

## **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR**

**Versión: 01**

**Bogotá, Colombia, diciembre de 2023**

## INTRODUCCIÓN

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado es un establecimiento público del orden nacional encargado liderar la Política de archivo y gestión documental, coordinar el Sistema Nacional de Archivos, la Red Nacional de Archivos, conservando el patrimonio documental, salvaguardando los derechos ciudadanos y el acceso a la información pública; así como, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión y la lucha contra la corrupción.

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado realiza el ejercicio de caracterización de sus grupos de valor y grupos de interés enfocado a quienes hacen uso de sus trámites y Otros Procedimientos Administrativos OPA's, con el fin de identificar las expectativas, necesidades y particularidades de los ciudadanos e implementar estrategias y acciones de mejora con el fin de garantizar la satisfacción del servicio. Este ejercicio de caracterización proporciona a la entidad, realizar ajustes a los servicios que se ofertan, de esta manera, se busca brindar una excelente atención con información clara y de oportunidad al usuario.

De conformidad con la nueva Guía emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se hace necesario realizar un ejercicio de caracterización donde se identifiquen aspectos propios de los ciudadanos y grupos de valor con los cuales se relaciona el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, tomando como insumo información relacionada con Encuestas de Satisfacción de usuarios, usuarios de Trámites y Opas e información presentada por las áreas.

El Archivo General de la Nación se basa en los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG que busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, motivo por el cual estos ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, en el marco de la implementación de la Política, son útiles en la medida que la información recolectada es el principal insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento, y la formulación de lineamientos y actividades en la materia que permitan optimizar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano.

## 1. Objetivos

### 1.1 Objetivo General

Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios y grupos de valor del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado-AGN, con el fin de aumentar el conocimiento y de este modo diseñar e implementar acciones que mejoren la relación existente entre el AGN y sus grupos de valor.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Analizar las características, intereses y necesidades de los usuarios y grupos de valor caracterizados en el AGN.
- Diseñar acciones de diálogo de modalidad presencial que se encuentren dentro del marco del proceso de Rendición de Cuentas.
- Identificar las preferencias de los usuarios del AGN mediante los canales de atención y la posibilidad de acceso a canales de atención electrónicos.

## 2. Generalidades Archivo General de la Nación

### Misión

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado es un establecimiento público del orden nacional encargado de liderar la Política de archivo y gestión documental, coordinar el Sistema Nacional de Archivos, la Red Nacional de Archivos, conservando el patrimonio documental, salvaguardando los derechos ciudadanos y el acceso a la información pública; así como, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión y la lucha contra la corrupción.

### Visión

En el año 2026 el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado será una entidad reconocida por el respeto de los Derechos Humanos, la construcción de paz y rectora de la política archivística, liderando la transferencia de conocimiento, la organización, descripción, digitalización, preservación, acceso y uso eficaz de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la gestión de los archivos y la difusión del patrimonio documental de la Nación.

## Objetivos

El artículo 5 del Acuerdo No. 09 del año 2012 del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado - AGN establece los objetivos de la entidad, los cuales son:

- Velar por la preservación del patrimonio documental de la Nación y facilitar el acceso a dicho patrimonio por parte de la ciudadanía en general.
- Custodiar, conservar, recuperar y difundir el patrimonio documental de la Nación.
- Coordinar las instituciones que integran el Sistema Nacional de Archivos para que sean factores de desarrollo Cultural y material del país, en armonía con el Plan Nacional Económico y Social adoptado por el Estado, así como también promover el establecimiento de adecuados servicios de referencia archivística de las instituciones que integran el Sistema Nacional de Archivos.
- Asegurar el funcionamiento articulado del Sistema Nacional de Archivos.
- Promover y desarrollar acciones para establecer una cultura integradora de la archivística, la gestión documental y la gestión de la información útil y oportuna para la toma de decisiones y gestión eficiente de la administración.
- Promover y desarrollar acciones que contribuyan a afianzar la identidad nacional.
- Diseñar y vigilar la implantación del programa de gestión documental articulado con los sistemas de información en la administración pública.

### 3. Trámites y Otros Procedimientos Administrativos del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado



Figura No. 1 Trámites y OPA's del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado

Fuente: Elaboración propia

### 4. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA

**Grupos de Interés:** Individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y resultados de las entidades públicas, comprende entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales e informales.

**Grupos de Valor:** Personas naturales (ciudadanos o jurídicas organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la entidad.

Grupos de valor	Definición
Ciudadanos	Personas consideradas como miembros activos de un Estado, titulares de derechos políticos y sometidos a su vez a sus leyes
Entidades Públicas	Hace referencia a la totalidad de las administraciones estatales, debido a que incluye a todos los organismos, entidades, así como las entidades descentralizadas y también las administraciones privadas en la medida en que se hayan constituido con aportes de origen público.
Entidades Privadas	Organizaciones con fines de lucro que son propiedad de inversionistas particulares. Así, el socio mayoritario no necesariamente es una persona, sino que también puede ser otra compañía.
Universidades o instituciones educativas	La Institución Educativa es la unidad pedagógica del sistema responsable de los procesos de enseñanza-aprendizaje destinados al logro de los objetivos establecidos por dicha ley
Academias	Sociedades científicas, literarias o artísticas establecidas con autoridad pública.

Tabla No. 1 Grupos de valor y partes interesadas

Fuente: Elaboración propia

## 5. ANALISIS DE RESULTADOS

Para la vigencia 2022 se analizó la información relacionada con la caracterización de los usuarios y grupos de valor que accedieron a los tramites y otros procedimientos administrativos OPAs, identificando variables geográficas, demográficas e intrínsecas.

El análisis de estos resultados se llevó a cabo conforme a la información presentada por las áreas responsables de los tramites y opas, además de las encuestas de satisfacción desarrolladas de forma presencial y virtual a cargo del grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

Para el desarrollo de este documento se tuvo en cuenta las características específicas sobre los dos tipos de usuarios con que interactúa el Archivo General de la Nación, estas son: personas naturales y personas jurídicas.

A Continuación, se presenta el análisis de los datos consolidados correspondientes a los trámites y Otros Procedimientos Administrativos OPA's:

### 5.1. Consulta y fotocopia de protocolos notariales

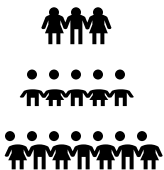


En el Archivo General de la Nación se pueden consultar Escrituras Públicas correspondientes a las Notarías 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª, 6ª, 8ª, 9ª y 10ª de Bogotá, y solicitar fotocopias de estas

La fuente de información de este trámite son las Encuestas de Satisfacción que diligencian los ciudadanos tanto de manera presencial (punto ubicado en el primer piso) como virtual (a través de la página web). Este va dirigido a personas naturales.

#### Persona Natural

- **Variables Geográficas (Ubicación)**



El 84% de los usuarios de este trámite provienen del departamento de Cundinamarca incluido Bogotá, 6% de Antioquia, 2% de Boyacá, 1% de Caldas, Huila, Magdalena, Santander, Tolima y Valle del Cauca.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
ANTIOQUIA	1
BOLÍVAR	2
BOYACÁ	11
CAQUETÁ	1
CÓRDOBA	1
CUNDINAMARCA	785
HUILA	2
CALDAS	1

META	2
NORTE DE SANTANDER	1
POPAYAN	1
QUINDÍO	1
SANTANDER	2
TOLIMA	7
VALLE DEL CAUCA	2
<b>Total general</b>	<b>820</b>

Tabla No. 2 departamento de procedencia

Fuente: Encuestas de Satisfacción 2022 del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Se contó con usuarios de otros países como: Estados Unidos (4), Ecuador (2), Argentina (1), España (1), Israel (1) y Venezuela (1)

- Variables Demográficas (Género y Nivel Educativo)**

NIVEL EDUCATIVO	Hombre	Mujer
Doctorado	4	1
Maestría	14	6
Posgrado	50	31
Secundaria	195	110
Técnico - Tecnólogo	69	52
Universitario	172	121
<b>Total general</b>	<b>504</b>	<b>321</b>

Tabla No. 3 género y Nivel educativo

Fuente: Encuestas de Satisfacción 2022 del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

El 56% de los usuarios encuestados indican ser hombres y el 44% mujeres.



