



Informe Final

Prácticas administrativas en el Archivo General de la Nación

Laura Sofia Cepeda Castillo

Escuela Superior de Administración Pública

Opción de grado

Profesora. Alicia Mercedes Rico Atencio – Monitora académica ESAP

Tutora. Diana Carolina Sánchez Cuervo – Tutora administrativa AGN

Diciembre de 2022

Tabla de Contenido

Introducción	5
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Contenidos del informe final de práctica	7
El Archivo General de la Nación en la estructura del Estado	8
1. Marco de referencia Proceso de Inspección, Vigilancia y Control	15
1.1. Aplicación del Proceso de Inspección, Vigilancia y Control en el AGN	16
2. Marco de referencia Proceso de Atención y Servicio al Ciudadano	17
2.1. Aplicación del Proceso de Atención y Servicio al Ciudadano en el AGN	18
3. Marco de referencia del Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística	24
3.1. Ley 594 de 2000	24
3.2. Política de Archivos y Gestión Documental	24
3.3. Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos – MGDA	25
3.4. Aplicación del Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística en el AGN	27
4. Proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios	32
5. Marco de Referencia Indicadores de gestión en el Archivo General de la Nación 33	
5.1. Indicadores de gestión en el Archivo General de la Nación	33
5.2. Indicadores del proceso de Inspección, Vigilancia y Control	34
5.3. Indicadores del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano	35
5.4. Indicadores del proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística .	35
5.5. Indicadores del proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios	36
6. La administración del riesgo en el Archivo General de la Nación	36
7. Actividades ejecutadas en el desarrollo de la práctica administrativa	38
8. Resultados de la práctica administrativa	49
Conclusiones	54
Recomendaciones	55
Anexos	58
Bibliografía	60

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama del Archivo General de la Nación.....	11
Figura 2. Mapa de Procesos del Archivo General de la Nación.....	14
Figura 3. Atributos de calidad de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados de MIPG aplicables al proceso de Atención y Servicio al Ciudadano del A.G.N.....	19
Figura 4. 2 Atributos de calidad de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados de MIPG aplicables al proceso de Atención y Servicio al Ciudadano del A.G.N.....	20
Figura 5. Componentes del Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos – MGDA.....	26
Figura 6. Atributos de calidad de la dimensión de Información y Comunicación de MIPG aplicables al proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística	29
Figura 7. Relación del marco conceptual con el proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística	31

Índice de Tablas

Tabla 1. Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado	21
Tabla 2. Actividades ejecutadas en el desarrollo del objetivo específico 1 de la práctica administrativa	39
Tabla 3. Actividades ejecutadas en el desarrollo del objetivo específico 2 de la práctica administrativa bjetivos específicos	43
Tabla 4. Actividades ejecutadas en el desarrollo del objetivo específico 3 de la práctica administrativa	45
Tabla 5. Resultados de la práctica administrativa	49

Introducción

Para el buen funcionamiento de las entidades públicas se hace necesario implementar un modelo integrado de gestión que permita coordinar y direccionar las acciones que se llevan a cabo, hacia el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la entidad con el fin último de garantizar la satisfacción de los ciudadanos al proporcionarles bienes y servicios que respondan directamente a sus necesidades. De forma que, se busca mejorar el desempeño de las entidades en su capacidad de proporcionar productos de calidad para beneficio de la ciudadanía, que se ajusten a los estándares y metas institucionales, y que estén en función de las normas vigentes.

En desarrollo de la opción de grado en la Escuela Superior de Administración Pública y en marco del programa Estado Joven, se están realizando prácticas administrativas en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, que según el Manual de la Estructura del Estado (2021), es un establecimiento público descentralizado del orden nacional, adscrito al Ministerio de Cultura. Además, mediante el Decreto 158 de 2022 se estableció un rediseño institucional, por lo que actualmente la entidad se encuentra en procesos de actualización de documentación conforme al tema de calidad del Sistema Integrado de Planeación y Gestión que se maneja, esto sumado a la implementación del nuevo mapa de procesos genera la oportunidad de apoyar en dicha tarea desde la Oficina Asesora de Planeación, dependencia en la que se realizarán las prácticas.

En este sentido, con la práctica administrativa se apoyará a la Oficina Asesora de Planeación con orientación de Diana Sánchez (tutora asignada por la entidad) en la actualización de la documentación de procesos y procedimientos, teniendo en cuenta la estructura del nuevo mapa de procesos del Archivo General de la Nación y el rediseño institucional adoptado con el Decreto 158 de 2022. Se actualizarán las caracterizaciones, procedimientos, indicadores, riesgos y formatos que conforman el campo de calidad del

Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la entidad; estos documentos pertenecen a los procesos de Inspección Vigilancia y Control; Atención y Servicio al Ciudadano, Producción y Gestión de Normativa Archivística; y Gestión de Asuntos Disciplinarios.

En el presente informe se mostrará una descripción detallada de las actividades realizadas en la ejecución de las prácticas administrativas, la cual se complementará con un contexto del Archivo General de la Nación, así como de los cuatro procesos nombrados anteriormente, de esta forma se desarrollará el primer objetivo específico, en donde se busca actualizar y crear documentación relacionada con las caracterizaciones, procedimientos, formatos y manuales de los procesos. Luego, se presentará la metodología usada para realizar el seguimiento a los indicadores de gestión de la entidad, llevando a cabo el segundo objetivo específico, con el que se realizó y se generó un indicador para el proceso de Inspección, Vigilancia y Control. Por último, se hará un acercamiento al tema de riesgos y controles en la operación por procesos, que permitió efectuar el tercer objetivo específico, por medio de este se apoyó en el seguimiento al reporte trimestral de los riesgos institucionales y se levantaron los riesgos de los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, y Producción y Gestión de Normativa Archivística.

Objetivo general

Apoyar a la Oficina Asesora de Planeación del AGN en la actualización de la documentación de procesos y procedimientos, teniendo en cuenta la estructura del nuevo mapa de procesos y el rediseño institucional del Archivo General de la Nación implementado mediante el Decreto 158 de 2022.

Objetivos específicos

1. Apoyar en la propuesta de elaboración y actualización de documentos (formatos, guías, instructivos, manuales, planes, políticas, programas, etc.) correspondientes a los procesos de Inspección, Vigilancia y Control; Atención y Servicio al Ciudadano; Producción y Gestión de Normativa Archivística; y Gestión de Asuntos Disciplinarios.
2. Apoyar en el seguimiento al reporte trimestral de indicadores de gestión de la entidad y en la generación de indicadores para los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, Atención y Servicio al Ciudadano, Producción y Gestión de Normativa Archivística, y Gestión de Asuntos Disciplinarios.
3. Apoyar en el seguimiento al reporte trimestral de los riesgos institucionales y en el levantamiento de riesgos desde los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, y Producción y Gestión de Normativa Archivística.

Contenidos del informe final de práctica

Este informe final detalla los acuerdos definidos con el Asesor Académico de la práctica en asesorías previas realizadas así: el alcance al 100% en el cumplimiento del primer objetivo específico: apoyar en la propuesta de elaboración y actualización de documentos (formatos, guías, instructivos, manuales, planes, políticas, programas, etc.) correspondientes a los procesos de Inspección, Vigilancia y Control; Atención y Servicio al Ciudadano; Producción y Gestión de Normativa Archivística; y Gestión de Asuntos Disciplinarios; en donde se evidencia la elaboración de los documentos respectivos a los

tres primeros procesos, el proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios se caracterizará de la misma forma, por el momento se han priorizado los demás procesos y se está en espera de los lineamientos que dé el área para abordarlo; el alcance al 100% en el cumplimiento del segundo objetivo específico: apoyar en el seguimiento al reporte trimestral de indicadores de gestión de la entidad y en la generación de indicadores para los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, Atención y Servicio al Ciudadano, Producción y Gestión de Normativa Archivística, y Gestión de Asuntos Disciplinarios. En este punto es importante aclarar que los indicadores de cada proceso se tomaron de forma diferente según la necesidad existente, lo cual se explicará con mayor detalle en el apartado dedicado a este objetivo; y el alcance al 100% en el cumplimiento del tercer objetivo específico: apoyar en el seguimiento al reporte trimestral de los riesgos institucionales y en el levantamiento de riesgos desde los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, y Producción y Gestión de Normativa Archivística, actividades que se desarrollaron en los formatos propuestos y fueron entregadas al responsable del tema en la Oficina Asesora de Planeación.

Para cada objetivo específico se detallan las actividades ejecutadas durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y principios de diciembre de 2022 en la Oficina Asesora de Planeación del AGN. Además, se presentan los resultados que se generaron para la entidad con la ejecución de cada actividad estos resultados cuentan con el aval previo del Tutor de la práctica administrativa asignado por el AGN.

El Archivo General de la Nación en la estructura del Estado

De acuerdo con el antropólogo Mauricio Tovar (1998), a lo largo de los años los archivos históricos de Colombia fueron almacenados en malas condiciones generando la pérdida y el deterioro de muchos de estos, como respuesta a la necesidad de tener un espacio en el cual se pudiesen conservar y organizar los archivos, personajes como los historiadores José Manuel Restrepo, Enrique Ortega Ricaurte; los expresidentes Manuel Murillo Toro, Santos Acosta, Marco Fidel Suarez; entre otros, declararon la importancia del

cuidado y la organización de los archivos, de forma que se fueron emprendiendo acciones legales y operativas hasta llegar a la creación del Archivo General de la Nación.

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado (A.G.N.) es un establecimiento público del orden nacional creado mediante la Ley 80 del 22 de diciembre de 1989, en un principio fue adscrito al Ministerio de Gobierno, pero a partir de la expedición del Decreto 1126 de 1999 el A.G.N. hace parte del sector cultura, adscrito al Ministerio de Cultura, cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y patrimonio propio. El A.G.N.

se encarga de formular, orientar y controlar la Política Archivística, coordinar el Sistema Nacional de Archivos y la Red Nacional de Archivos, y garantizar la conservación del patrimonio documental, asegurando los derechos de los ciudadanos y el acceso a la información, así como, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión pública, la eficiencia de Estado a través de una gestión documental articulada con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Archivo General de la Nación, s.f.).

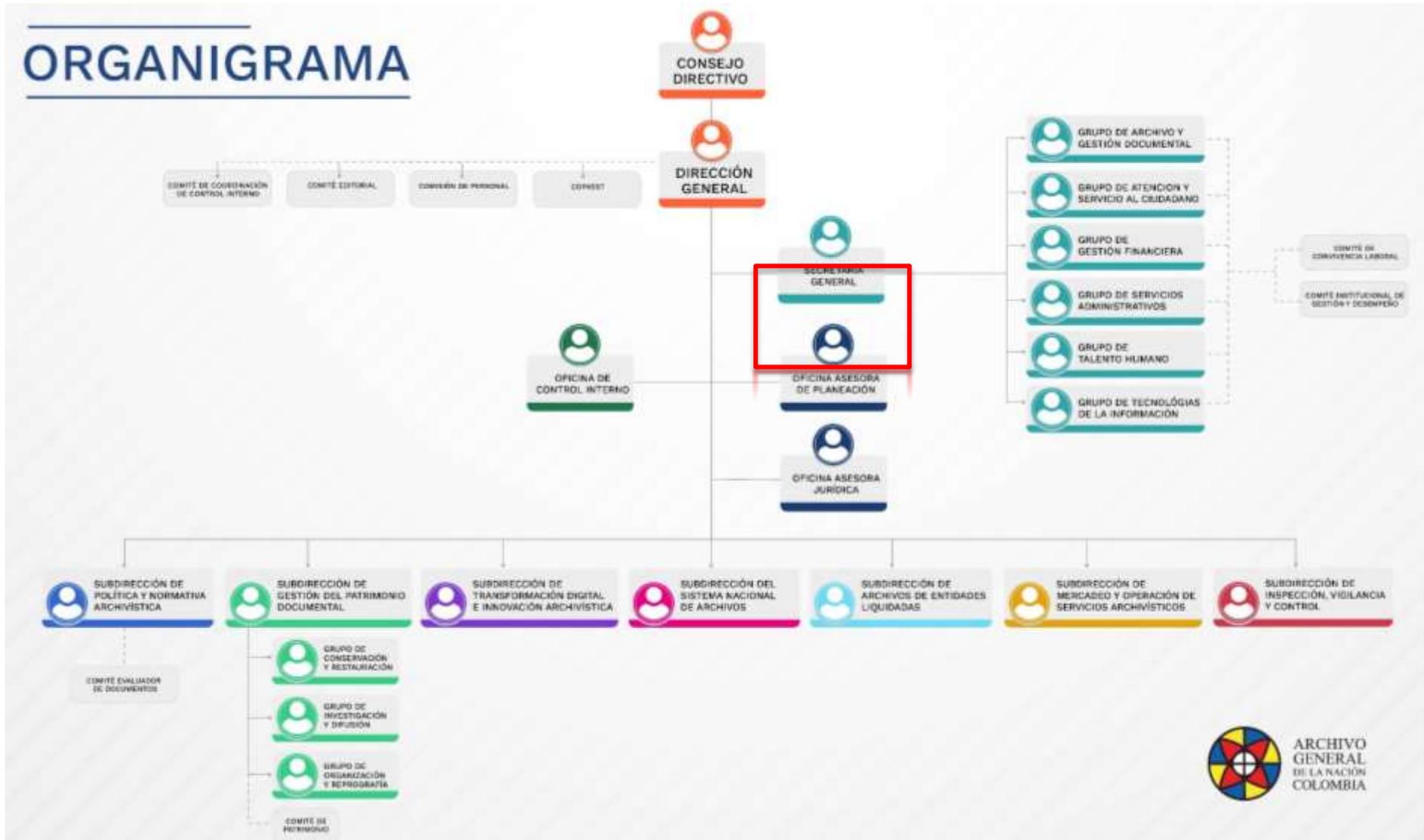
Por otro lado, es importante destacar el portafolio de servicios que ofrece el Archivo General de la Nación para disfrute de la ciudadanía, que como se menciona en la página web del AGN, se distribuyen de la siguiente manera:

- Patrimonio documental: biblioteca, asesoría de la Red Nacional de Archivos, registro de bienes de interés cultural, identificación y descripción de archivos del país, y consulta de documentos.
- Alquiler de espacios físicos: auditorio, salas de exposición y salas alternas.
- Oferta cultural: exposiciones y eventos.
- Gestión de atención al ciudadano: visita guiada; servicios de inclusión; información para niños, niñas y/o adolescentes; registro único de series documentales; tablas de

retención documental y tablas de valoración documental; ingresos documentales; y publicaciones.

- Gestión del conocimiento: capacitación, asistencia técnica, observatorios, consulta pública, banco terminológico, e investigaciones.
- Proyectos y servicios archivísticos: diagnóstico integral de archivos, historia institucional, calidad de los proyectos, asesoría técnica especializada, organización documental, inventario documental, administración integral, microfilmación, digitalización, restauración documental, y servicio de custodia (Archivo General de la Nación, s.f.).

Figura 1. Organigrama del Archivo General de la Nación



Archivo General de la Nación, 2022. *Organigrama*. [Imagen].

<https://www.archivogeneral.gov.co/agn/img/estructura/estructura.jpg>

Como se señala en el organigrama, se hará especial énfasis en la Oficina Asesora de Planeación del A.G.N., la cual es una dependencia fundamental en el funcionamiento de la entidad, ya que interviene directamente en la planeación de cada uno de los elementos que componen su gestión. La razón de ser de la O.A.P en la estructura del Archivo General de la Nación se basa en la realización de asesorías al Director General y a las demás dependencias en cada una de las etapas de los planes, programas y proyectos que busquen implementar, de forma que, exista total coherencia entre esas acciones que se esperan ejecutar y, los objetivos y la misión de la entidad.