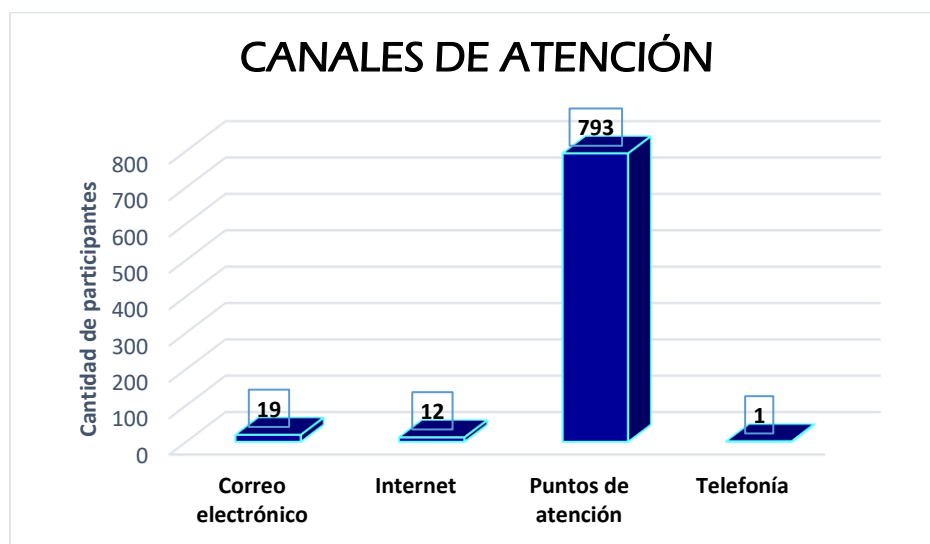
El 33% de los usuarios pertenecen al nivel profesional, 20% especialización, 19% bachiller, 14% técnico-tecnólogo, 12% maestría y 2% doctorado.

- **Variables Demográficas (Edad y Grupos étnicos)**

Se reportan 252 usuarios en edades entre los 56-65 años, 174 con edades entre los 46 y 55 años, mayores de 65 años un total de 146 años, 109 en edades entre los 26-35 años, 106 en edades entre los 36-45 años y 38 entre los 16 y 25 años

Sólo un (1) usuario manifiesta ser de Otro grupo étnico, los 290 restantes indican no pertenecer a ninguno.

- **Variables Intrínsecas (Uso de los canales de atención)**



Gráfica No. 1 uso de los canales de atención

Fuente: Encuestas de Satisfacción 2022 del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

El 58% de los usuarios optaron por dirigirse al punto presencial a realizar el trámite en mención, mientras que el 36% lo hizo por correo electrónico, 4% lo realizaron por página web, por último, el 1% a través de las redes sociales.

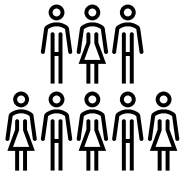
## 5.2 Consulta y fotocopia de Documentos Históricos



Consulta de documentos históricos producidos desde el año 1543 por la Administración Española en el territorio colombiano, durante el período colonial y por la administración gubernamental desde el siglo XIX.

### Persona Natural

- Variables Geográficas (Ubicación)**



El departamento de Cundinamarca incluido Bogotá fue el que tuvo mayor acogida en el trámite de Consulta y fotocopias de documentos históricos con una participación del 96%, le siguen los departamentos Antioquia, Tolima Caquetá, Córdoba, Caldas, Quindío con el 1%.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
ANTIOQUIA	17
ARAUCA	1
ATLÁNTICO	1
BOLÍVAR	1
BOYACÁ	6
CALDAS	2
CASANARE	1
CESAR	1
CUNDINAMARCA	237
GUAVIARE	1
HUILA	2
MAGDALENA	3
SANTANDER	2
TOLIMA	4
VALLE DEL CAUCA	2
<b>Total</b>	<b>281</b>

Tabla No. 4 departamento de procedencia

Fuente: Encuestas de Satisfacción 2022 del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Los usuarios realizaron consultas desde países como Argentina, Estados Unidos, España, Panamá y Venezuela, lo que equivale al 1%

- **Variables Demográficas (Género y Nivel Educativo)**

NIVEL EDUCATIVO	Hombre	Mujer
Doctorado	3	3
Maestría	19	15
Postgrado	26	32
Secundaria	38	16
Técnico - Tecnólogo	22	20
Universitario	56	41
<b>Total General</b>	<b>164</b>	<b>127</b>

Tabla No. 5 género y Nivel educativo

Fuente: Encuestas de Satisfacción 2022 del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

El 56% de los usuarios encuestados indican ser hombres y el 44% mujeres.

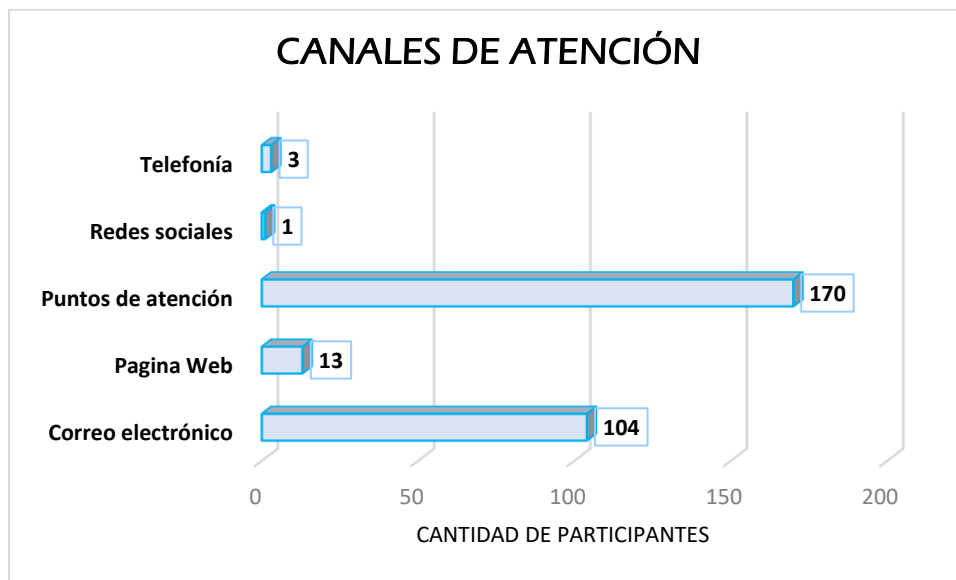
El 33% de los usuarios pertenecen al nivel profesional, 20% especialización, 19% bachiller, 14% técnico-tecnólogo, 12% maestría y 2% doctorado.

- **Variables Demográficas (Edad y Grupos étnicos)**

74 usuarios reportan edades entre los 56 y 65 años, 57 entre edades de 36-45 y 46-55 años, 44 entre los 26-35 años, 33 mayores de 65 años y 15 entre los 16-25 años.

Sólo un (1) usuario manifiesta ser de Otro grupo étnico, los 290 restantes indican no pertenecer a ninguno.