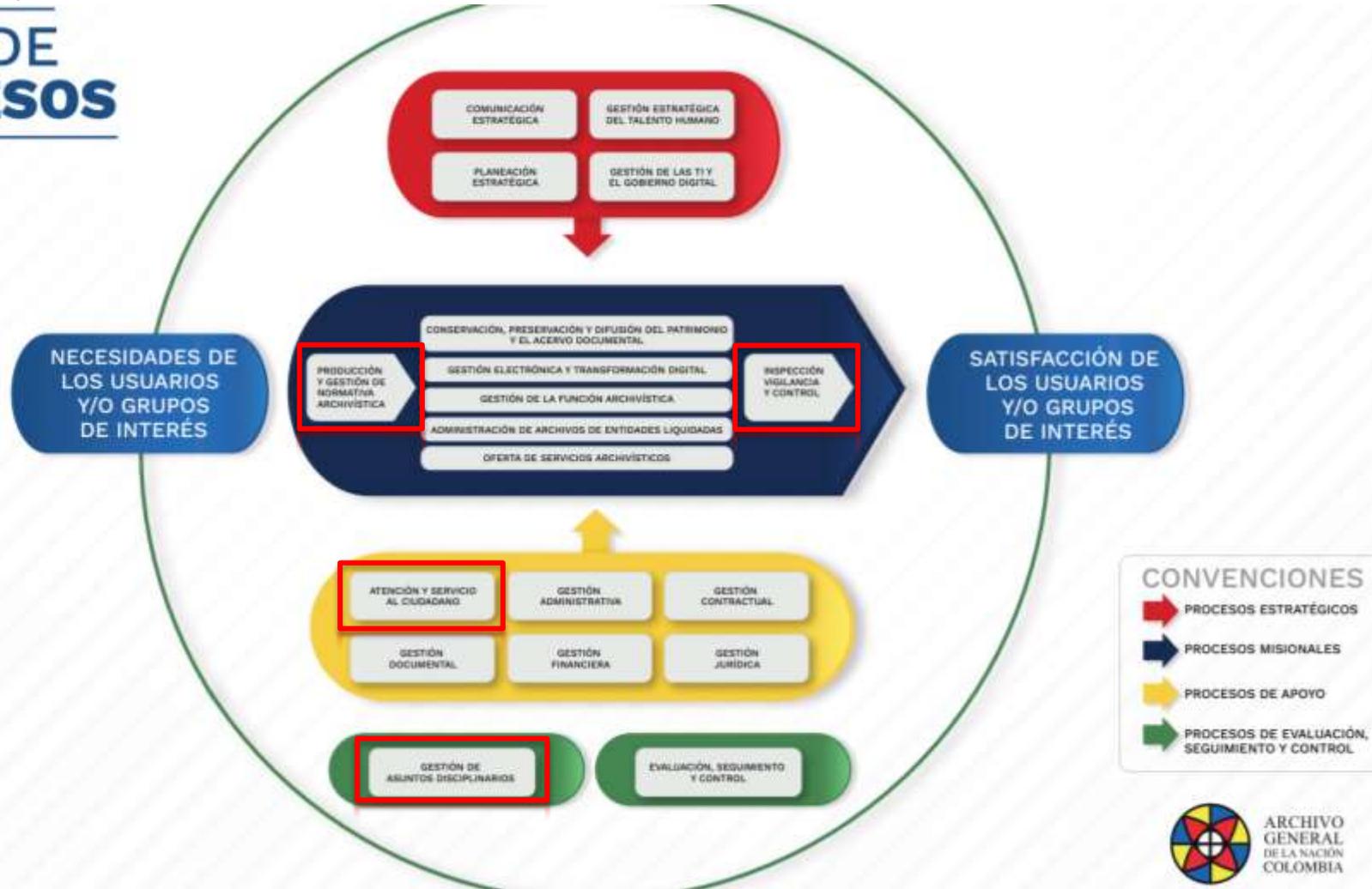
En este sentido, las funciones de la Oficina Asesora de Planeación del Archivo General de la Nación son:

1. Diseñar y coordinar el proceso de planeación del Archivo General de la Nación en los aspectos técnicos, económicos y administrativos.
2. Asesorar al Director General en la formulación, orientación, coordinación, control y evaluación de planes, programas y proyectos del nivel nacional, sectorial e institucional.
3. Asesorar al Director General, coordinar y asistir a las demás dependencias, en el diseño, formulación y ejecución de los planes, programas y proyectos para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
4. Realizar y reportar el seguimiento a la gestión de la entidad y llevar las estadísticas e indicadores, contribuyendo a la gestión por resultados de la entidad.
5. Orientar la preparación, formulación, ejecución y seguimiento del plan estratégico de la Entidad y proponer la implementación de herramientas de gestión y mejoramiento continuo.

6. Estructurar, definir y administrar el banco de planes, programas y proyectos de la entidad, tramitando el registro y viabilidad de los proyectos por vigencias.
7. Asistir a la Dirección General y a las demás dependencias de la entidad en la formulación de los proyectos de inversión y realizar el seguimiento y evaluación a su ejecución.
8. Elaborar y presentar el anteproyecto de presupuesto, así como la programación presupuestal para su aprobación.
9. Programar las modificaciones al presupuesto de inversión y darle el trámite correspondiente.
10. Asesorar, orientar y asistir a los líderes de política y a las dependencias de la Entidad en la implementación del MIPG conforme con la normatividad vigente, en lo relacionado con los planes de acción, su seguimiento, y evaluación, emitiendo como resultado recomendaciones a la Alta dirección sobre avance de la gestión del MIPG.
11. Fomentar la elaboración de estudios e investigaciones que permitan mejorar la formulación y orientación de los programas institucionales.
12. Preparar los informes de gestión y de rendición de cuentas de la entidad y coordinar las audiencias públicas, así como asistir y supervisar la elaboración de los informes de gestión de las demás dependencias que se deben presentar al Director General y a los organismos competentes.
13. Las demás que le asigne la ley o que correspondan a la naturaleza de la dependencia (Decreto 158, 2022, art 4).

Figura 2. Mapa de procesos del Archivo General de la Nación

MAPA DE PROCESOS



Archivo General de la Nación, 2022. Mapa de procesos. [Imagen]. <https://www.archivogeneral.gov.co/agn/img/p-p/mapa-procesos-n.png>

En la imagen se puede observar el mapa de procesos del Archivo General de la Nación, en donde se resalta con un rectángulo rojo los cuatro procesos que se nombran a lo largo del informe, pues como se estableció en el primer objetivo específico, se trabajará en la actualización de la documentación de estos procesos que fueron asignados por la entidad para el desarrollo de la práctica administrativa; son dos procesos misionales, uno de apoyo y uno de evaluación, seguimiento y control. Teniendo en cuenta lo señalado anteriormente, es pertinente profundizar un poco sobre cada uno.

1. Marco de referencia Proceso de Inspección, Vigilancia y Control

Para lograr el cumplimiento de los fines del Estado se plantea hacer un seguimiento a la gestión y funcionamiento de las entidades públicas, corroborando que cumplan a cabalidad las leyes impartidas. El artículo 189 de la Constitución Política de Colombia (1991) establece las funciones del Presidente de la República, en donde se encuentra que es su deber como cabeza de la Rama Ejecutiva del Poder Público:

- 21. Ejercer la inspección y vigilancia de la enseñanza conforme a la ley.
- 22. Ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos.
- 24. Ejercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. Así mismo, sobre las entidades cooperativas y las sociedades mercantiles.
- 26. Ejercer la inspección y vigilancia sobre instituciones de utilidad común para que sus rentas se conserven y sean debidamente aplicadas y para que en todo lo esencial se cumpla con la voluntad de los fundadores.

Es así que, inspección, vigilancia y control son tres funciones ligadas entre sí que se delegan a ciertas entidades públicas para que se encarguen de analizar el cumplimiento de normas específicas que deben ser aplicadas por otras entidades, empresas, organismos o personas.

1.1. Aplicación del Proceso de Inspección, Vigilancia y Control en el AGN

Ahora bien, el Archivo General de la Nación, adscrito al Ministerio de Cultura y, por lo tanto, perteneciente a la Rama Ejecutiva, a través de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control, creada mediante el Decreto 158 de 2022,

verifica el cumplimiento de la normativa archivística vigente, mediante la inspección, vigilancia y control a los archivos de todas las entidades del Estado, así como a personas naturales, jurídicas de derecho público y/o privado conforme a la legislación y normativa vigente. (Archivo General de la Nación, s.f.).

Podría decirse que lo ejecuta siguiendo un paso a paso, el cual se identificó en las asesorías realizadas para la creación y actualización de documentos (caracterización y procedimientos) de este proceso, realizadas a la subdirección en el marco de la práctica administrativa.

En primer lugar, se realiza una identificación de las entidades, empresas o personas que por razones de verificación, denuncias o irregularidades son seleccionadas para llevar a cabo visitas de inspección en el archivo, esto se desarrolla conforme a un Plan Anual de Visitas que elabora la subdirección y específicamente a un Plan de Visita por Entidad, con lo cual se solicitan unos requerimientos a la entidad y órdenes en caso de ser necesarias, que deben ser recogidas en un Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA) producido por esta misma y remitido al AGN; en segundo lugar, la subdirección realiza visitas de vigilancia a las entidades para hacer seguimiento a las acciones implementadas con el PMA y se abre la posibilidad de recomendar nuevas acciones para subsanar en su totalidad los desacatos a la Ley General de Archivos; por último, se efectuarán visitas de control en casos específicos como liquidaciones o fusiones, o por incumplimiento al Plan de Mejoramiento Archivístico por parte de la entidad o empresa.

2. Marco de referencia Proceso de Atención y Servicio al Ciudadano

La Constitución Política de Colombia estableció que el Estado colombiano tiene como fin

fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana (Constitución Política de Colombia [C.P.], 1991)

En tal sentido, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (2020) presenta varios lineamientos que abordan la gestión institucional de las entidades públicas desde siete dimensiones con el objetivo principal de tomar las necesidades de los ciudadanos y generar valor público para darles solución, de forma que, el Estado colombiano propenda porque las personas tengan una vida digna por medio de la prestación de bienes y servicios que ofrecen las diferentes entidades que lo componen.

MIPG cuenta con 19 políticas, entre las cuales se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano, perteneciente a la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, esta se construye bajo el enfoque de Estado Abierto:

Busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos. La transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción en tanto que constituyen el enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica,

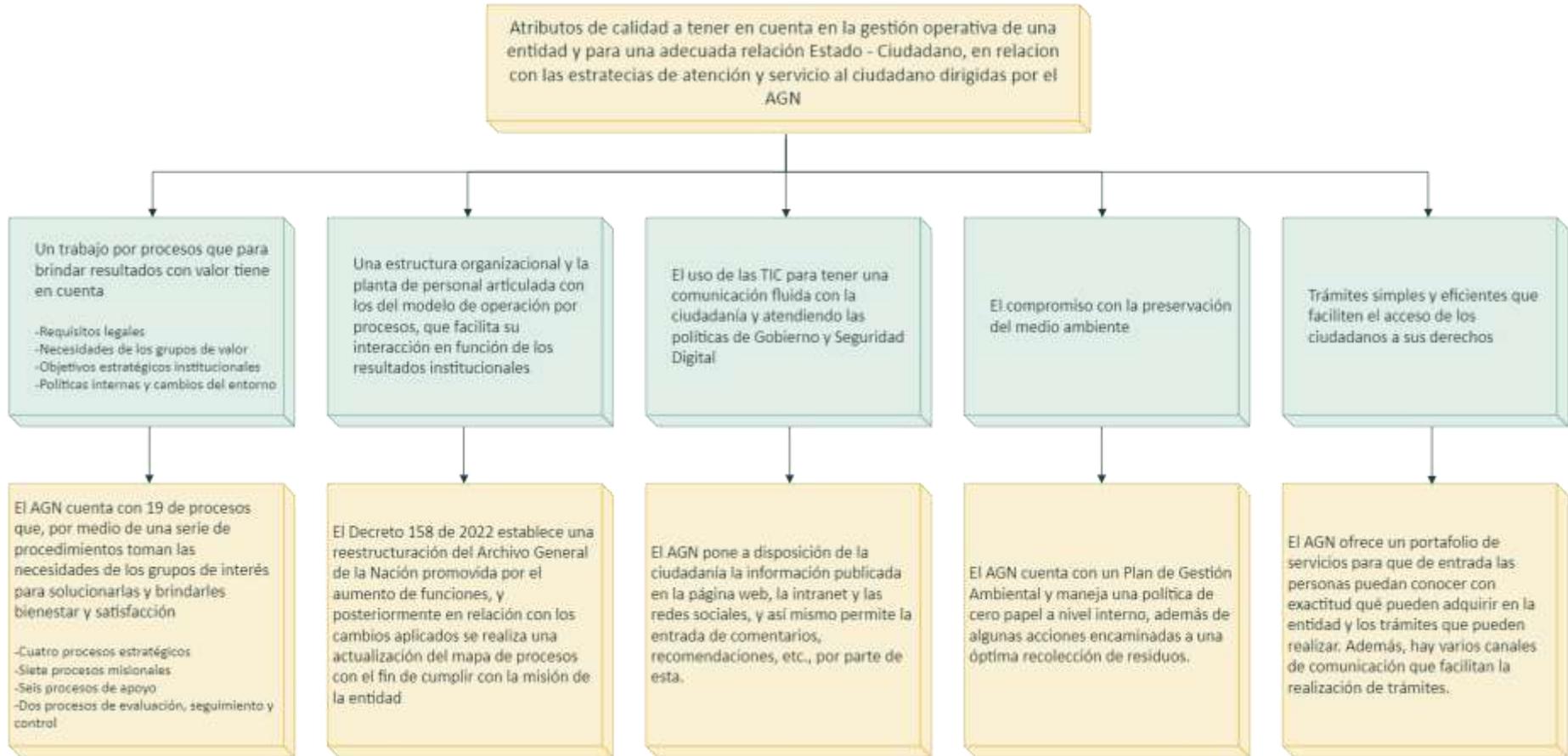
facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos (Departamento Administrativo de la Función Pública & Departamento Nacional de Planeación, 2020, p. 3).

De forma que, con la implementación de la Política de Servicio al ciudadano con dicho enfoque no solo se estaría generando una mejoría en la interacción entre el Estado y la ciudadanía, sino que también representa un aporte considerable en el cumplimiento de los fines del Estado en la medida en la que las entidades públicas tienen en cuenta lo que quieren y necesitan las personas, así como sus opiniones y sugerencias frente a la prestación de los servicios que ofertan, lo que les permite garantizar unas mejores condiciones de vida.

2.1. Aplicación del Proceso de Atención y Servicio al Ciudadano en el AGN

A continuación, en los diagramas 1 y 2 se muestran los atributos de calidad de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados de MIPG referentes a la Política de Servicio al Ciudadano, y cada uno se relaciona con las acciones que lleva a cabo el Archivo General de la Nación en función de la atención que presta a la ciudadanía y los servicios que oferta.

Figura 3. Atributos de calidad de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados de MIPG aplicables al proceso de Atención y Servicio al Ciudadano del A.G.N.

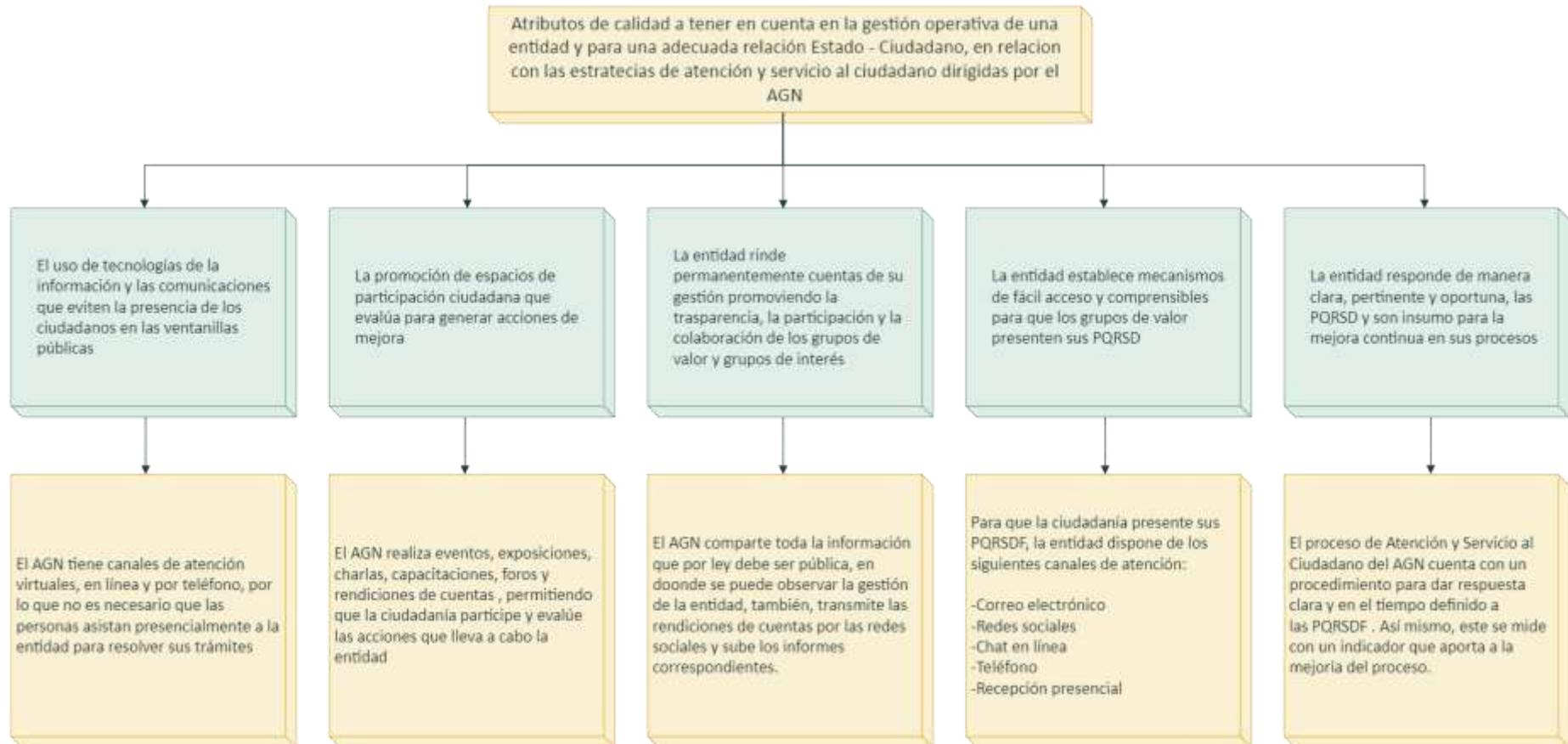


Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). Gestión con Valores para Resultados.

Archivo General de la Nación. (s.f.). Portafolio de servicios.

Nota: Datos tomados de los atributos de calidad de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados de MIPG referentes a la política de Servicio al Ciudadano, del portafolio de servicios del AGN y de las observaciones realizadas en desarrollo de la práctica administrativa.

Figura 4. 2 Atributos de calidad de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados de MIPG aplicables al proceso de Atención y Servicio al Ciudadano del A.G.N.



Archivo General de la Nación, s.f. Portafolio de servicios.

Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f. Gestión con Valores para Resultados.

Nota: Datos tomados de los atributos de calidad de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados de MIPG referentes a la política de Servicio al Ciudadano, del portafolio de servicios del AGN y de las observaciones realizadas en desarrollo de la práctica administrativa.

En estos diagramas se observa que el Archivo General de Nación en cumplimiento de los atributos de calidad de MIPG para la Política de Servicio al ciudadano, oferta una serie de bienes y servicios para disfrute de la ciudadanía y obedece a las necesidades de hacer pública la información que permite conocer la gestión de la entidad. Así mismo, se puede afirmar que el rediseño institucional y la adopción del nuevo mapa de procesos contribuyen en gran medida a la mejora continua del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano del A.G.N.

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública (2020), para que el servicio al ciudadano pueda darse de forma efectiva, se debe conocer a profundidad al ciudadano y en sí a los grupos de valor para poder identificar los elementos que las entidades públicas deben tener en cuenta al momento de prestar sus servicios, con el fin de que sean accesibles e incluyentes. En la Política de Servicio al Ciudadano existen cuatro escenarios en donde hay interacción entre el Estado y los ciudadanos, que en relación con las funciones del AGN, se presentan de la siguiente manera:

Tabla 1. Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado

Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado		
Accede a la información pública	Consulta sitios web	-Sitio web del Archivo General de la Nación -Intranet
	Hace solicitudes de información	-Consulta de documentos -Fotocopias y protocolos notariales Declaratoria de bienes de interés cultural
	Hace uso de los diferentes medios de consulta	-Biblioteca -Registro de series

		documentales -Publicaciones -Banco terminológico -Observatorio
Hace control y exige cuentas	Retroalimenta la gestión	-Informes de rendición de cuentas -Informes de gestión
	Quejas, denuncias, reclamos	-Informe de PQRSDf
Adelanta trámites y otros procedimientos administrativos	Accede a servicios públicos	-
	Paga impuestos	-
	Accede a bienes y servicios	-
Participa y colabora	Identificación de necesidades	-Plan de servicio al ciudadano -Plan de participación ciudadana -Manual de servicio al ciudadano
	Formulación de planes, normas y proyectos	-Plan Estratégico -Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Plan Anual de adquisiciones -Presupuesto General -Plan de Acción Institucional
	Solución de problemas	-Elaboración de informes para adoptar estrategias como solución a los problemas que puedan presentarse

	Seguimiento - implementación	-Informe de satisfacción de los usuarios -Informe de PQRSDF -Reporte de visitas de los usuarios
	Evaluación	-Indicadores de gestión -Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión (FURAG)

Archivo General de la Nación, s.f. Portafolio de servicios.

Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f. Gestión con Valores para Resultados.

Nota: datos tomados del portafolio de servicios del A.G.N., de las observaciones realizadas en desarrollo de la práctica administrativa, y del Módulo de Gestión con Valores para Resultados de MIPG.

La tabla 1 muestra los escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado que propone el Departamento Administrativo de la Función Pública en el marco de MIPG, y se relacionan con las acciones que lleva a cabo el Archivo General de la Nación y sus grupos de valor. En este sentido, puede afirmarse que, principalmente a través de la oferta de servicios del A.G.N. se da un acercamiento fundamental entre la Ciudadanía y el Estado que permite el cumplimiento de los fines de este último en la medida en la que se da respuesta a las necesidades de las personas, además, el A.G.N. pone a disposición del público los canales y productos obtenidos con las herramientas de gestión para que haya control de la entidad tanto interno como externo.

3. Marco de referencia del Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística

3.1. Ley 594 de 2000

Entendiendo la importancia de la gestión documental en las entidades públicas, así como el cuidado y conservación de los archivos como patrimonio documental de la nación, se expidió la Ley de 594 de 2000 o Ley General de Archivos, la cual tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado (Ley 594, 2000, art. 1). De forma que, esta ley establece y desarrolla varias de las funciones que cumple el Archivo General de la Nación por medio de las dependencias que conforman su estructura, como es el caso de la Subdirección de Política y Normativa Archivística; esto se puede visualizar con más especificaciones en el Diagrama 2.

3.2. Política de Archivos y Gestión Documental

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la dimensión de Información y Comunicación establece la Política de Archivos y Gestión Documental, bajo la cual las entidades públicas definan el manejo y la organización que le darán a los documentos que produzcan e ingresen a la misma. De acuerdo con esto, en la Política de Archivos y Gestión Documental del Archivo General de la Nación define unas líneas y estrategias encaminadas a “definir un marco de actuación institucional para la puesta en marcha de mandatos legales... frente a los archivos del Estado y el patrimonio documental” (Archivo General de la Nación, 2020, pág. 15), con los objetivos de:

- Incrementar la conciencia sobre la importancia y la protección del patrimonio documental, garantizando su conservación y promoviendo el acceso democrático.

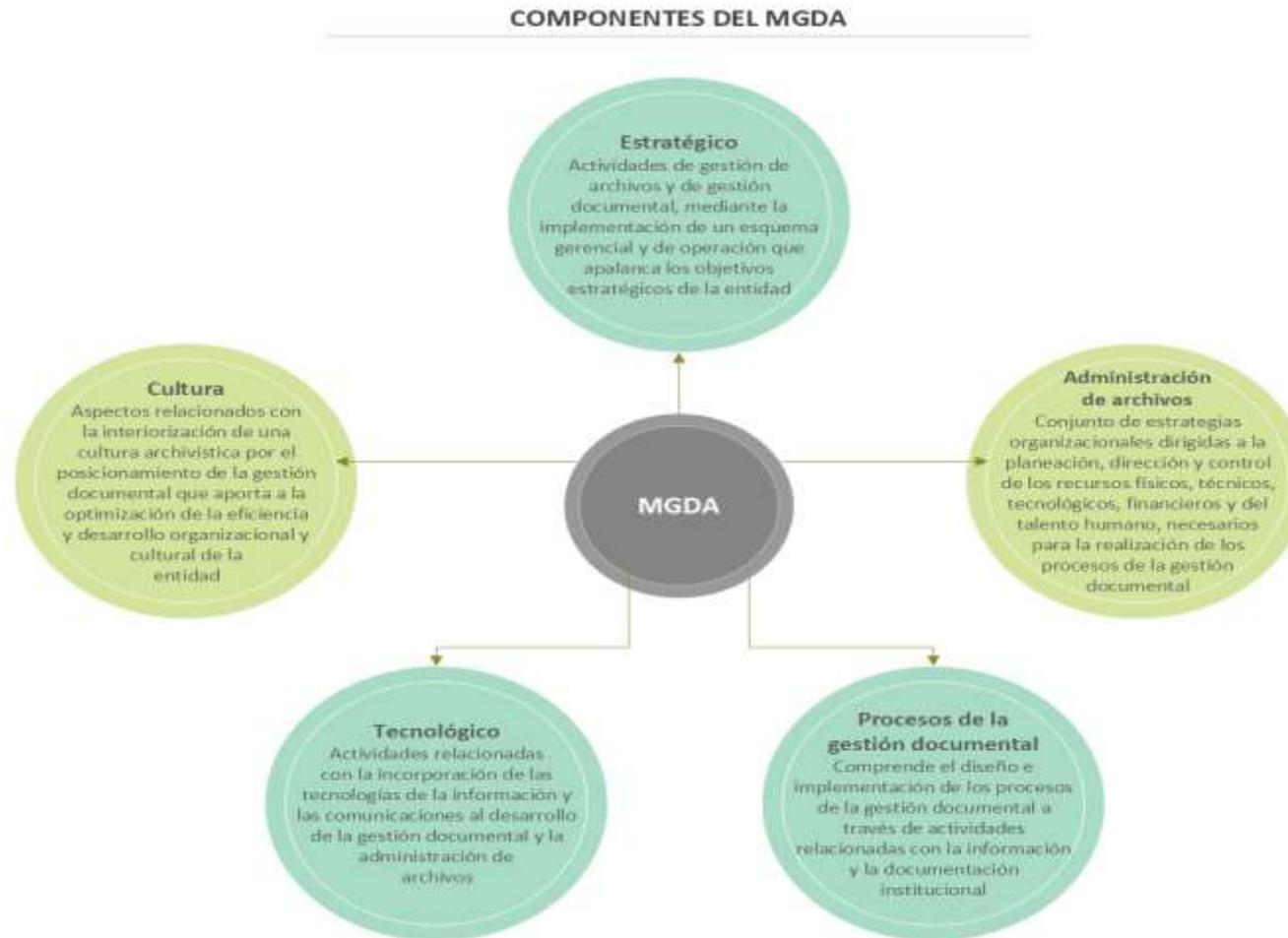
- Promover la apropiación social del patrimonio documental, a través de la implementación de programas y proyectos a nivel nacional y regional relacionados con procesos de valoración, reflexión, investigación y conocimiento del patrimonio documental, que incentiven la participación activa de las comunidades, instituciones, entes territoriales, gremios y agentes culturales.
- Establecer medidas relacionadas con la organización, preservación, acceso y difusión de los archivos de derechos humanos, memoria histórica y conflicto armado, conforme a los lineamientos archivísticos relacionado a este tipo de archivos (Archivo General de la Nación, 2020, pág. 15).

3.3. Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos – MGDA

El Archivo General de la Nación, es generador del Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos – MGDA, el cual se constituye como una guía para la implementación de la Política de Archivos y Gestión Documental en las entidades del Estado, posicionándose como entidad líder en la política. En el MGDA se proponen cinco componentes de la gestión documental y la administración de archivos que permiten que haya una mejor y más completa comprensión de esta materia. Además, el modelo pone a disposición de las entidades una estructura que posibilita primero, conocer el punto en el que se encuentra la institución en la implementación de la política, y segundo, que esta pueda hacer seguimiento a la ejecución de cada componente.

A continuación, se muestra un diagrama en el que se señalan los cinco componentes del Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos y se relacionan con la definición que estableció el Modelo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el fin de comprender lo que contiene cada componente como base de la Política de Archivos y Gestión Documental de las entidades públicas.

Figura 5. Componentes del Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos – MGDA



Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021).

Nota: datos tomados del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

3.4. Aplicación del Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística en el AGN

Para poder conocer la estructura de la Subdirección de Política y Normativa y Archivística, sus funciones, su objeto y su aporte a la misión del Archivo General de la Nación, es necesario conocer, por un lado, las normas que imparten lineamientos sobre gestión documental, y por el otro, el Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos – MGDA establecido por la entidad, razón por la cual se elaboró el marco de referencia expuesto anteriormente, en donde se hizo énfasis en las fuentes que permiten visualizar y comprender de forma detallada las acciones que debe llevar a cabo la entidad y la dependencia para cumplir con su objetivo..

Además, considerando que con la reestructuración del AGN instaurada en el Decreto 158 de 2022 se creó la Subdirección de Política y Normativa y Archivística, y que con la adopción del nuevo mapa de procesos se creó el proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística para garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de gestión documental y de la Política Pública de Archivos, es decir, que se hace referencia a una dependencia nueva que lidera un proceso nuevo, fue esencial revisar cada una de las fuentes que rigen y regulan sus acciones para entenderlas y poderlas plasmar en la caracterización, procedimientos y formatos que se va a manejar; también hay que aclarar que se contó con gran apoyo por parte de la tutora asignada por la entidad (profesional especializado) y la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, para aclarar todas las dudas que iban surgiendo en la elaboración de los documentos.

Ahora bien, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la dimensión de información y comunicación, establece la Política de Archivos y Gestión Documental, la cual es fundamental en el proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística, ya que

todos los procedimientos que realiza giran en torno al cumplimiento de esta. Es así que, dicha política se ve como una herramienta para que las entidades públicas avancen en

La implementación de la gestión documental y Administración de Archivos para: propiciar la transparencia en la gestión pública y el acceso a los archivos como garante de los derechos de los ciudadanos, los servidores públicos y las entidades del Estado; recuperar, preservar y difundir el patrimonio documental de la nación en diferentes medios y soportes como fuente de memoria e identidad cultural; promover el gobierno abierto (transparencia, colaboración y participación) (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021, pág. 91).