- **Variables Intrínsecas (Uso de los canales de atención)**



Gráfica No. 2 uso de los canales de atención

Fuente: Encuestas de Satisfacción 2022 del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

El 58% de los usuarios prefieren el canal presencial para realizar las consultas de los fondos históricos que reposan en el Archivo General de la Nación, mientras que el 36% lo hace a través del correo electrónico, 4% lo realizaron por página web, por último, el 1% a través de las redes sociales.

### 5.3 Declaratoria de Bienes de Interés Cultural de Carácter Documental Archivístico BIC-CDA del orden nacional.



La declaratoria de BIC-CDA nacional, es el instrumento de acreditación para que ingrese el bien a un régimen especial de protección de naturaleza documental que tienen características y valores de importancia para el Patrimonio Cultural de la Nación.

Este trámite dirigido a personas jurídicas no reporta solicitudes en el año 2022.

## 5.4 Transferencia regular de documentación histórica al Archivo General de la Nación.



Traslado de la documentación histórica con que cuenta una entidad del orden nacional del sector central de la rama ejecutiva (Presidencia de la República, Vicepresidencia, Ministerios, Departamentos Administrativos y Superintendencias), al Archivo General de la Nación - AGN con el fin de conservar e incrementar el patrimonio histórico documental

### Personas Jurídicas

- **Variables Geográficas (Cobertura geográfica)**

Durante el año 2022, el Archivo General de la Nación recibió 6 transferencias de documentación histórica de las siguientes Entidades:

- Consejo Nacional Profesional de Economía -CONALPE
- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Instituto De Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM
- Ministerio De Relaciones Exteriores
- Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia -MINTIC
- Par Apostal.

- **Tipología Organizacional (Sector al cual pertenece/tamaño/Fuente de los recursos)**



Figura No. 2 Tipología organizacional

Fuente: Información suministrada por la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental año 2022

- **Variables Intrínsecas (Acceso a canales)**

El 100% de las Entidades indican que el trámite se realizó a través de correo electrónico

## 5.5 Evaluación y convalidación de Tabla(s) de Retención Documental TRD y Tablas de Valoración Documental TVD

Certificación de las tablas de retención y valoración documental que permiten el manejo integral de los documentos en una entidad, facilitando la organización de estos, identificando y reflejando las funciones institucionales.

Este trámite va dirigido a personas jurídicas, se recibieron 66 solicitudes de Evaluación y Convalidación de las Tablas de Retención Documental TRD y TVD de manera virtual, la cuales fueron convalidadas en su totalidad.

Nota: Se evidencio por medio de los canales de atención la participación de once (11) personas naturales solicitando información acerca de este trámite.

## **Personas Jurídicas**

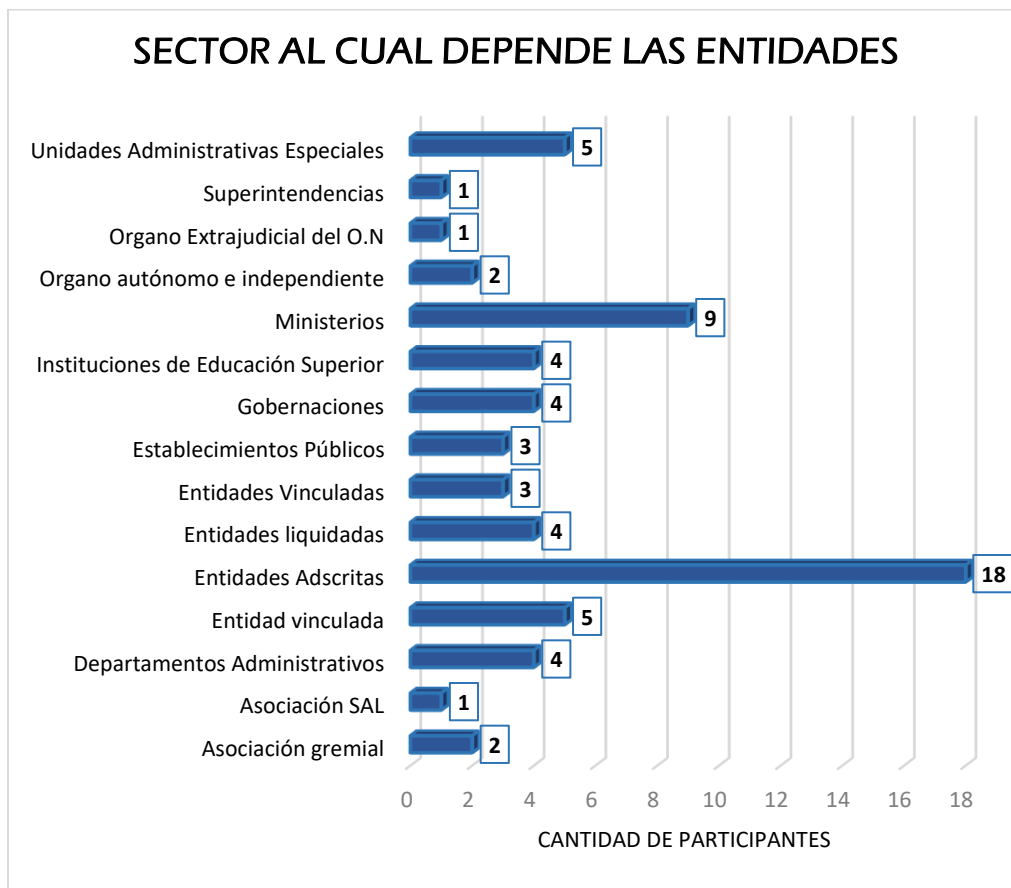
- **Variables Geográficas (Cobertura geográfica)**

Durante el año 2022, se evaluaron y convalidaron Tablas de Retención Documental -TRD y Tablas de Valoración Documental -TVD, de la siguiente manera:

Departamentos:

Cundinamarca 57 entidades, Caldas y Santander 2; en cuanto Bolívar, Magdalena, Meta, Tolima y Vaupés se realizó una evaluación y convalidación por departamento.

- **Tipología Organizacional (Sector al cual pertenece/tamaño/Fuente de los recursos)**



Gráfica No. 3 sector al cual pertenecen las Entidades

Fuente: Información suministrada por la Subdirección de Política y Normativa Archivística 2022

El 27% de la Entidades que acceden a este trámite son adscritas, el 14% ministerios, el 8% Unidades Administrativas Especiales y Entidades Vinculadas con entre otras.

De las 66 que accedieron a este trámite, 65 de ellas son públicas y una mixta.