El Archivo General de la Nación tiene la función de “formular, orientar, coordinar y controlar la política nacional de archivos, acorde con el Plan Nacional de Desarrollo y los aspectos económicos, sociales, culturales, científicos y tecnológicos de los archivos que hagan parte del Sistema Nacional de Archivos” (Ley 80, 1989, art.2), por lo que en mayo de 2016 se expidió la Política Pública de Archivos formulada por el AGN, en donde se proponen acciones dirigidas a la conservación y el tratamiento adecuado de los archivos del Estado y el patrimonio documental de la nación; y a la gestión documental en la administración pública, con el fin de proteger cada uno de los documentos, promover la apropiación por parte de la ciudadanía y garantizar el cumplimiento al derecho de acceso a la información pública.

Figura 6. Atributos de calidad de la dimensión de Información y Comunicación de MIPG aplicables al proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística del A.G.N.



Archivo General de la Nación, 2016. Política Pública de Archivos.

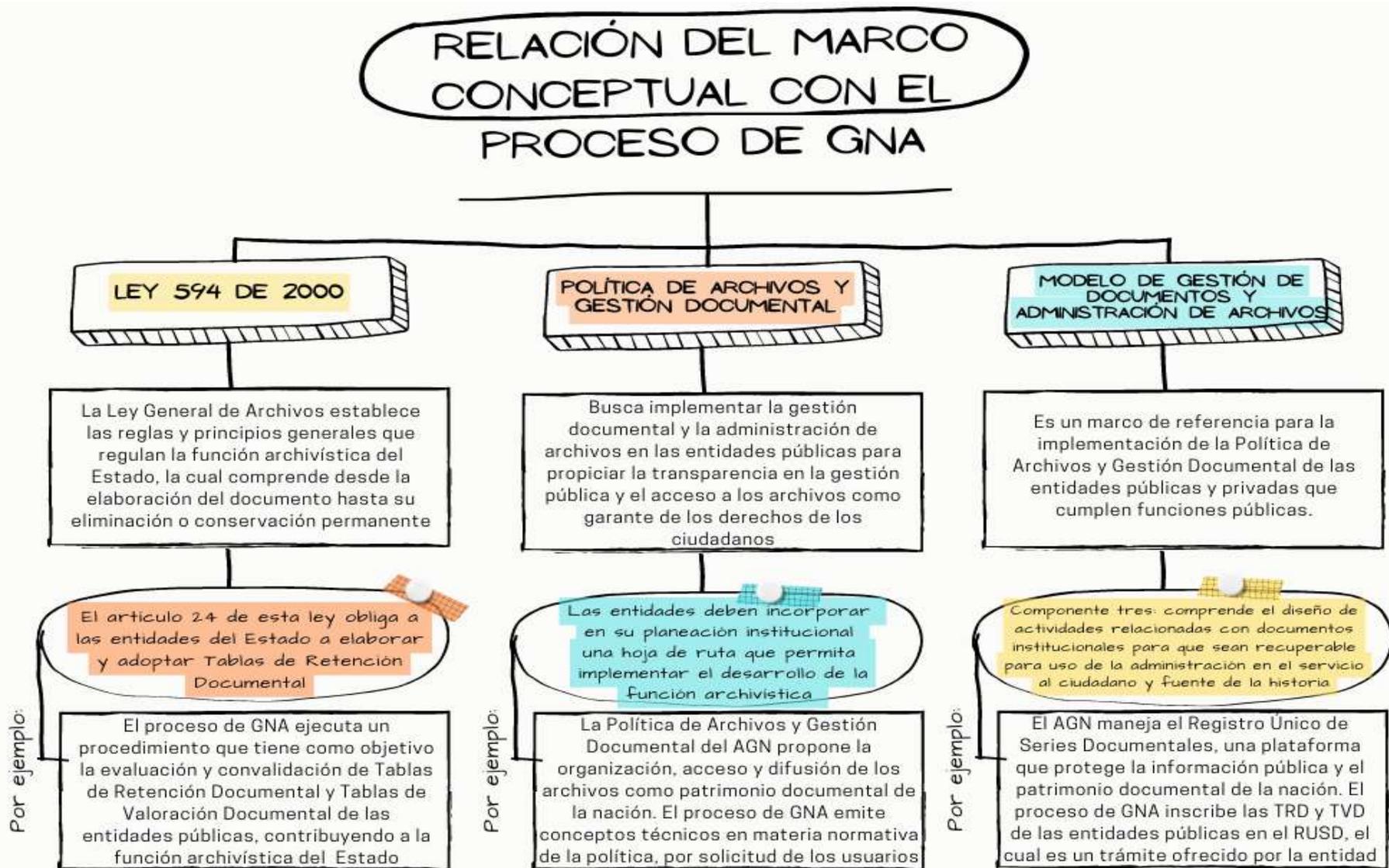
Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f. Información y comunicación.

Nota: Datos tomados de los atributos de calidad de la dimensión de Información y Comunicación de MIPG, aplicados a la gestión documental, y de la Política Pública de Archivos del Archivo General de la Nación.

En el diagrama 3 se muestran los atributos de calidad de la dimensión de Información y Comunicación de MIPG referentes a la Política de gestión Documental, y cada uno se relaciona con los planteamientos establecidos en la Política Pública de Archivos. De esta forma, se observa que el Archivo General de Nación en cumplimiento de los atributos de calidad de MIPG para la Política de Gestión Documental, da una serie de lineamientos para el manejo de los diferentes documentos existentes y los que va adquiriendo la entidad, para así gestionar el conocimiento y salvaguardar el patrimonio documental del país.

Por otro lado, se propone la figura 7 en el que se realiza un análisis de las actividades que realiza la Subdirección de Política y Normativa y Archivística para cumplir el objetivo del proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística, en función de las fuentes descritas en el marco de referencia.

Figura 7. Relación del marco conceptual con el proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística.



Archivo General de la Nación. (2020). Modelo de Gestión Documental y Administración de Riesgos.

Archivo General de la Nación. (2020). Política de Archivos y Gestión Documental.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Ley 594. (2000). Ley General de Archivos.

Nota: datos tomados del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Modelo de Gestión Documental y Administración de Riesgos., Política de Archivos y Gestión Documental del Archivo General de la Nación, y de la Ley General de Archivos.

Con este diagrama se puede afirmar que una de las funciones principales del proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística es la emisión de conceptos técnicos que dan respuesta a solicitudes presentadas por los usuarios de la entidad para resolver inquietudes frente al tema normativo en relación con la Política de Archivos y Gestión Documental; la subdirección encargada también se ocupa de verificar que los conceptos técnicos emitidos por las otras tres dependencias que tienen esa responsabilidad cumplan con las normas vigentes. Es decir, que al analizar la solicitud recibida conforme a las normas y dar una respuesta por medio de la elaboración de conceptos técnicos o uso de los ya existentes en la plataforma dispuesta por la entidad, según sea el caso, se presenta un gran acercamiento a lo que viene siendo la gestión de normativa archivística y la producción de normativa archivística.

4. Proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios

Como se dijo anteriormente, el proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios se caracterizará de la misma forma. Por el momento se han priorizado los demás procesos y se está en espera de los lineamientos que dé el área para abordarlo, ya que por todos los resultados, productos y compromisos que se deben entregar antes de finalizar el año, la

Secretaría General como responsable de este proceso se encuentra con una alta carga de trabajo.

5. Marco de Referencia Indicadores de gestión en el Archivo General de la Nación

Las entidades públicas deben hacer seguimiento a la gestión institucional para conocer el impacto que tienen sus acciones sobre la ciudadanía y los grupos de interés respecto a las metas fijadas para un periodo de tiempo determinado. Así mismo pueden encontrar oportunidades de mejora que les permita tomar las decisiones adecuadas en función de alcanzar dichas metas.

La dimensión de Evaluación de Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión destaca que el “tener un conocimiento certero de cómo se comportan los factores más importantes en la ejecución de lo planeado, le permite a la entidad (i) saber permanentemente el estado de avance de su gestión, (ii) plantear las acciones para mitigar posibles riesgos que la puedan desviar del cumplimiento de sus metas, y (iii) al final del periodo, determinar si logró sus objetivos y metas en los tiempos previstos, en las condiciones de cantidad y calidad esperadas y con un uso óptimo de recursos (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021, pág. 81). Por lo que se hace necesario que las entidades públicas construyan un sistema de indicadores basados en datos o información producida en cada uno de los procesos con el fin de medir la gestión y el desempeño de cada uno en la consecución de los objetivos estratégicos.

5.1. Indicadores de gestión en el Archivo General de la Nación

El Archivo General de la Nación adoptó un sistema de indicadores que mide la gestión de cada proceso, los cuales se elaboran conforme a la metodología dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión. De modo que, las áreas que lideran los 19 procesos del AGN

analizan sus funciones y los procedimientos que llevan a cabo en marco de su proceso para crear unos indicadores que proporcionarán los datos para hacer el respectivo seguimiento y evaluación de las actividades realizadas frente a las metas y objetivos estratégicos de la entidad. A continuación, se describe el estado de los indicadores de los cuatro procesos apoyados desde la práctica administrativa, según el diagnóstico y el trabajo realizado con las dependencias.

5.2. Indicadores del proceso de Inspección, Vigilancia y Control

En el desarrollo de la práctica administrativa, se llevaron a cabo reuniones con la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control para caracterizar el proceso, en estas se creó un indicador de eficacia en donde se mide el cumplimiento de las visitas programadas en el Plan Anual de Visitas, para lo cual se calcula el porcentaje de las visitas realizadas en el periodo frente a las programadas en el plan. De forma que, con el análisis de los resultados obtenidos en la medición del indicador la dependencia puede encontrar oportunidades que le permitan cumplir de la mejor forma posible todas las visitas proyectadas, aportando especialmente a una de las funciones del AGN instauradas en el numeral 5 del artículo 5 del Acuerdo 9 de 2012:

Promover la organización y fortalecimiento de los archivos en sus diferentes órdenes: nacional, departamental, municipal, distrital, para garantizar la eficacia de la gestión del Estado y la conservación del patrimonio documental; así como apoyar los archivos privados que presten servicios públicos y aquellos que revistan especial importancia cultural o histórica (Consejo Directivo del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, 2012, art. 5).

Ya que, con las visitas de Inspección, Vigilancia y Control el AGN vela porque las entidades públicas tengan un espacio adecuado para la conservación y protección de los archivos que producen y reciben, garantizando a su vez el cumplimiento de la función archivística del Estado.

5.3. Indicadores del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano

En años anteriores, los documentos relacionados con la atención y el servicio al ciudadano estaban contemplados en varios procesos, pero con la reestructuración del Archivo General de la Nación dispuesta en el Decreto 158 de 2022 y la adopción del nuevo mapa de procesos, se creó el proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, generando la necesidad de actualizar, trasladar y crear los documentos que hacen parte del nuevo proceso.

En este sentido, en las reuniones hechas con el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano para actualizar la documentación existente, el grupo tomó la decisión de continuar midiendo los indicadores que ya se manejaban, por lo que se incluyeron en la caracterización del proceso. Uno de los indicadores mide la “lealtad y satisfacción del usuario que visita el AGN” (Archivo General de la Nación, 2022) para hacer uso de los servicios ofrecidos, los datos que se relacionan en el indicador provienen de las respuestas obtenidas en la Encuesta de Satisfacción del Usuario frente a la posibilidad de que los usuarios recomienden los servicios que presta el AGN; y el otro, “mide el porcentaje de satisfacción de los usuarios y grupos de valor del AGN frente a los canales de comunicación dispuestos por la entidad” (Archivo General de la Nación, 2022), información que se toma de la misma encuesta.

5.4. Indicadores del proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística

Al igual que sucede en el punto anterior, la Oficina Asesora Jurídica manejaba tres indicadores para medir las acciones vinculadas al tema de Producción y Gestión de Normativa Archivística, que posterior a la expedición del Decreto 158 de 2022 se trasladaron a la Subdirección de Política y Normativa Archivística quien ahora lidera el proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística.

De la misma forma, se realizaron reuniones para crear la documentación del nuevo proceso y actualizar la que manejaba la Oficina Asesora Jurídica, en estas la Subdirección de Política y Normativa Archivística manifestó que por ahora no se van a crear indicadores, van a continuar manejando los mismos indicadores que se medían anteriormente, por lo que se agregaron a la caracterización del proceso.

5.5. Indicadores del proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios

Como se ha comentado a lo largo del informe, por el momento se priorizaron los demás procesos y se está en espera de los lineamientos que dé el área para abordar el proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios, es importante destacar que este proceso no cuenta con documentación ni indicadores existentes, que sumado a todos los resultados y compromisos que deben entregar al finalizar el año genera una gran carga de trabajo para la Secretaría General como responsable de este proceso.

6. La administración del riesgo en el Archivo General de la Nación

La Guía para la Administración Del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas publicada en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión plantea la importancia de la política de administración de riesgos en las entidades públicas para la gestión institucional.

El MIPG establece que esta es una tarea propia del equipo directivo y se debe hacer desde el ejercicio de “Direccionamiento estratégico y de planeación”. En este punto. Se deben emitir los lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales. Adicional a los riesgos operativos, es importante identificar los riesgos de corrupción, los riesgos de contratación, los riesgos para la defensa jurídica, los riesgos para la seguridad digital, entre otros (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020, pág. 22).

De este modo, se realizó un primer análisis de los Lineamientos de Política de Administración y Gestión de Riesgos del Archivo General de la Nación y del Mapa de

riesgos Institucional en apoyo a las funciones del profesional especializado encargado del tema en la Oficina Asesora de Planeación, con lo cual se pudo conocer los tipos de riesgos, zonas de riesgos, niveles de aceptación, criterios y niveles de impacto que se manejan en la entidad. Sin embargo, al estudiar más a fondo el mapa de riesgos se encontró que la mayoría los riesgos no tienen una redacción adecuada, la clasificación no es coherente con la descripción del riesgo, y por lo tanto hay una afectación en la valoración del impacto que este puede tener, y en la efectividad de los controles establecidos.

Lo descrito anteriormente sumado a la reestructuración de la entidad instaurada en el Decreto 158 de 2022 y la publicación del nuevo mapa de procesos, generó la necesidad de realizar el levantamiento de riesgos e identificación de controles por cada proceso siguiendo la metodología propuesta en la guía de MIPG. De esta forma, desde la Oficina Asesora de Planeación se están programando reuniones con los enlaces de cada proceso para brindarles acompañamiento en la identificación y redacción de riesgos y controles que posteriormente serán consolidados en el Mapa de Riesgos Institucional.

Es así que, por medio de esas actividades se están siguiendo los Lineamientos de Política de Administración y Gestión de Riesgos del Archivo General de la Nación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión con la Guía para la Administración Del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, con el propósito de identificar los riesgos que pueden obstaculizar el cumplimiento de los objetivos institucionales en caso de que se lleguen a materializar en los procesos de la entidad, es por esto que también se establecen las acciones

La administración de riesgos contribuye a minimizar la ocurrencia de hechos que puedan afectar el cumplimiento de la misionalidad del Archivo General de la Nación, por ello se encuentra alineado y armonizado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la Guía para la Gestión del Riesgo vigente establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual articula los riesgos de

gestión, corrupción y de seguridad digital y la estructura del Sistema Integrado de Gestión (Archivo General de la Nación, 2020, pág. 1).

7. Actividades ejecutadas en el desarrollo de la práctica administrativa

A continuación, se detallan las actividades ejecutadas durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y principios de noviembre de 2022, así como los resultados que desde la práctica administrativa se han generado y que cuentan con aval del tutor administrativo designado por el A.G.N.

Tabla 2: Actividades ejecutadas en el desarrollo objetivo específico 1 de la práctica administrativa.