- **Variables Intrínsecas (Acceso a canales)**

El 99% de las Entidades indican que el trámite se realizó a través de correo electrónico y el 1% de forma presencial

**Personas Naturales:** (Consulta de información relacionada con el trámite)



- Variables Geográficas/Demográficas**

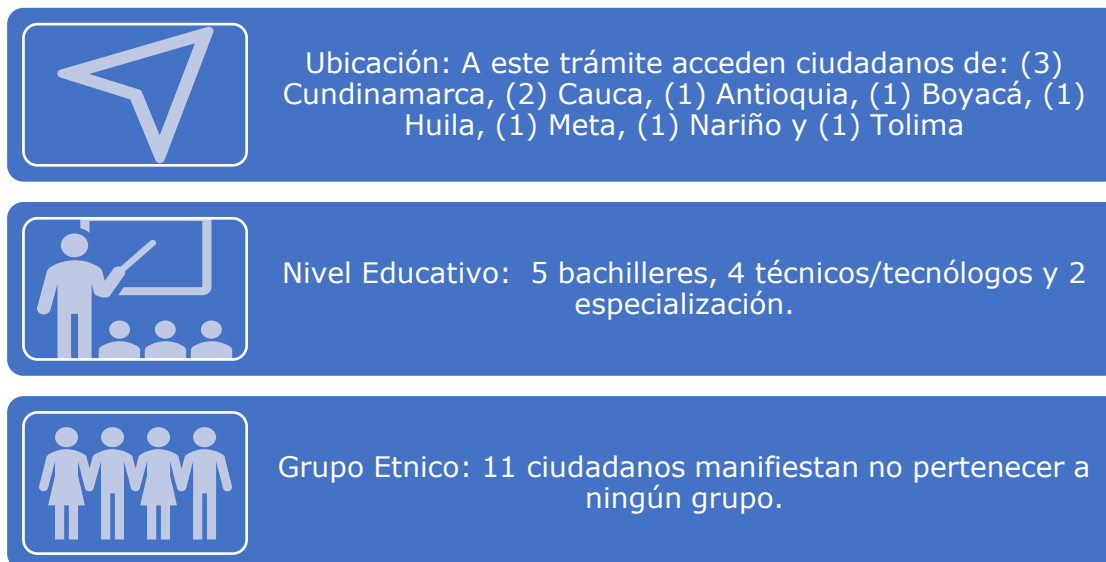


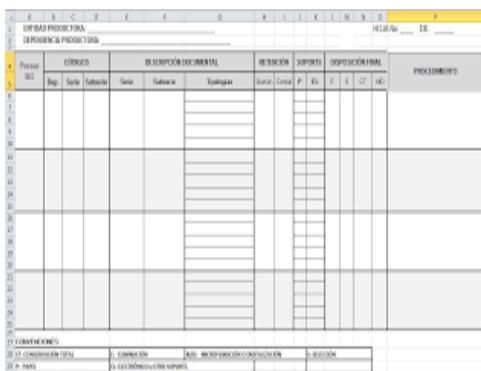
Figura No. 3 variables geográficas/demográficas

Fuente: Información suministrada por la Subdirección de Política y Normativa Archivística 2022

- Variables Intrínsecas (Acceso a canales)**

3 usuarios accedieron al trámite a través de la página web, 4 por correo electrónico y 4 por redes sociales.

## 5.6 Inscripción de Tablas de Retención Documental TRD y Tablas de Valoración Documental TVD en el Registro Único de Series Documentales – RUSD



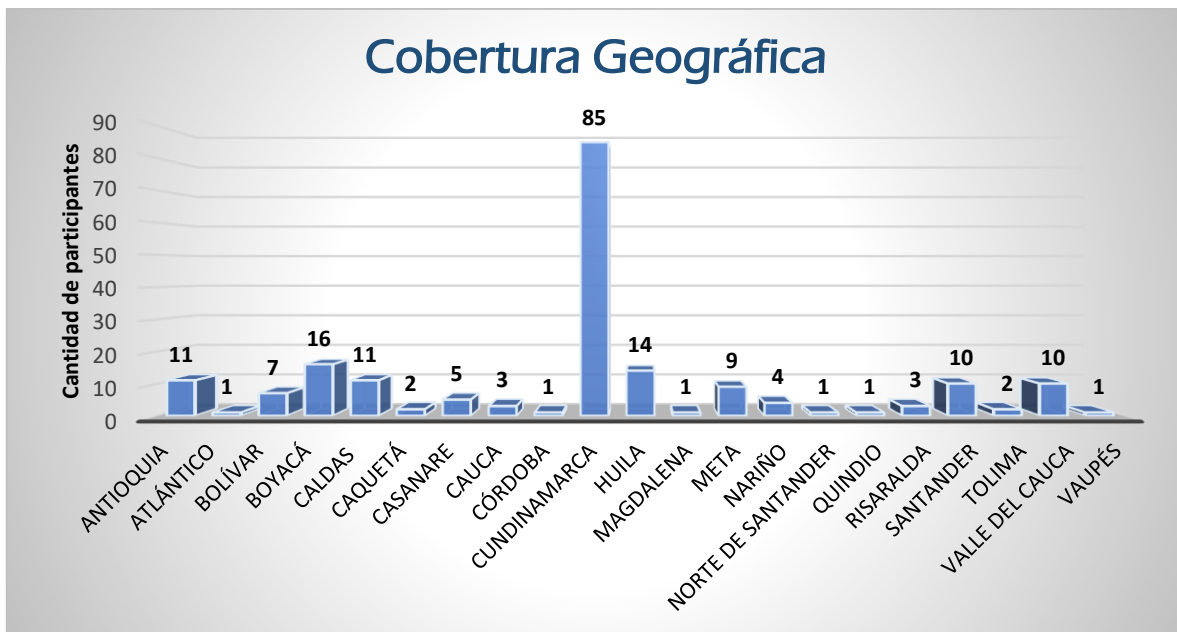
REGISTRO ÚNICO DE SERIES DOCUMENTALES - RUSD											
Proceso	Código	SERIE DOCUMENTAL			SUSCRIPCION	FECHA DE CREACION				FECHA DE ARCHIVO	
		Código	Título	Subtítulo		Año	Mes	Día	Hora		Minuto

La inscripción en el Registro Único de Series Documentales de las Tablas de Retención Documental -TRD- y Tablas de Valoración Documental -TVD- de las entidades del Estado del orden nacional, departamental, distrital y municipal, y las entidades privadas que cumplen funciones públicas.

Se reciben 198 solicitudes de Inscripción de Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental en el Registro Único de Series Documentales – RUSD por parte de personas jurídicas y 15 consultas por ciudadanos.

## Personas Jurídicas

- **Variables Geográficas (Cobertura geográfica)**



Gráfica No. 4 cobertura Geográfica

Fuente: Información suministrada por la Subdirección de Política y Normativa Archivística 2022

Departamentos como Cundinamarca, Boyacá, Huila, Antioquia, Caldas, Santander, Valle del Cauca y Meta son quienes más acceden a este trámite cuya cobertura a nivel nacional es del 66%.

- **Tipología Organizacional (Sector al cual pertenece/tamaño/Fuente de los recursos)**

SECTOR DEL CUAL DEPENDE	CANTIDAD
Alcaldías	38
Asociación gremial	2
Asociación SAL	1
Concejos Municipales	11
Departamentos Administrativos	2
Empresa de Servicios Públicos	17
Empresa Industrial y Comercial del Estado	7
Empresa Social del Estado	21
Entidad adscrita	1
Entidad Descentralizada	8
Entidad vinculada	5
Entidades Adscritas	14
Entidades liquidadas	2
Entidades Vinculadas	5
Establecimientos Públicos	3
Gobernaciones	4
Instituciones de Educación Superior	11
Instituciones educativas	1
Instituto científico y técnico	1
Ministerios	11
Orden Departamental	3
órgano autónomo e independiente	10
órgano de control	3
personas jurídicas	3
Personerías Municipales	8
Superintendencias	1
Unidades Administrativas Especiales	5
Total	198

Tabla No. 6 sector del cual depende

Fuente: Información suministrada por la Subdirección de Política y Normativa Archivística 2022

Las Alcaldías son las entidades con mayor participación en el trámite de Inscripción de TRD y TVD en el RUSD con el 19%, le siguen las Empresas Comerciales del Estado con el 11%, Empresas de Servicios Públicos con

el 9%, Entidades Adscritas 7%, Instituciones de Educación Superior, Ministerios y Consejos Municipales con el 6%. Como resultado del ejercicio de caracterización tenemos que para el nivel nacional participaron 50 entidades, 44 entidades departamental, 1 entidad distrital y 103 entidades municipales.

En cuanto al tamaño de la Entidad, se evidencian que se atendieron 45 entidades grandes, 64 medianas y 89 pequeñas.

De las 198 entidades que accedieron a este trámite, 184 son públicas, 11 privadas y 3 mixtas

El 100% de trámite se realiza a través de correo electrónico

**Personas Naturales:** (Consulta de información relacionada con el trámite)

Nota: Se evidencio que por medio de los canales de comunicación hubo once (15) consultas de personas naturales solicitando información acerca de este trámite.

- **Variables Geográficas/Demográficas**



Figura No. 4 Variables Geográficas/Demográficas

Fuente: Información suministrada por la Subdirección de Política y Normativa Archivística 2022

- **Variables Intrínsecas (Acceso a canales)**

6 usuarios accedieron al trámite a través de la página web, 7 por correo electrónico y 2 por redes sociales.

## **5.7 Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental.**



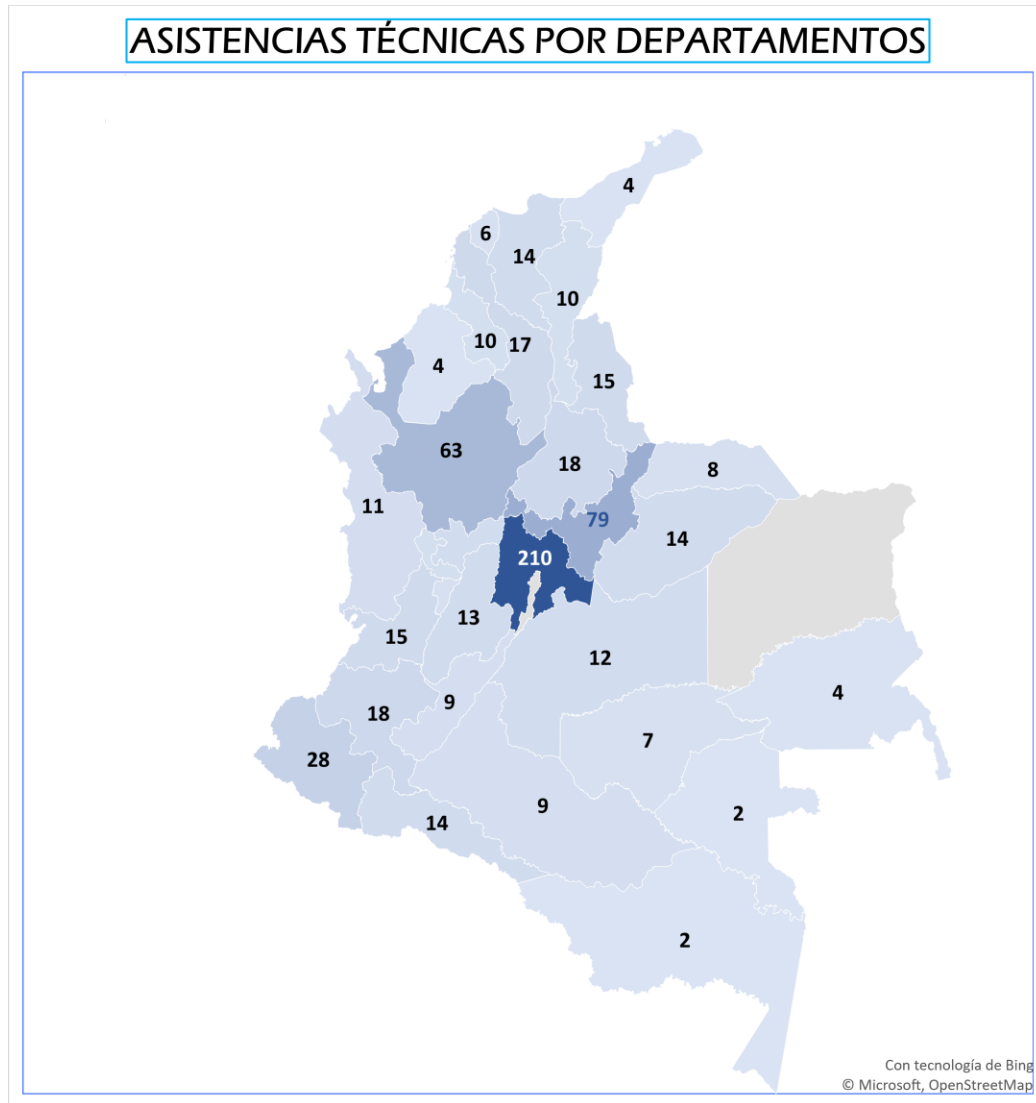
El Archivo General de la Nación pone a disposición este espacio para la asistencia técnica en el desarrollo de programas para la organización y conservación de los archivos.

El trámite está dirigido a personas jurídicas, para la elaboración del documento de caracterización se tiene en cuenta las encuestas de satisfacción aplicadas que se realizan a los ciudadanos de forma virtual como física.

En el 2022, se realizaron 648 Asistencias Técnicas dirigidas a Personas jurídicas y 150 a naturales