<p>Objetivo general: apoyar a la Oficina Asesora de Planeación del AGN en la actualización de la documentación de procesos y procedimientos, teniendo en cuenta la estructura del nuevo mapa de procesos y el rediseño institucional del Archivo General de la Nación implementado mediante el Decreto 158 de 2022.</p>			
<p>Objetivo específico 1: apoyar en la propuesta de elaboración y actualización de documentos (formatos, guías, instructivos, manuales, planes, políticas, programas, etc.) correspondientes a los procesos de Inspección, Vigilancia y Control; Atención y Servicio al Ciudadano.</p>			
Resultados	Actividad	Descripción	Producto
<p>Revisión de los documentos existentes en el SIPG, pertenecientes a los tres procesos asignados para determinar qué puntos están desactualizados.</p>	<p>Planear: diagnosticar el estado actual de la documentación</p> <p>Hacer: organizar los documentos existentes.</p> <p>-Participar en reuniones con las dependencias para establecer acuerdos sobre los productos que deben entregarse.</p> <p>Verificar: revisar los documentos que conforman el SIPG</p> <p>Actuar: identificar los puntos que deben actualizarse y los documentos a crear.</p>	<p>-Se realizó la revisión de documentos publicados en la intranet de la entidad y que conforman el SIPG, para poder determinar qué documentos estaban desactualizados y analizarlos para su posterior actualización.</p> <p>-Se revisaron documentos pertenecientes al proceso de Inspección, Vigilancia y Control, y de Atención y Servicio al Ciudadano para determinar los ajustes pertinentes para su actualización.</p>	<p>-Tabla diagnóstica de los documentos que requieren actualización o creación, pertenecientes a los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, y Atención y Servicio al Ciudadano. (Anexo 1).</p>

<p>Apoyo en la propuesta de elaboración y actualización de documentos correspondientes al proceso de Inspección, Vigilancia y Control.</p>	<p>Planear: identificar las funciones de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control, y su participación en el nuevo mapa de procesos.</p> <p>Hacer: recopilar los documentos desactualizados de los procedimientos y formatos existentes.</p> <p>Verificar: revisar los documentos de forma conjunta con la subdirección para determinar qué puntos deben actualizarse.</p> <p>Actuar: actualizar la documentación y pasarla a las nuevas plantillas para su posterior publicación en la intranet de la entidad.</p> <p>-Construir la caracterización del proceso.</p>	<p>-Se elaboró la caracterización del proceso de Inspección, Vigilancia y Control.</p> <p>-Se actualizó el procedimiento de Inspección, Vigilancia y Control.</p> <p>-Se actualizó el procedimiento de Visitas Virtuales.</p>	<p>-Caracterización proceso de Inspección, Vigilancia y Control (Anexo 2).</p> <p>-Procedimiento de Inspección, Vigilancia y Control (Anexo 3).</p> <p>-Procedimiento de Visitas Virtuales (Anexo 4).</p>
<p>Apoyo en la propuesta</p>	<p>Planear: identificar las funciones del</p>	<p>-Se elaboró la caracterización del</p>	<p>-Caracterización proceso de Atención</p>

<p>de elaboración y actualización de documentos correspondientes al proceso de Atención y Servicio al Ciudadano.</p>	<p>Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, y su participación en el nuevo mapa de procesos.</p> <p>Hacer: recopilar los documentos desactualizados de los procedimientos y formatos existentes.</p> <p>Verificar: revisar los documentos de forma conjunta con el grupo para determinar qué puntos deben actualizarse.</p> <p>Actuar: actualizar la documentación y pasarla a las nuevas plantillas para su posterior publicación en la intranet de la entidad.</p> <p>-Construir la caracterización del proceso.</p>	<p>proceso de Atención y Servicio al Ciudadano.</p> <p>-Se actualizó procedimiento de PQRSDF.</p> <p>-Se está actualizó el procedimiento de Participación Ciudadana.</p> <p>-Se actualizó el procedimiento de Satisfacción del Usuario.</p> <p>-Se actualizó la encuesta de Satisfacción del Usuario.</p> <p>-Se está actualizando el Manual de Atención al Ciudadano.</p>	<p>y Servicio al Ciudadano (Anexo 5).</p> <p>-Procedimiento de PQRSDF (Anexo 6).</p> <p>-Procedimiento de Participación Ciudadana (Anexo 7).</p> <p>-Procedimiento de Satisfacción del Usuario (Anexo 8).</p> <p>-Encuesta de Satisfacción del Usuario (Anexo 9).</p> <p>- Manual de Atención al Ciudadano. (Anexo 10).</p>
<p>Apoyo en la propuesta de elaboración y actualización de</p>	<p>Planear: se diagnosticaron los lineamientos legales y de política de gestión documental para poder</p>	<p>-Se elaboró la caracterización del proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística.</p>	<p>-Caracterización proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística (Anexo 11).</p>

<p>documentos correspondientes al proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística.</p>	<p>comprender las funciones de la Subdirección de Política y Normativa Archivística, y su participación en el nuevo mapa de procesos.</p> <p>Hacer: recopilar los documentos desactualizados de los procedimientos y formatos existentes.</p> <p>Verificar: revisar los documentos de forma conjunta con la subdirección para determinar qué puntos deben actualizarse.</p> <p>-Verificar que las actividades del proceso estén cumpliendo con los lineamientos del MGDA.</p> <p>Actuar: construir y actualizar la documentación, y pasarla a las nuevas plantillas para su posterior publicación en la intranet de la entidad.</p>	<p>-Se elaboró el procedimiento de Conceptos Técnicos.</p> <p>-Se elaboró el formato de Conceptos Técnicos.</p>	<p>-Procedimiento de Emisión de Conceptos Técnicos (Anexo 12).</p> <p>-Formato de emisión de Conceptos Técnicos (Anexo 13).</p>
--	---	---	---

	-Construir la caracterización del proceso.		
--	--	--	--

Tabla 3: Actividades ejecutadas en el desarrollo del objetivo específico 2 de la práctica administrativa.

Objetivo general: apoyar a la Oficina Asesora de Planeación del AGN en la actualización de la documentación de procesos y procedimientos, teniendo en cuenta la estructura del nuevo mapa de procesos y el rediseño institucional del Archivo General de la Nación implementado mediante el Decreto 158 de 2022.			
Objetivo específico 2: apoyar en el seguimiento al reporte trimestral de indicadores de gestión de la entidad y en la generación de indicadores para los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, Atención y Servicio al Ciudadano, Producción y Gestión de Normativa Archivística, y Gestión de Asuntos Disciplinarios.			
Resultados	Actividad	Descripción	Producto
Apoyo en el seguimiento al reporte trimestral de indicadores de gestión de la entidad y en la generación de indicadores para el proceso de Inspección, Vigilancia y Control.	Planear: revisar y diagnosticar la información disponible (Mapa de Procesos Institucional, ficha de caracterización del proceso, Mapa de Riesgos Institucional, Informe Resultados de la Gestión de Indicadores del primer y segundo trimestre de 2022. Matriz de Despliegue.	-Se realizó la revisión de la caracterización del proceso de Inspección, Vigilancia y Control en relación el nuevo Mapa de Procesos, así como del Informe Resultados de la Gestión de Indicadores del primer y segundo trimestre de 2022. Matriz de Despliegue, para entender las variables que son importantes	Hoja de vida del indicador del proceso de Inspección, Vigilancia y Control (Anexo 14).

	<p>Hacer: participar en reuniones con la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control, en donde los responsables del proceso muestran la información que consideran que amerita ser medida o tener un control.</p> <p>Verificar: verificar que el indicador mida el alcance del objetivo del proceso para que sea de eficacia.</p> <p>Actuar: hacer recomendaciones sobre los indicadores o proponer indicadores que se ajusten más a lo que se debe medir.</p>	<p>medir.</p> <p>-Se realizaron reuniones con la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control para conocer la información que los responsables del proceso consideran que debe ser medida.</p> <p>-En las reuniones se estableció el indicador del proceso, el objetivo de su medición, la escala cromática, etc., lo cual se plasmó en el formato de hoja de vida de indicadores.</p> <p>-En reunión con la tutora se hizo revisión de la hoja de vida del indicador, en esta se fijó la línea base por lo que el indicador es nuevo.</p>	
--	---	--	--

Tabla 4: Actividades ejecutadas en el desarrollo del objetivo específico 3 de la práctica administrativa.

<p>Objetivo general: apoyar a la Oficina Asesora de Planeación del AGN en la actualización de la documentación de procesos y procedimientos, teniendo en cuenta la estructura del nuevo mapa de procesos y el rediseño institucional del Archivo General de la Nación implementado mediante el Decreto 158 de 2022.</p>			
<p>Objetivo específico 3: apoyar en el seguimiento al reporte trimestral de los riesgos institucionales y en el levantamiento de riesgos desde los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, y Producción y Gestión de Normativa Archivística.</p>			
Resultados	Actividad	Descripción	Producto
Acompañamiento y apoyo en el levantamiento de riesgos correspondientes al proceso de Inspección, Vigilancia y Control.	<p>Planear: diagnosticar el planteamiento de los riesgos contemplados en el mapa de riesgos Institucional.</p> <p>Hacer: efectuar reuniones con la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control para identificar los riesgos del proceso.</p> <p>Verificar: revisar los riesgos identificados con el profesional especializado encargado del tema en la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>-Se realizó la revisión de los Lineamientos de Política de Administración y Gestión de Riesgos del Archivo General de la Nación y del Mapa de Riesgos Institucional, para diagnosticar el planteamiento de los riesgos contemplados en el Mapa de Riesgos Institucional actual.</p> <p>-Se realizaron reuniones con la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control para identificar los riesgos del proceso y plasmarlos en el formato correspondiente.</p>	Formato de Levantamiento de Riesgos proceso de Inspección, Vigilancia y Control. (Anexo 15).

	<p>Actuar: corregir los puntos señalados por el profesional especializado en reunión con la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control.</p>	<p>-Con el profesional especializado encargado del tema en la Oficina Asesora de Planeación, se revisaron los riesgos identificados con respecto a la estructura y redacción propuesta en la Guía para la Administración Del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas.</p> <p>-En reunión con la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control se socializaron los puntos a corregir señalados por el profesional especializado, y se hicieron las respectivas correcciones con participación de la subdirección.</p>	
<p>Acompañamiento y apoyo en el levantamiento de riesgos correspondientes al proceso de Producción y Gestión</p>	<p>Planear: diagnosticar el planteamiento de los riesgos contemplados en el mapa de riesgos Institucional.</p>	<p>-Se realizó la revisión de los Lineamientos de Política de Administración y Gestión de Riesgos del Archivo General de</p>	<p>-Formato de Levantamiento de Riesgos proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística. (Anexo 16).</p>

<p>de Normativa Archivística.</p>	<p>Hacer: efectuar reuniones con la Subdirección de Política y Normativa Archivística para identificar los riesgos del proceso.</p> <p>Verificar: revisar los riesgos identificados con el profesional especializado encargado del tema en la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Actuar: corregir los puntos señalados por el profesional especializado en reunión con la Subdirección de Política y Normativa Archivística.</p>	<p>la Nación y del Mapa de Riesgos Institucional, para diagnosticar el planteamiento de los riesgos contemplados en el Mapa de Riesgos Institucional actual.</p> <p>-Se realizaron reuniones con la Subdirección de Política y Normativa Archivística para identificar los riesgos del proceso y plasmarlos en el formato correspondiente.</p> <p>-Con el profesional especializado encargado del tema en la Oficina Asesora de Planeación, se revisaron los riesgos identificados con respecto a la estructura y redacción propuesta en la Guía para la Administración Del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas.</p>	
-----------------------------------	---	--	--

		<p>-En reunión con la Subdirección de Política y Normativa Archivística se socializaron los puntos a corregir señalados por el profesional especializado, y se hicieron las respectivas correcciones con participación de la subdirección.</p>	
--	--	--	--

8. Resultados de la práctica administrativa

A continuación, se detallan los resultados obtenidos durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y principios de noviembre de 2022, que desde la práctica administrativa se han generado y que cuentan con aval del tutor administrativo designado por el A.G.N.,

Tabla 5. Resultados de la práctica administrativa.

Objetivo general: apoyar a la Oficina Asesora de Planeación del AGN en la actualización de la documentación de procesos y procedimientos, teniendo en cuenta la estructura del nuevo mapa de procesos y el rediseño institucional del Archivo General de la Nación implementado mediante el Decreto 158 de 2022.			
Objetivos específicos	Resultados	Avance	Descripción
Apoyar en la propuesta de elaboración y actualización de documentos (formatos, guías, instructivos, manuales, planes, políticas, programas, etc.) correspondientes a los procesos de Inspección, Vigilancia y Control; Atención y Servicio al Ciudadano; Producción y Gestión de Normativa Archivística; y Gestión de Asuntos	<p>-Revisión de los documentos existentes en el SIPG, pertenecientes a los tres procesos asignados para determinar qué puntos están desactualizados.</p> <p>-Apoyo en la propuesta de elaboración y actualización de documentos correspondientes al proceso de Inspección, Vigilancia</p>	100%	Por medio de varias reuniones se elaboró la caracterización de los procesos de acuerdo con los lineamientos dados por la tutora y por cada dependencia líder del proceso, también se actualizaron formatos, guías, manuales, y se crearon los procedimientos respectivos. La realización de esta tarea aportó a la Oficina Asesora de Planeación del

Disciplinarios.	y Control; Atención y Servicio al Ciudadano; Producción y Gestión de Normativa Archivística; y Gestión de Asuntos Disciplinarios.		Archivo General de la Nación en la agilización de la creación y actualización de la documentación perteneciente a los procesos de Inspección, Vigilancia y Control; Atención y Servicio al Ciudadano; Producción y Gestión de Normativa Archivística, teniendo en cuenta la reestructuración de la entidad establecida en el Decreto 158 de 2022 y la adopción del nuevo Mapa de Procesos. Se continuará asesorando a las dependencias, especialmente al líder del proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios, desde la práctica administrativa hasta el 31 de diciembre.
Apoyar en el seguimiento al reporte trimestral de indicadores de gestión de la entidad y en la	Apoyo en el seguimiento al reporte trimestral de indicadores de gestión de la entidad y en la	100%	Se revisaron los indicadores reportados por las dependencias y el Informe Resultados de la

<p>generación de indicadores para los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, Atención y Servicio al Ciudadano, Producción y Gestión de Normativa Archivística, y Gestión de Asuntos Disciplinarios.</p>	<p>generación de indicadores para el proceso de Inspección, Vigilancia y Control.</p>		<p>Gestión de Indicadores del primer y segundo trimestre de 2022. Matriz de Despliegue. En este sentido, por medio de dos reuniones se elaboró la hoja de vida del indicador del proceso de Inspección, Vigilancia y Control, según la información proporcionada por la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control. La realización de esta tarea aportó a la Oficina Asesora de Planeación del Archivo General de la Nación en el seguimiento de indicadores de gestión de la entidad, garantizando la creación del indicador asociado al proceso de Inspección, Vigilancia y Control. Se continuará asesorando a las dependencias, especialmente al líder del proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios, desde la</p>
--	---	--	---

			práctica administrativa hasta el 31 de diciembre.
Apoyar en el seguimiento al reporte trimestral de los riesgos institucionales y en el levantamiento de riesgos desde los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, y Producción y Gestión de Normativa Archivística.	Acompañamiento y apoyo en el levantamiento de riesgos correspondientes al proceso de Inspección, Vigilancia y Control; y Producción y Gestión de Normativa Archivística.	100%	Se revisó el Mapa de Riesgos Institucional y los Lineamientos de Política de Administración y Gestión de Riesgos del Archivo General de la Nación, en relación con las directrices dadas por el profesional especializado encargado del tema. Por medio reuniones con las subdirecciones líderes de los procesos se hizo el levantamiento de riesgos de los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, y Producción y Gestión de Normativa Archivística. La realización de esta tarea aportó a la Oficina Asesora de Planeación del Archivo General de la Nación en la agilización del levantamiento de riesgos que será consolidado

			<p>en un nuevo Mapa de Riesgos Institucional, teniendo en cuenta la reestructuración de la entidad establecida en el Decreto 158 de 2022 y la adopción del nuevo Mapa de Procesos. Se continuará asesorando a las dependencias desde la práctica administrativa hasta el 31 de diciembre.</p>
--	--	--	---

Conclusiones

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG ofrece diversidad de lineamientos que orientan la coordinación y dirección de las acciones que las entidades públicas llevan a cabo para su buen funcionamiento, por lo cual es fundamental que las entidades sigan estas directrices en cumplimiento de los objetivos institucionales, de forma que puedan alcanzar las metas propuestas y así mismo garanticen la satisfacción de los ciudadanos por medio del ofrecimiento de bienes y servicios de calidad que respondan directamente a sus necesidades. A continuación, se presenta una conclusión frente a cada objetivo específico propuesto en el informe:

- 1. Apoyar en la propuesta de elaboración y actualización de documentos (formatos, guías, instructivos, manuales, planes, políticas, programas, etc.) correspondientes a los procesos de Inspección, Vigilancia y Control; Atención y Servicio al Ciudadano; Producción y Gestión de Normativa Archivística; y Gestión de Asuntos Disciplinarios.**

En marco del Sistema Integrado de Planeación y Gestión el Archivo General de la Nación realiza la documentación de procesos, en donde se elabora la caracterización del proceso, los procedimientos que ejecuta, y las guías, manuales, formatos, etc., que lo conforman. Este hecho genera que las dependencias tengan una comprensión integral y precisa de las actividades que encierra cada uno, especialmente cuando se refiere a procesos nuevos, contribuyendo considerablemente a la mejora de la calidad de las salidas del proceso, principalmente las que están dirigidas a la ciudadanía y en general a los grupos de interés de la entidad.