### **Personas Jurídicas**

- **Variables Geográficas (Cobertura geográfica)**

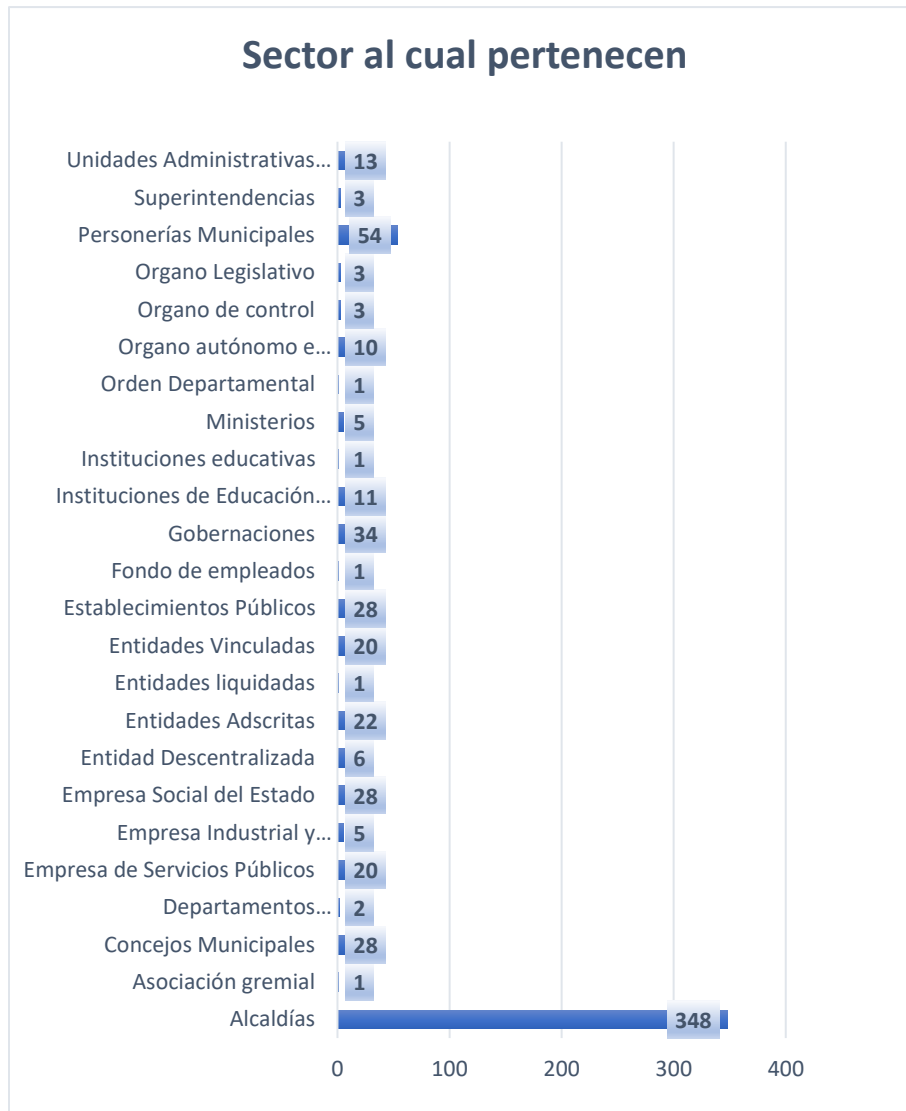


Gráfica No. 5 cobertura Geográfica de las Asistencias Técnicas

Fuente: Información suministrada por la Subdirección del SNA 2022

En el año 2022 se realizaron 648 Asistencias técnicas tal como indica en la gráfica, los departamentos que más solicitan este servicio son Cundinamarca incluido Bogotá, Antioquia, Boyacá, Nariño, Valle del Cauca, etc. Cabe mencionar que de los 32 departamentos que conforman el territorio nacional, 31 de ellos acceden a las Asistencias Técnicas que ofrece la Entidad. El 98% fueron dirigidas a entidades públicas, se prestaron a través de los canales virtuales, correo electrónico y Teams.

- **Tipología Organizacional (Sector al cual pertenece)**



Gráfica No. 6 sector al cual pertenecen

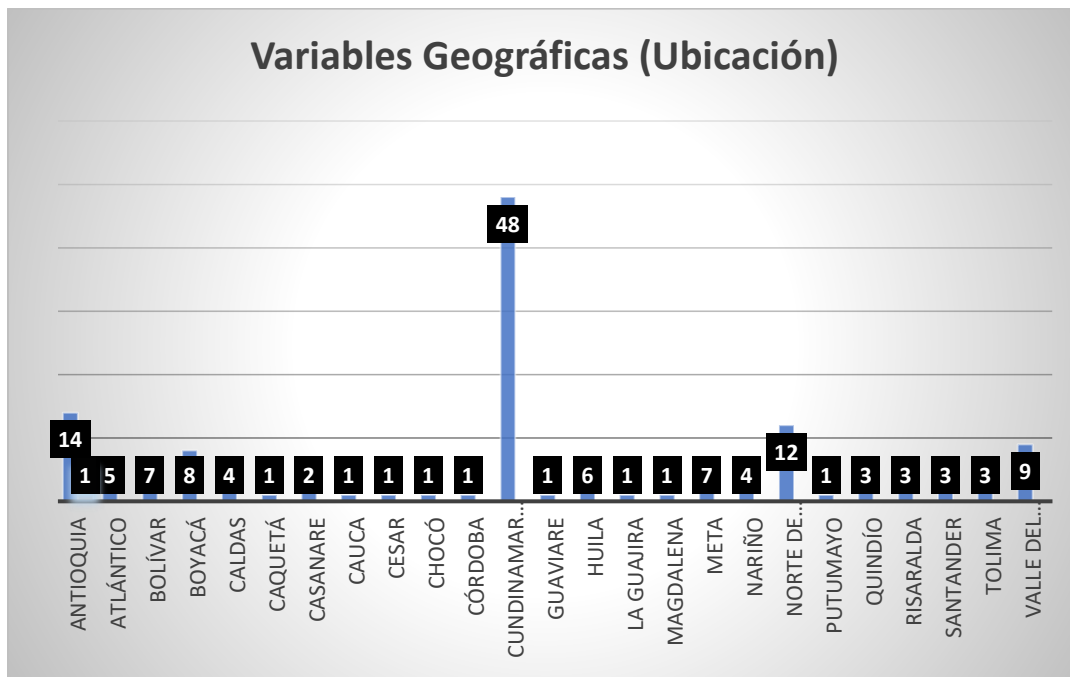
Fuente: Información suministrada por la Subdirección del SNA 2022

De esta manera se concluye que el 54% de las Entidades que solicitan Asistencias Técnicas con Alcaldías, seguido de las Personerías Municipales con un 8%, Gobernaciones con el 5%, Empresas Sociales del Estado y Consejos Municipales con el 4%, Entidades vinculadas con el 3%, entre otras.

## Personas Naturales

Se cuenta con 150 usuarios que diligencian la encuesta de satisfacción, de los cuales 2 reportan ser del Perú y uno de México.

- **Variables Geográficas (Cobertura Geográfica)**



Gráfica No. 7 cobertura geográfica

Fuente: Información suministrada por la Subdirección del SNA 2022

A este trámite acceden ciudadanos de 25 departamentos; El 33% de los estos indican ser de Cundinamarca, 10% de Antioquia, 8% de Norte de Santander, 6% del Valle del Cauca, con el 5% se encuentran Bolívar, Boyacá, Meta, entre otros.

- **Variables Demográficas (Nivel Educativo)**

De los 150 ciudadanos encuestados, 77 indican ser tecnólogos, 38 universitarios, 17 especialistas, 15 bachilleres y 3 tener maestría.



- **Variables Demográficas (Etnia)**

En cuanto a esta variable, sólo un ciudadano indica ser afrodescendiente, los demás manifiestan no pertenecer a ningún grupo.

- **Variables Intrínsecas (Acceso a canales)**

El 90% de los usuarios realiza el trámite a través de internet, siendo el canal más usado la página web de la Entidad.

## 5.8 Capacitación en materia archivística



Los eventos capacitación en materia archivística, son organizados por la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos del Archivo General de la Nación.

Este es un trámite dirigido a personas naturales y jurídicas.



Un aproximado de 60.228 ciudadanos accedieron a este trámite el cual se presta de manera virtual a través de diferentes canales del Archivo General de la Nación.

• **Variables Geográficas (Ubicación) y Género**

Departamento	Mujer	Hombre	Otro
AMAZONAS	54	18	
ANTIOQUIA	3.042	1.122	3
ARAUCA	359	81	
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	46	11	
ATLÁNTICO	1.146	859	1
BOLÍVAR	1.069	689	1
BOYACÁ	2.662	601	1
CALDAS	596	244	1
CAQUETÁ	243	124	
CASANARE	724	187	1
CAUCA	1.110	330	2
CESAR	443	186	
CHOCÓ	109	77	
CÓRDOBA	580	441	
CUNDINAMARCA	15.730	7.493	42
GUAINÍA	87	31	
GUAVIARE	90	42	
HUILA	928	385	3
LA GUAJIRA	345	114	
MAGDALENA	478	280	
META	1.130	491	3
NARIÑO	1.501	557	1
NORTE DE SANTANDER	1.521	650	2
PUTUMAYO	236	76	
QUINDÍO	511	206	
RISARALDA	699	287	2
SANTANDER	2.136	836	