2. Apoyar en el seguimiento al reporte trimestral de indicadores de gestión de la entidad y en la generación de indicadores para los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, Atención y Servicio al Ciudadano, Producción y Gestión de Normativa Archivística, y Gestión de Asuntos Disciplinarios.

La ejecución de los procesos implica el desarrollo de actividades específicas, a las cuales se les debe hacer seguimiento y evaluaciones cada cierto tiempo a través de la medición de indicadores de gestión que son elaborados por las dependencias para conocer, por un lado, el estado de avance del proceso, y por el otro, la participación que este tiene en el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como a identificación de oportunidades de mejora.

3. Apoyar en el seguimiento al reporte trimestral de los riesgos institucionales y en el levantamiento de riesgos desde los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, y Producción y Gestión de Normativa Archivística.

En la gestión por procesos es fundamental que se haga un análisis detallado de los procesos para identificar los eventos que pueden ocurrir en la ejecución de sus actividades, y que tienen un impacto negativo en el cumplimiento del objetivo del proceso y los objetivos institucionales, con el fin de generar unos controles que prevengan y contrarresten los riesgos determinados, y que a su vez sirvan de insumo para la toma de decisiones de la dependencia, en búsqueda del mejoramiento de la gestión del proceso.

Recomendaciones

- La expedición del Decreto 158 de 2022 y la adopción del nuevo Mapa de Procesos del Archivo General de la Nación generó la necesidad de actualizar y crear la documentación que conforma cada proceso. Es importante destacar el extenso trabajo que se lleva a cabo desde la Oficina Asesora de Planeación en cuanto al

asesoramiento de todas las dependencias que lideran cada proceso para adelantar la actualización de dicha documentación. En este sentido, se observa un alto flujo de documentos, desde el levantamiento de información en cumplimiento de la práctica administrativa, la revisión de los documentos que por un lado deben hacer los líderes del proceso, y por el otro, que debe hacer la tutora asignada por la entidad, quien es responsable de verificarlos, avalarlos y subirlos a la intranet; por lo que se recomienda la construcción de una matriz que maneje la tutora (profesional especializado), en la que se pueda observar el estado de avance de cada documento por cada proceso, así como las observaciones relevantes que se deban tener en cuenta para su aprobación, de forma que se facilite la organización de los documentos según como se requiera en el área.

- En este mismo contexto, se genera la necesidad de hacer el levantamientos de los riesgos institucionales para consolidarlos en un nuevo Mapa de Riesgos, tarea que también se adelanta desde la Oficina Asesora de Planeación en donde se está asesorando a las dependencias que lideran los procesos en la identificación de los riesgos según la metodología que propone el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así mismo, el profesional especializado encargado del tema, hizo los cambios necesarios al mapa de riesgos para que no sea tan denso y cumpla con las necesidades de la entidad. En este caso se recomienda que en las asesorías no solo se vaya directamente a la identificación de riesgos del proceso, sino que también se instruya a los líderes sobre la importancia de este ejercicio y los aportes que genera a la gestión institucional para que no sea solo una obligación, sino también se relacione como una acción encaminada al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Como se mencionó en el apartado de indicadores de gestión, el proceso de Atención y Servicio al Ciudadano decidió continuar midiendo los indicadores que ya se manejaban. Uno de los indicadores se nombra NPS-NET PROMOTER SCORE y mide la “lealtad y satisfacción del usuario que visita el AGN” (Archivo General de la

Nación, 2022) para hacer uso de los servicios ofrecidos, los datos que se relacionan en el indicador provienen de las respuestas obtenidas en la Encuesta de Satisfacción del Usuario frente a la posibilidad de que los usuarios recomienden los servicios que presta el AGN; y el otro, se nombra Índice de Satisfacción del Cliente - CSAT y “mide el porcentaje de satisfacción de los usuarios y grupos de valor del AGN frente a los canales de comunicación dispuestos por la entidad” (Archivo General de la Nación, 2022), información que se toma de la misma encuesta.

- Con base en esto, en primer lugar, se recomienda que para medir el Índice de Satisfacción del Cliente – CSAT no se tome solo la pregunta que hace referencia a los canales de comunicación dispuestos por la entidad, sino que se tengan en cuenta todas las preguntas de la Encuesta de Satisfacción del Usuario, para así medir la satisfacción del usuario en general como el nombre del indicador lo indica, y propender por la generación de valor desde el uso de la encuesta.
- En segundo lugar, se recomienda la eliminación del indicador NPS-NET PROMOTER SCORE, ya que no es posible medir la lealtad de los usuarios del AGN según los promotores y detractores de la entidad, pues los productos y servicios que se ofrecen tienen un carácter distinto a un producto que se ofrezca en una empresa que puede ser recomendada o no por sus clientes, que en caso de no ser recomendada se dirigen a otra empresa que vende el mismo producto de mayor calidad y con mejor asistencia. Según la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión,

Para el sector público el tema de la medición cobra una importancia mayor en la medida en que, a diferencia del sector privado, los parámetros para identificar el cumplimiento de resultados requieren determinar con mayor precisión el nivel de su desempeño, dada la complejidad, diversidad de productos y/o servicios que ofrecen, así como

la multiplicidad de usuarios, entre otros aspectos (Departamento Administrativos de la Función Pública, 2018, pág. 23).

- En tercer lugar, se propone la adopción del siguiente indicador, con el objetivo de medir el porcentaje de cumplimiento de los tiempos establecidos frente a las respuestas de las solicitudes de la ciudadanía y los grupos de interés:

$$\frac{\text{Número de solicitudes respondidas dentro de los tiempos establecidos}}{\text{Número de solicitudes hechas por la ciudadanía}} \times 100$$

A continuación, se detallan los anexos referenciados como productos de la práctica en este tercer informe, en formatos institucionales del AGN y avalados en sus contenidos por el tutor administrativo de la práctica en la entidad, esta información hace parte integral del primer informe y será utilizada con fines académicos para la valoración de los informes de la práctica.

Anexos

Anexo 1. Tabla diagnóstica.

Anexo 2. Caracterización del proceso de Inspección Vigilancia y Control.

Anexo 3. Procedimiento de Inspección Vigilancia y Control.

Anexo 4. Procedimiento de Visitas Virtuales de Inspección Vigilancia y Control.

Anexo 5. Caracterización del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano.

Anexo 6. Procedimiento de PQRSDF.

Anexo 7. Procedimiento de Participación Ciudadana.

Anexo 8. Procedimiento de Satisfacción del Usuario.

Anexo 9. Encuesta de Satisfacción del Usuario.

Anexo 10. Manual de Atención al Ciudadano.

Anexo 11. Caracterización del proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística.

Anexo 12. Procedimiento de Emisión de Conceptos Técnicos.

Anexo 13. Formato de Emisión de Conceptos Técnicos.

Anexo 14. Hoja de vida del indicador del proceso de Inspección Vigilancia y Control.

Anexo 15. Formato de Levantamiento de Riesgos proceso de Inspección, Vigilancia y Control.

Anexo 16. Formato de Levantamiento de Riesgos proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística.

Bibliografía

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Caracterización del proceso de Inspección Vigilancia y Control*.

[https://intranet.archivogeneral.gov.co/SIG/PROCESOS%20MISIONALES/INSPECCION%20C%20VIGILANCIA%20Y%20CONTROL%20\(nuevo\)/IVC-CA-01%20CARACTERIZACION%20%20INSPECCION%20C%20%20VIGILANCIA%20Y%20CONTROL.pdf](https://intranet.archivogeneral.gov.co/SIG/PROCESOS%20MISIONALES/INSPECCION%20C%20VIGILANCIA%20Y%20CONTROL%20(nuevo)/IVC-CA-01%20CARACTERIZACION%20%20INSPECCION%20C%20%20VIGILANCIA%20Y%20CONTROL.pdf)

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Caracterización del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano*.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Caracterización del proceso Producción y Gestión de Normativa Archivística*.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Encuesta de Satisfacción del Usuario*.

Archivo General de la Nación. (s.f.). *Estructura de la entidad*.

<https://www.archivogeneral.gov.co/Conozcanos/estructura-organica>

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Formato de Conceptos Técnicos*.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Formato de Levantamiento de Riesgos proceso de Inspección, Vigilancia y Control*.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Formato de Levantamiento de Riesgos proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística*.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (s.f.). *Inspección, vigilancia y control*.

<https://www.archivogeneral.gov.co/agn/ivc/>

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Hoja de vida del indicador del proceso de Inspección, Vigilancia y Control*.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Lineamientos de Política de Administración de Riesgos del Archivo General de la Nación*.

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/6_7/PolíticaDeAdministracionDeRiesgosAGN.pdf

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Manual de Atención al Ciudadano*.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2020). *Manual de Servicio al Ciudadano*.

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/6.1.5%20ServicioAlCiudadano/ManualServicioAlCiudadano_2020.pdf

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Mapa de procesos*. [Imagen].

<https://www.archivogeneral.gov.co/agn/img/p-p/mapa-procesos-n.png>

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Mapa de riesgos*.

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3-transp-act/9-informacion-especifica/riesgos-institucionales.pdf

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2020). *Modelo de Gestión Documental y Administración de Riesgos*.

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Recursos/Publicacionees/V3_MGDA-min.pdf

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Organigrama*. [Imagen].

<https://www.archivogeneral.gov.co/agn/img/estructura/estructura.jpg>

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (s.f.). *Participa*.

<https://www.archivogeneral.gov.co/agn/cards/6>

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2021). *Plan de Participación Ciudadana*.

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/6.1.5%20ServicioAlCiudadano/plan-participacion-ciudadana/participacion-ciudadana-2021.pdf

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2020). *Política de Archivos y Gestión Documental*.

https://www.archivogeneral.gov.co/caja_de_herramientas/docs/1.%20politica/DOCUMENTOS%20TECNICOS/V1_PoliticaDeArchivos%20CCh.pdf

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2016). *Política Pública de Archivos*.

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/2_Politica_archivistica/PoliticPublicasdeArchivo_V2.pdf

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (30 de noviembre de 2012). Por el cual se adoptan los Estatutos Internos del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. [Acuerdo 009 de 2012].

<https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-009-de-2012/>

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado n. (s.f.). *Portafolio de servicios*.

<https://www.archivogeneral.gov.co/portfolio>

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Procedimiento de Conceptos Técnicos*.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Procedimiento de Inspección Vigilancia y Control*.

[https://intranet.archivogeneral.gov.co/SIG/PROCESOS%20MISIONALES/INSPECCION%20C%20VIGILANCIA%20Y%20CONTROL%20\(nuevo\)/PROCEDIMIENTOS/IVC-PR-01%20INSPECCION%20VIGILANCIA%20Y%20CONTROL.pdf](https://intranet.archivogeneral.gov.co/SIG/PROCESOS%20MISIONALES/INSPECCION%20C%20VIGILANCIA%20Y%20CONTROL%20(nuevo)/PROCEDIMIENTOS/IVC-PR-01%20INSPECCION%20VIGILANCIA%20Y%20CONTROL.pdf)

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Procedimiento de PQRSDF*.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Procedimiento de Participación Ciudadana*.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Procedimiento de Satisfacción del Usuario*.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (2022). *Procedimiento de Visitas Virtuales de Inspección Vigilancia y Control*.

[https://intranet.archivogeneral.gov.co/SIG/PROCESOS%20MISIONALES/INSPECCION%20C%20VIGILANCIA%20Y%20CONTROL%20\(nuevo\)/PROCEDIMIENTOS/IVC-PR-02%20VISITAS%20VIRTUALES%20DE%20INSPECCION%20VIGILANCIA%20Y%20CONTROL.pdf](https://intranet.archivogeneral.gov.co/SIG/PROCESOS%20MISIONALES/INSPECCION%20C%20VIGILANCIA%20Y%20CONTROL%20(nuevo)/PROCEDIMIENTOS/IVC-PR-02%20VISITAS%20VIRTUALES%20DE%20INSPECCION%20VIGILANCIA%20Y%20CONTROL.pdf)

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (s.f.). *Procesos y procedimientos*.

<https://www.archivogeneral.gov.co/agn/procesos-procedimientos/>

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (s.f.). *¿Quiénes somos?*

<https://www.archivogeneral.gov.co/agn/quienes-somos/>

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (s.f.). *Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA's)*

<https://www.archivogeneral.gov.co/agn/topas/>

Congreso de la República de Colombia. (22 de diciembre de 1989). Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones. [Ley 80 de 1989].

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5998>

Congreso de la República de Colombia. (14 de julio de 2000). Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras. [Ley 594 de 2000].

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4275>

Consejo Directivo del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. (30 de noviembre de 2012). Por el cual se adoptan los Estatutos Internos del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado. [Acuerdo 9 de 2012].

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76298#:~:text=9.,documentos%20contables%20y%20documentos%20notariales>.

Constitución Política de Colombia [C.P.]. (1991). Diario Oficial No. 52143.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Departamento Administrativo de la Función Pública & Departamento Nacional de Planeación. (2020). *Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano*. <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03->

[23 Politica servicio al ciudadano actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/detalle-del-modelo/tags/dimension-evaluacion-resultados)

Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). Evaluación de resultados.