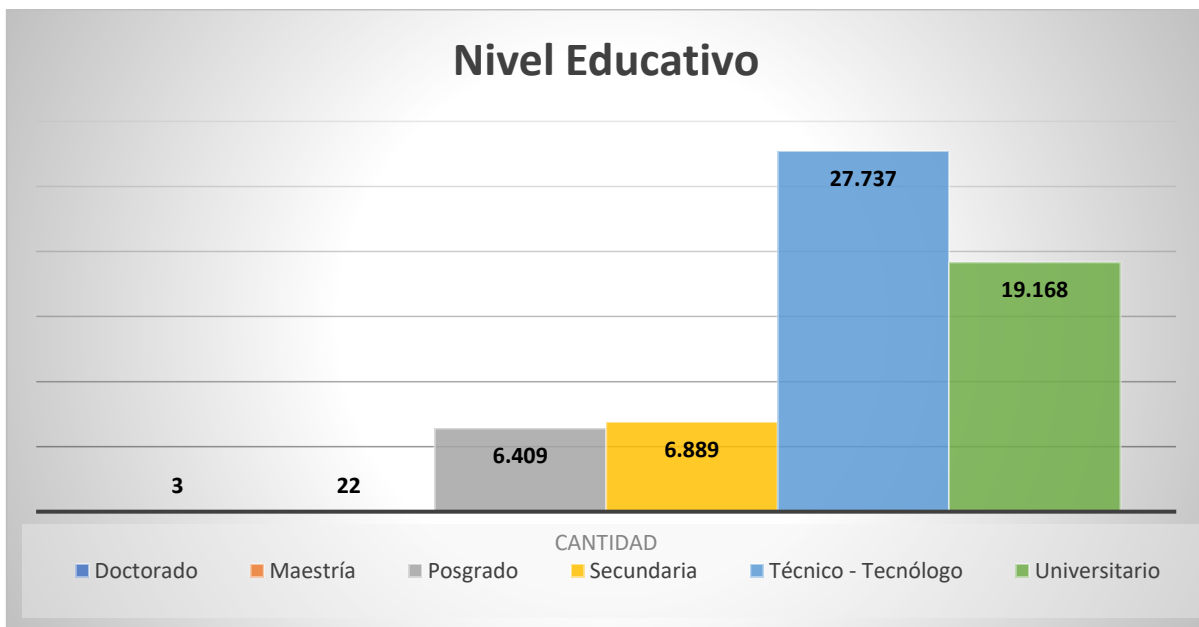
SUCRE	394	265	1
TOLIMA	1.421	615	1
VALLE DEL CAUCA	2.321	1.015	6
VAUPÉS	39	11	
VICHADA	52	31	
<b>TOTAL</b>	<b>41.802</b>	<b>18.355</b>	<b>71</b>

Tabla No. 7 Ubicación y género

Fuente: Información suministrada por la Subdirección del SNA 2022

De acuerdo con la información analizada, el 38% de los usuarios de las capacitaciones provienen del departamento de Cundinamarca, el 7% de Antioquia, 6% del Valle del Cauca, los departamentos de Boyacá y Santander con el 5%, seguido de Norte de Santander con el 4% y Meta, Nariño y Tolima con el 3%. Los demás con menor porcentaje de participación. En cuanto a la variable de género el 69% de los ciudadanos son mujeres frente al 30% de los hombres, el 1% manifiesta pertenecer a otro género.

- **Variables Demográficas (Nivel educativo)**

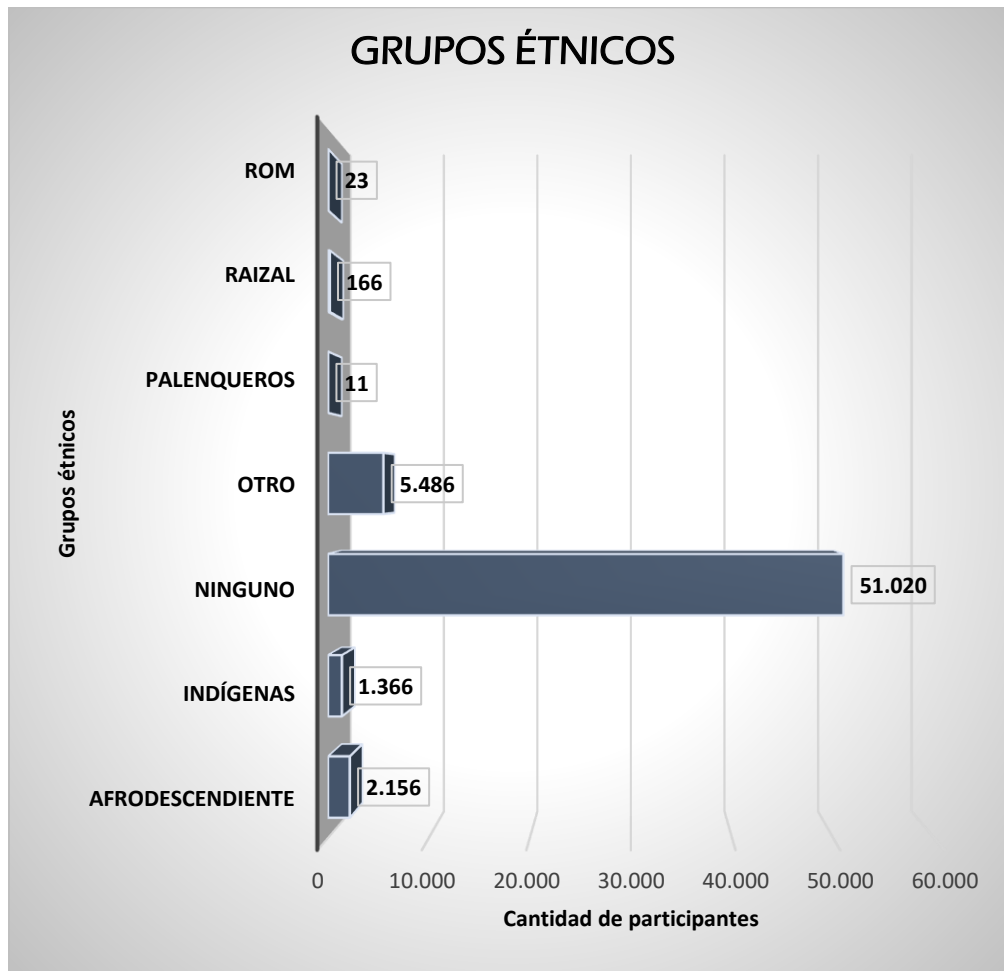


Gráfica No. 8 Nivel educativo

Fuente: Información suministrada por la Subdirección del SNA 2022

El 46% de los usuarios indican ser técnicos -tecnólogo, seguido del universitario con el 32% y posgrado y secundaria con el 11%.

- **Variables demográficas (Grupo étnico)**



Gráfica No. 9 grupos étnicos

Fuente: Información suministrada por la Subdirección del SNA 2022

El 85% de los ciudadanos indican no pertenecer a ningún grupo étnico, mientras que el 4% son afrodescendientes y el 2% indígenas.

El 99% de los ciudadanos manifiestan que el trámite fue realizado a través de la página web de la Entidad, seguido de las redes sociales y el correo electrónico

Adicionalmente se muestra un consolidado de las temáticas más demandadas por la ciudadanía durante la vigencia 2022:

<b>TEMAS MAS DEMANDADOS VIGENCIA 2022</b>	<b>CANTIDAD</b>
Criterios para la identificación y la valoración de los archivos de Derechos Humanos, Memoria Histórica y Conflicto Armado	4.267
Curso autogestionable de Composición y deterioro de los documentos físicos de archivo	2.742
Curso autogestionable de Expediente Electrónico de Archivo	4.598
Curso autogestionable de Paleografía Básica	2.984
Elaboración de Tablas de Retención Documental	9.501
Elaboración Plan Institucional de Archivos - PINAR	4.866
Fundamentos Básicos de Gestión Documental	12.298
Metodología para la elaboración de Inventarios y Transferencias Documentales.	8.686
Metodología para la elaboración del Programa de Gestión Documental - PGD	6.481
Sistema Integrado de Conservación - Plan de Conservación Documental	3.625
No registra	180
<b>TOTAL</b>	<b>60.228</b>

Tabla No. 8 temas más demandados

Fuente: Información suministrada por la Subdirección del SNA 2022

Entre los temas de capacitación que imparte la Entidad, el que contó con mayor acogida por parte de los ciudadanos fue la de Fundamentos Básicos de Gestión Documental con el 20%, seguida de Elaboración de Tablas de Retención Documental con el 16%, Metodología para la Elaboración de Inventarios y Transferencias Documentales con el 14%, Metodología para la elaboración del Programa de Gestión Documental PGD con el 11%;

adicionalmente se encuentra la Elaboración del PINAR, Sistema Integrado de Conservación SIC, entre otras.

### **5.9 Préstamo o alquiler de auditorio, salas de exposición y sala Fray Alberto Lee**



El AGN ofrece servicio de préstamo o alquiler del auditorio Virgilio Barco Vargas con capacidad para 180 personas, y salas de exposición y/o salas alternas, para la realización de eventos académicos y culturales.

### **5.10 Visitas Guiadas al Archivo General de la Nación – AGN.**



El Archivo General de la Nación de Colombia ofrece visitas guiadas gratuitas para el público en general; colegios, estudiantes de Arquitectura, de Historia, de diversas ramas de las Ciencias Humanas, de Archivística, entre otros, así como funcionarios de archivos de diferentes entidades públicas y privadas, y en general ciudadanos que quieran conocer las características arquitectónicas del edificio.

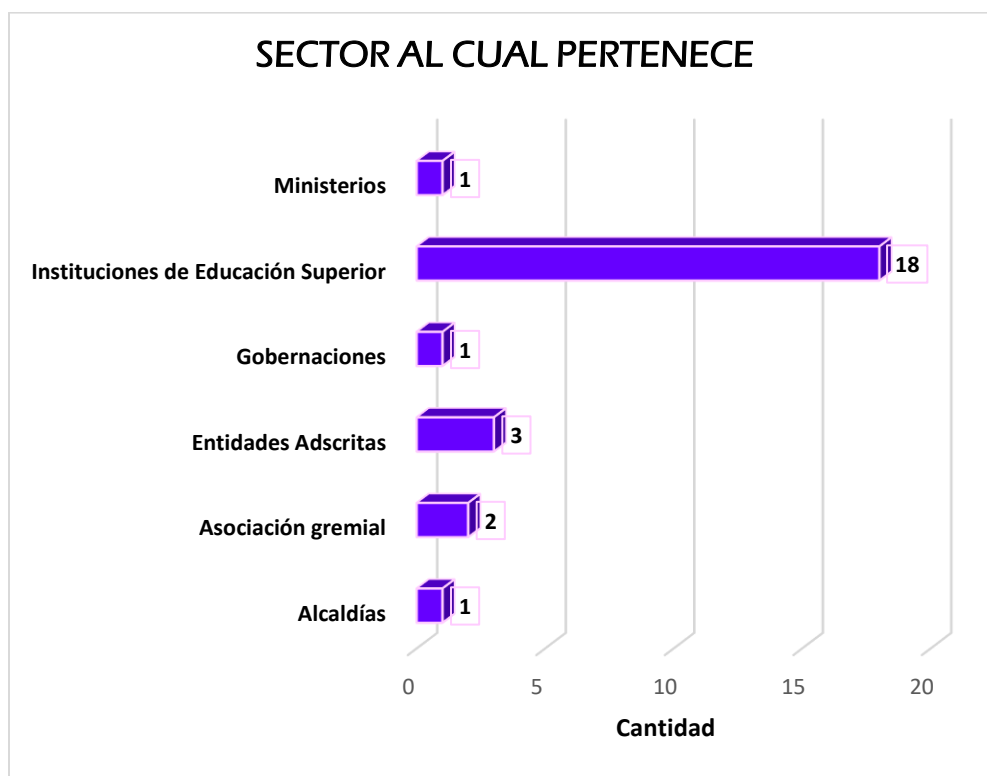
### **Personas Jurídicas**

Durante el año 2022, se atienden 26 visitas guiadas con 573 participantes. Por otra parte, 20 ciudadanos evalúan el servicio a través de la encuesta de satisfacción.

- **Variables Geográficas (Cobertura geográfica)**

En el año 2022, el departamento con mayor cantidad de visitas guiadas es el de Cundinamarca, adicionalmente participan otros como Antioquia, Caldas, Guaviare, Quindío, San Andrés y Providencia, Santander, Tolima y Valle del Cauca.

- **Tipología Organizacional (Sector al cual pertenece, tamaño de Entidad y Fuente de Recursos)**



Gráfica No. 10 sector al cual pertenece

Fuente: Información suministrada por la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental 2022

Con el 69% de participación se encuentran las Entidades de Educación Superior, las Entidades Adscritas con el 12%, 8% las Asociaciones Gremiales, por último, con el 4% están las Alcaldías, Gobernaciones y Ministerios.

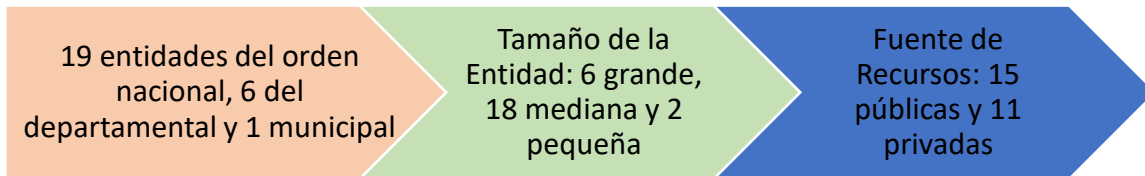


Figura No. 5 Tipología Organizacional

Fuente: Información suministrada por la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental 2022

- **Variables Intrínsecas (Acceso a canales)**

El 100% del trámite se realiza a través de correo electrónico

### **Personas Naturales**

Esta información se toma de los ciudadanos que diligencian las Encuestas de Satisfacción y seleccionan el trámite de Visitas Guiadas.

- **Variables Geográficas (Ubicación)**

De los 20 ciudadanos encuestados, se recoge la siguiente información: 4 provenientes de los departamentos de Cundinamarca y Huila, 2 de Antioquia y Bolívar, 1 de Boyacá, Cauca, Córdoba y Meta.

Fuera de Colombia: 2 de México, 1 de Estados Unidos y 1 de Guatemala

- **Variables Demográficas (Género y Nivel Educativo)**

El 60% de los encuestados son hombres y el 40% mujeres

1 usuario pertenece al nivel educativo de maestría, 2 al posgrado, 8 al universitario, 5 técnico -tecnólogo y 4 al bachiller



- **Intrínsecas (Acceso a canales)**

El 65% manifiesta haber realizado el trámite de manera virtual a través de correo electrónico y el 35% por la página web.

## 6. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados que arrojaron el análisis de este documento, se indica lo siguiente:

El trámite con mayor participación por parte de la ciudadanía es el de Capacitación en materia archivística con 60.228 solicitudes, cuyo tema con mayor relevancia fue “Fundamentos Básicos de Gestión Documental”, eventos que se realizan de manera virtual en su mayoría a través de la página web de la Entidad. Adicionalmente se concluye que los técnicos/tecnólogos son los tienen más acceso a estas capacitaciones.

El trámite con mayor afluencia por parte del público realizado de manera presencial es el de Consulta y fotocopia de protocolos notariales, el cual participaron hombres en su mayoría con edades entre los 56 y 65 años.

Los trámites con menor consulta por parte de las Entidades fueron “Declaratoria de Bienes de Interés Cultural -BIC” y Préstamo o alquiler auditorio, salas de exposición y sala Fray Alberto Lee.