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/detalle-del-modelo/tags/dimension-evaluacion-resultados>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). *Gestión con Valores para Resultados*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/detalle-del-modelo/tags/gestion-valores-resultados>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa%20para%20la%20administraci%C3%B3n%20del%20riesgo%20y%20el%20dise%C3%B1o%20de%20controles%20en%20entidades%20p%C3%ABlicas%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-%20Diciembre%20de%202020.pdf/68d324dd-55c5-11e0-9f37-2e5516b48a87?version=1.11&download=1>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018). *Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa%20para%20la%20construcci%C3%B3n%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20Indicadores%20de%20Gesti%C3%B3n%20-%20Versi%C3%B3n%204%20-%20Mayo%202018.pdf/0e0d10e4-0ec0-6781-21e9-f2bedfd0e18a?version=1.4&download=1>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). *Información y comunicación*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/detalle-del-modelo/tags/dimension-informacion-comunicacion>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38054865/Manual+Operativo+del+Modelo+Integrado+de+Planeaci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+MIPG+-+Versi%C3%B3n+4+-+Marzo+2021.pdf/89cdee1e-2670-829b-d9d1-f1999abd1789?t=1620912368879>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). *Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Marco+General+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+-+Modelo+Integrado+de+Planeaci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+MIPG+-+Versi%C3%B3n+2+-+Julio+2018.pdf/12861a42-8ff2-95c0-f513-b2085bcf90f7>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). *Módulo Gestión con Valores para Resultados*. [https://funcionpublicagovco-](https://funcionpublicagovco-my.sharepoint.com/personal/eva_funcionpublica_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2FEva%5Ffuncionpublica%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCursos%20EVA%2Fmipg%2Dv2%2Fdimension3%2Dgestion%2Dvalores%2F2021%2D04%2D26%5FDimensi)

[my.sharepoint.com/personal/eva_funcionpublica_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2FEva%5Ffuncionpublica%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCursos%20EVA%2Fmipg%2Dv2%2Fdimension3%2Dgestion%2Dvalores%2F2021%2D04%2D26%5FDimensi](https://funcionpublicagovco-my.sharepoint.com/personal/eva_funcionpublica_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2FEva%5Ffuncionpublica%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCursos%20EVA%2Fmipg%2Dv2%2Fdimension3%2Dgestion%2Dvalores%2F2021%2D04%2D26%5FDimensi)
[on%5Fgestion%5Fvalores%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2FEva%5Ffuncionpublica%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCursos%20EVA%2Fmipg%2Dv2%2Fdimension3%2Dgestion%2Dvalores&ga=1](https://funcionpublicagovco-my.sharepoint.com/personal/eva_funcionpublica_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2FEva%5Ffuncionpublica%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCursos%20EVA%2Fmipg%2Dv2%2Fdimension3%2Dgestion%2Dvalores%2F2021%2D04%2D26%5FDimensi)

Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). Sector de la cultura. *Manual Estructura del Estado*.

[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/2549482/Sector+cultura/8ee88272-0d8e-466c-91e0-1a025f4a614b#:~:text=Decreto%201126%20de%201999%20\(junio%2029\)%20Reestructura%20el%20Ministerio%20de,el%20Archivo%20General%20al%20Ministerio.&text=Decreto%204124%20de%202004%20](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/2549482/Sector+cultura/8ee88272-0d8e-466c-91e0-1a025f4a614b#:~:text=Decreto%201126%20de%201999%20(junio%2029)%20Reestructura%20el%20Ministerio%20de,el%20Archivo%20General%20al%20Ministerio.&text=Decreto%204124%20de%202004%20)

Presidente de la República de Colombia. (29 de junio de 1999). Por el cual se reestructura el Ministerio de Cultura. [Decreto 1126 de 1999].

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76296>

Presidente de la República de Colombia. (28 de enero de 2022). Por el cual se establece la estructura del Archivo General de la Nación y se determinan las funciones de las diferentes dependencias. [Decreto 158 de 2022].

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=176686>

Tovar, M. (Octubre de 1998). Archivo General de la Nación. *Revista Credencial Historia*, 106. Banco de la República. <https://www.banrepcultural.org/biblioteca-virtual/credencial-historia/numero-106/archivo-general-de-la-nacion>

**Tabla diagnóstica de los documentos que requieren actualización o creación en el Sistema Integrado de Planeación y
Gestión del Archivo General de la Nación**

Teniendo en cuenta la reestructuración del Archivo General de la Nación establecida en el Decreto 158 de 2022, la adopción del nuevo mapa de procesos, las observaciones hechas y la revisión de documentos pertenecientes al Sistema Integrado de Planeación y Gestión – SIPG de la entidad, se realiza una tabla en la que se puede evidenciar la documentación de los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, y Atención y Servicio al ciudadano, que debe ser creada o actualizada.

Documentos que requieren ser creados o actualizados en el SIPG del Archivo General de la Nación				
Dependencia	Proceso	Nuevo / Existente	Crear / Actualizar	Documento
Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control	Inspección, Vigilancia y Control	Nuevo	Crear	Caracterización
Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control	Inspección, Vigilancia y Control	Nuevo	Crear	Procedimiento de Inspección, Vigilancia y Control
Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control	Inspección, Vigilancia y Control	Nuevo	Crear	Procedimiento de Visitas Virtuales de Inspección, Vigilancia y Control
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	Atención y Servicio al Ciudadano	Nuevo	Crear	Caracterización
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	Atención y Servicio al Ciudadano	Nuevo	Crear	Procedimiento de PQRSDF
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	Atención y Servicio al Ciudadano	Nuevo	Crear	Procedimiento de Participación Ciudadana

OBJETIVO : Ejercer la función de inspección, vigilancia y control de la función archivística a las entidades públicas en sus diferentes niveles, así como a las privadas que cumplan funciones públicas, de conformidad con la normativa vigente y los procedimientos establecidos

ALCANCE: Inicia con la elaboración del Plan Anual de Visitas; continúa con la verificación del nivel de cumplimiento de la Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos" y demás normas expedidas para su desarrollo y cumplimiento en las entidades públicas y privadas con funciones públicas, a través de la facultad de Inspección, Vigilancia y Control; y finaliza con el seguimiento al Plan de Mejoramiento Archivístico reportados por las entidades.

LIDER DE PROCESO : Subdirector General Grado 14

PROVEEDORES		ENTRADAS	PMA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS	EXTERNOS					INTERNOS:	EXTERNOS:
<ul style="list-style-type: none"> *Subdirección de Archivos de Entidades Liquidadas. *Subdirección del Sistema Nacional de Archivos *Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental 	<ul style="list-style-type: none"> *Ciudadanos *Entidades *Organos de control *Veedurias 	<ul style="list-style-type: none"> *Denuncias *Traslados de hallazgos *Solicitudes de visitas *Vencimientos de Planes de Mejoramiento Archivísticos - PMA. 	P	Definir el Plan Anual de Visitas	<ul style="list-style-type: none"> *Plan Anual de Visitas *Cronograma de visitas 	Proceso de Inspección, Vigilancia y Control	<ul style="list-style-type: none"> *Entidades públicas del orden nacional y territorial nivel central y descentralizado de la administración pública *Entes de control *Organizaciones del régimen especial *Empresas privadas que ejercen funciones públicas *Comunidades indígenas creadas por la ley *Personas naturales e instituciones no gubernamentales que ejercen control social
Subdirección de Política y Normativa Archivística	Entidades del orden nacional, departamental, distrital, municipal de la Rama Ejecutiva, y demás organismos regulados por la Ley 594 de 2000	<ul style="list-style-type: none"> *Ley 594 de 2000 y demás normas aplicables *Decreto 1080 de 2015 *Ruta de Inspección *Plan de visita a entidad 	H	Realizar las Visitas de Inspección, Vigilancia y Control programadas en el Plan de Visitas	<ul style="list-style-type: none"> *Acta de Visita *Informe de Visita *Plan de Mejoramiento Archivístico *Reporte Plan de Acción 	Proceso de planeación estratégica	Entidades inspeccionadas
Subdirección de Política y Normativa Archivística	<ul style="list-style-type: none"> *Entidades públicas del orden nacional y territorial, nivel central y descentralizado de la administración pública. *Entes de control *Organizaciones de régimen especial *Empresas privadas que ejercen funciones públicas *Comunidades indígenas creadas por la ley *Personas naturales e instituciones no gubernamentales que ejercen control social 	Ley 594 de 2000 y demás normas aplicables	H	Verificar el nivel de cumplimiento de la Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos" y demás normas expedidas para su desarrollo y cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> *Acta de Visita *Informe de Visita *Plan de Mejoramiento Archivístico *Reporte Plan de Acción 	Proceso de planeación estratégica	Entidades inspeccionadas
Subdirección de Política y Normativa Archivística	<ul style="list-style-type: none"> *Entidades públicas del orden nacional y territorial, nivel central y descentralizado de la administración pública. *Entes de control *Organizaciones de régimen especial *Empresas privadas que ejercen funciones públicas *Comunidades indígenas creadas por la ley *Personas naturales e instituciones no gubernamentales que ejercen control social 	*Ley 594 de 2000 y demás normas aplicables	H	Impartir las órdenes perentorias y las medidas cautelares requeridas y correspondientes para proteger el patrimonio documental de la Nación a que haya lugar	<ul style="list-style-type: none"> *Acta de Visita *Informe de Visita *Acto administrativo o documento donde se imparta las medidas cautelares 	<ul style="list-style-type: none"> *Oficina Asesora Jurídica *Dirección General 	<ul style="list-style-type: none"> *Entidades públicas del orden nacional y territorial, nivel central y descentralizado de la administración pública. *Entes de control *Organizaciones de régimen especial *Empresas privadas que ejercen funciones públicas *Comunidades indígenas creadas por la ley *Personas naturales e instituciones no gubernamentales que ejercen control social
Subdirección de Política y Normativa Archivística	<ul style="list-style-type: none"> *Entidades públicas del orden nacional y territorial, nivel central y descentralizado de la administración pública. *Entes de control *Organizaciones de régimen especial *Empresas privadas que ejercen funciones públicas *Comunidades indígenas creadas por la ley *Personas naturales e instituciones no gubernamentales que ejercen control social 	<ul style="list-style-type: none"> *Plan de Mejoramiento Archivístico *Informes de seguimiento *Soportes de avances 	H	Realizar seguimiento a los informes reportados por las Oficinas de Control Interno de las entidades inspeccionadas sobre los Planes de Mejoramiento Archivísticos	Informes periodicos (trimestral o semestral)	Proceso de Inspección, Vigilancia y Control	Entidades inspeccionadas
Oficina Asesora Jurídica	Entidades Investigadas	Memorandos	H	Realizar los conceptos y sustentos técnicos jurídicos sobre el incumplimiento de la Ley 594 de 2000 para el inicio de las investigaciones administrativas sancionatorias a que haya lugar	Proceso Sancionatorio	Oficina Asesora Jurídica	Entidades investigadas

RECURSOS

1. Infraestructura
2. Recursos físicos
3. Hardware y software (oficina)
4. Presupuestos de gastos y funcionamiento
5. Talento Humano (competencias propuestas requeridas para el personal asignado a cada proceso): educación (saber), formación (saber profesional y técnico), habilidades (saber hacer)

INDICADORES DE GESTIÓN

NOMBRE	RELACION MATEMÁTICA	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	FRECUENCIA DE REPORTE	OBJETIVO DEL INDICADOR
Visitas de inspección, vigilancia y control realizadas en el marco del Plan Anual de Visitas	$\frac{\text{Número de entidades visitadas}}{\text{Número de entidades programadas para visitar}} \times 100$	Eficacia	Trimestral	Timestral	Medir el porcentaje de visitas de inspección, vigilancia y control realizadas en el marco del Plan Anual de Visitas

Ver documentación del proceso en: Inventario de documentos

Ver normatividad legal del proceso en: Matriz de identificación y cumplimiento de requisitos legales

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la Ley General de Archivos por medio de visitas de Inspección, Vigilancia y Control en las entidades del Estado y entidades privadas que cumplan funciones públicas, así como los documentos declarados de interés cultural cuyos propietarios, tenedores o poseedores sean personas naturales o jurídicas de carácter privado; y los demás organismos regulados por la Ley 594 de 2000 y la Ley 397 de 1997 modificada por la Ley 1185 de 2008.

2. ALCANCE

Inicia con la elaboración de la comunicación de notificación de visita que contiene fecha, hora y las personas que atenderán la visita tanto por parte de la entidad como por parte del AGN, continúa con la entrega del acta a la entidad y esta inicia el desarrollo de su PMA. Finalmente se archivan los documentos en el expediente junto con los documentos que se generen en desarrollo de la visita.

3. DEFINICIONES

Acta de Visita de Inspección, Vigilancia o Control: Documento en el que se registran las actividades realizadas durante la visita de inspección, vigilancia o control y se consignan los hallazgos detectados, se establecen los compromisos, se emiten las órdenes necesarias para que se suspendan las prácticas que amenacen o vulneren la integridad de los archivos públicos y/o de los archivos de las entidades privadas que cumplen funciones públicas y/o a los documentos declarados de interés cultural cuyos propietarios, tenedores o poseedores sean personas naturales o jurídicas de carácter privado.

AGN: Archivo General de la Nación.

Control: Facultad para tomar las acciones y correctivos necesarios o impartir las órdenes a que haya lugar, con el fin de dar cumplimiento a la Ley General de Archivos y demás normatividad archivística expedida para su desarrollo.

Evaluación de la Función Archivística: Conjunto de acciones adelantadas sobre los archivos de las entidades sujetas a control, para determinar el nivel de cumplimiento de la Ley 594 de 2000, sus normas reglamentarias y proponer las acciones de mejora que sean necesarias.

FURAG: Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión. Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales.

Inspección: Facultad para verificar el cumplimiento de la Ley General de Archivos y demás normatividad archivística expedida para su desarrollo.

Plan de Mejoramiento Archivístico - PMA: Documento mediante el cual se establece las acciones de mejora, a partir de los hallazgos y compromisos señalados en el Acta de Visita de Inspección. Incluye los plazos de ejecución, productos, personas y áreas responsables y el grado de avance esperado.

SIV: Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control.

Vigilancia: Facultad para hacer seguimiento a las instrucciones impartidas en el Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA), con el fin de dar cumplimiento a la Ley General de Archivos y demás normatividad archivística expedida para su desarrollo.

Visita a Solicitud de Parte: Diligencia oficial de Inspección, Vigilancia o Control, solicitada o requerida por ciudadanos, servidores públicos, las propias entidades o los entes de vigilancia y control, a través de denuncias, comunicaciones verbales o escritas, dirigidas al Archivo General de la Nación o a los Consejos de Archivos, según el caso.

Visita de Oficio: Diligencia oficial de Inspección, Vigilancia y/o Control, realizada por peligro inminente de supresión, destrucción, ocultamiento, deterioro o pérdida, urgencia manifiesta, cuando alteraciones del orden público o desastres naturales u otros, pongan en riesgo los archivos públicos y/o de los archivos de las entidades privadas que cumplen funciones públicas y/o a los documentos declarados de interés cultural cuyos propietarios, tenedores o poseedores sean personas naturales o jurídicas de carácter privado.

Visita Especial: Diligencia oficial de Inspección, Vigilancia y/o Control, practicada de oficio o a solicitud de parte, específicamente sobre uno de los procesos de archivo de un sujeto de control.

Visita Integral: Diligencia oficial de Inspección, Vigilancia y/o Control practicada a la totalidad de los procesos de archivo de los sujetos de control.

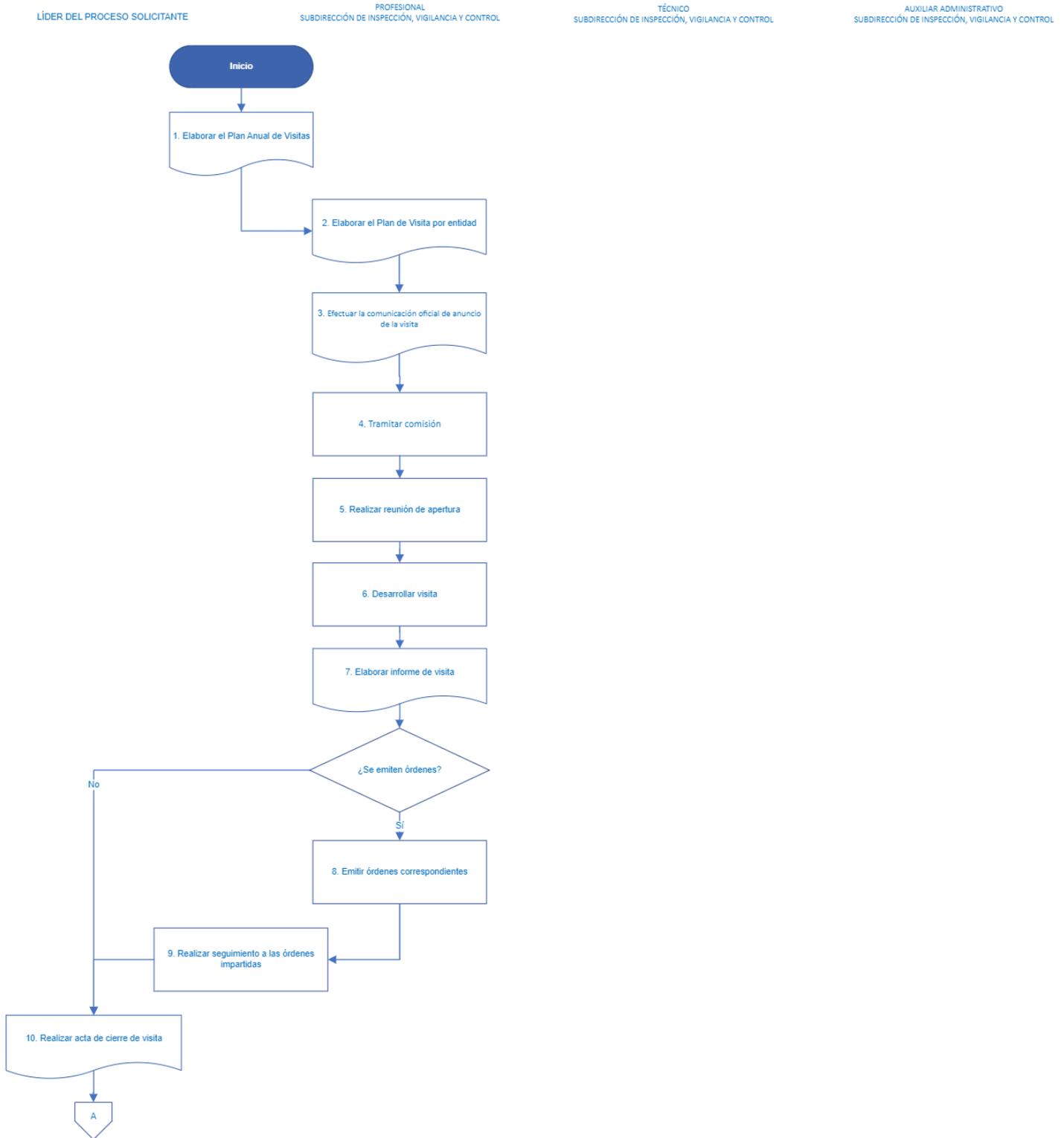
4. DISPOSICIONES GENERALES

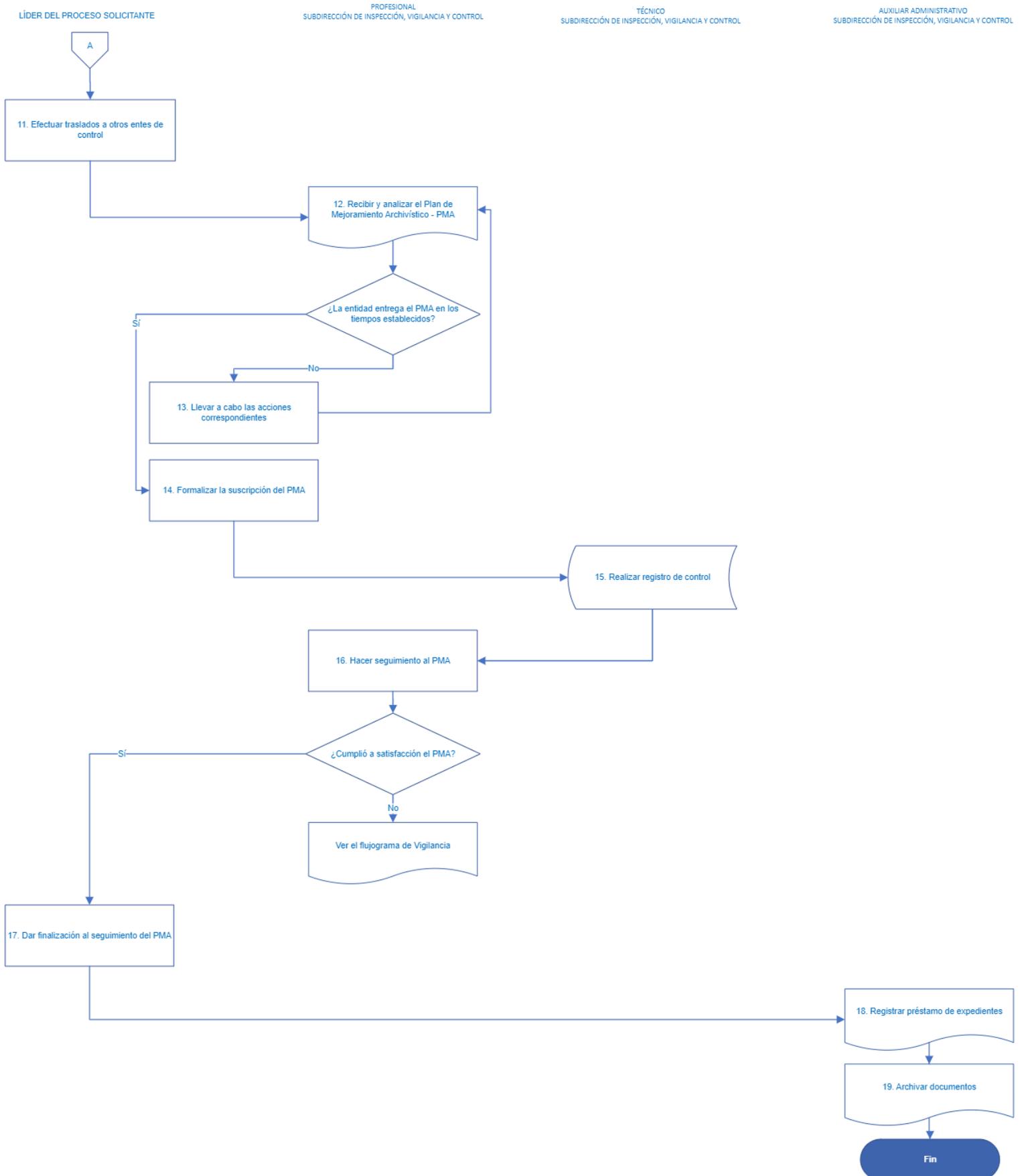
Las prioridades con las que se van a realizar las visitas serán aprobadas en el Plan Anual de Inspección y Vigilancia, acordes con el Plan de Acción Institucional, teniendo como prelación los Traslados de Hallazgos de los Entes de control y Denuncias.

El equipo de trabajo que realizará la visita deberá efectuar una revisión preliminar de la entidad, verificando los aspectos indicados en el Guía de Inspección, Vigilancia y Control. Toda visita de inspección, vigilancia y control siempre deberá ser atendida como mínimo por dos (2) funcionarios o contratistas del AGN.

Este procedimiento debe ser aplicado por la Dirección del Archivo General de la Nación, la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control para las actividades de inspección, vigilancia y control de las entidades del estado y entidades privadas que cumplan funciones públicas, los documentos de carácter privado declarados de interés cultural en concordancia con la Ley 594 del 2000 y el Decreto 1080 de 2015.

5. FLUJOGRAMA





La imagen anterior contiene el diagrama de flujo que muestra el paso a paso del procedimiento de Inspección.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

INSPECCIÓN

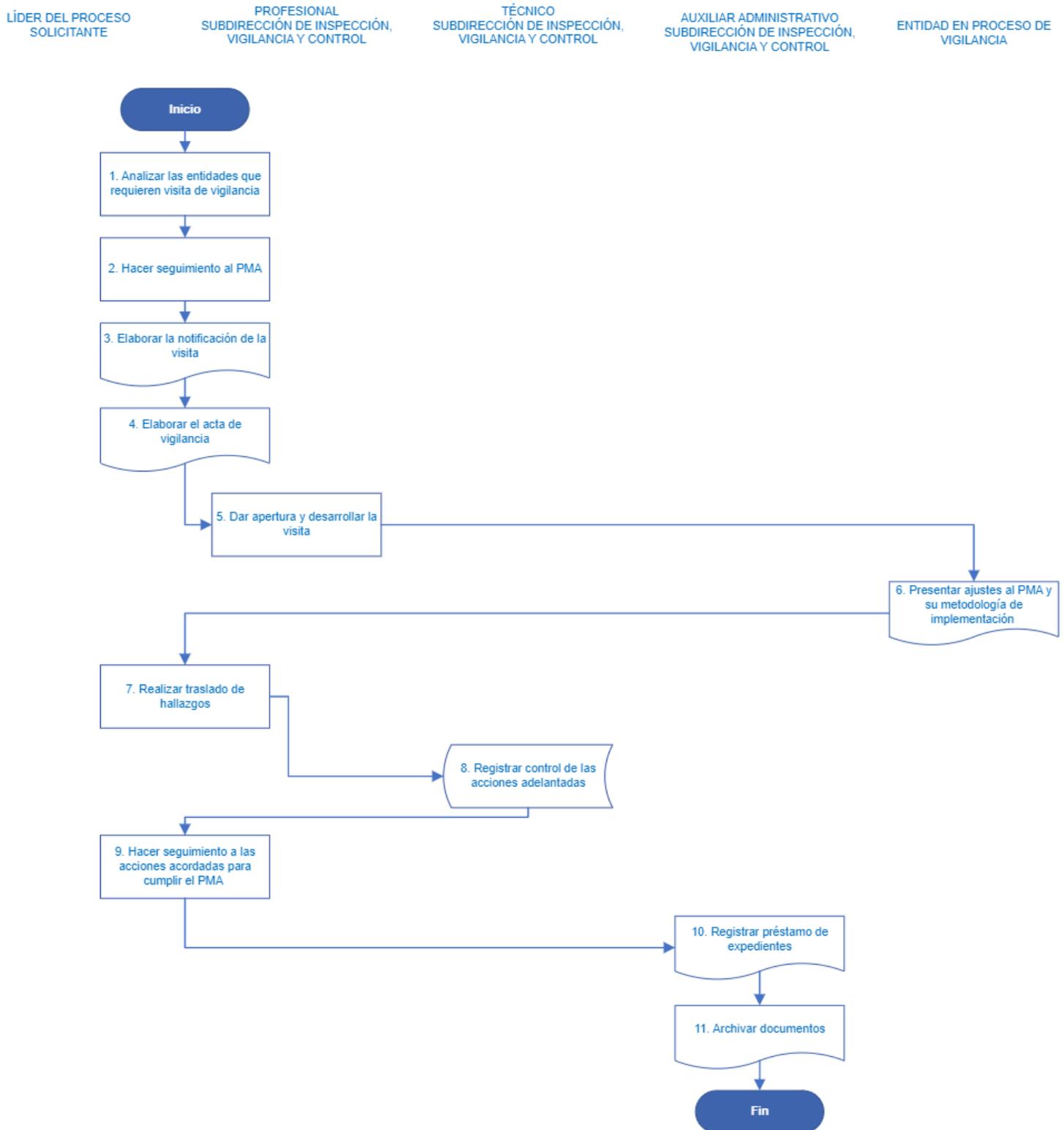
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	Elaborar, aprobar y publicar el Plan Anual de Visitas y cronograma. El plan anual de visitas debe contener: objetivos, criterios de priorización, metodología de trabajo, componentes a evaluar, procesos de auditoría.	-Plan Anual de Visitas -Cronograma de Visitas	-Subdirector SIV -Profesional SIV	3 días
2.	Elaborar el Plan de visita por entidad. El equipo de trabajo designado para la visita debe realizar un análisis preliminar de la entidad a visitar; revisar el expediente que reposa en el archivo de gestión de la SIV, si aplica, y tener en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • Naturaleza jurídica de la entidad a visitar • Misión • Antecedentes en el Archivo General de la Nación – AGN, el alcance de la visita, los aspectos archivísticos y dependencias a verificar. • Contratos de servicios Archivísticos suscritos • Resultados de seguimiento a la implementación de la política archivística. <p>Previo a la visita, remitir a través de correo electrónico al subdirector de la SIV el Plan de Visita para aprobación.</p> <p>Una vez concluida la visita el Plan de Visita se debe archivar en el expediente de la entidad.</p> <p>Nota: Para la elaboración del Plan de visita ver la ruta de inspección, vigilancia y control</p>	Plan de Visita por entidad	Profesional SIV	3 días
3.	Efectuar una comunicación oficial de anuncio de la visita indicando el equipo de trabajo que realizará la diligencia, fecha y hora programada. <p>La comunicación que anuncia la visita deberá contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo de la visita. • Citar las normas que facultan al AGN para desarrollar las visitas de inspección. • Nombres, apellidos y número de identificación del equipo de trabajo responsable del desarrollo de la visita. • Fecha de la visita • Funcionarios que deben atender la visita por parte de la entidad 	Comunicación oficial anuncio de visita	Profesional SIV	1 día

	<ul style="list-style-type: none"> • Soportes que la entidad deberá aportar al momento de la visita. • Demás aspectos que se consideren relevantes para el efectivo desarrollo de la visita. <p>La comunicación que anuncia la visita debe ser firmada por el subdirector de la SIV, la cual deberá enviarse a la entidad con mínimo quince (15) días calendario de anterioridad a la fecha programada en el cronograma.</p> <p>Nota: En caso de que sea un ente de control quien solicite la visita, deberá coordinarse previamente con ellos la fecha de la visita.</p>			
4.	<p>Dar aplicación al procedimiento establecido para el trámite de comisiones cuando se trate de visitas efectuadas fuera del perímetro urbano de Bogotá.</p> <p>Llegada la fecha y hora de la visita, se procederá a realizar reunión de apertura y presentar el Plan de Visita a la entidad. La diligencia oficial deberá indicarse en el acta de apertura de visita.</p>	Control de Comisiones	Profesional SIV	1 día
5.	<p>Realizar reunión de apertura y presentar el Plan de Visita a la entidad. La diligencia oficial deberá indicarse en el acta de apertura de visita.</p>	-Acta visita de Inspección, control y vigilancia. -Registro de Asistencia	Profesional SIV	1 día
6.	<p>Proceder de acuerdo con lo previsto en el plan de visita y las listas de verificación de la ruta de inspección.</p> <p>En caso de no poder realizar la visita por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, se debe reanudar en un lapso no mayor a treinta (30) días hábiles, o reprogramarse según sea el caso.</p> <p>Se dejará constancia de lo anterior mediante acta.</p>	Ruta de Inspección	Profesional SIV	3.5 días
7.	<p>Elaborar el informe de visita teniendo en cuenta lo establecido en la Ruta de inspección, Vigilancia y Control. Remitir el informe definitivo de la visita a la entidad en un lapso no mayor a 30 días.</p> <p>Es responsabilidad de los inspectores la calidad de la información que se presenta en el informe al momento de la visita.</p>	Informe de Visita	Profesional SIV	2 días
8.	<p>Informar a la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control para que emita las correspondientes órdenes, sí durante el desarrollo de la visita, se comprobó la existencia de una práctica u omisión irregular que amenace o vulnere la integridad de los archivos, o documentos declarados de interés cultural, con el objeto de que la entidad dentro de un término objetivo y</p>	Comunicación Oficial	Profesional SIV	1 día

	<p>prudencial tome los correctivos a que haya lugar, si aplica.</p> <p>Es responsabilidad de los inspectores determinar la necesidad de emitir órdenes de carácter perentorio.</p>			
9.	<p>Realizar la ratificación de la orden, posteriormente se hace el respectivo seguimiento y verificación al cumplimiento de las órdenes impartidas en los plazos señalados, ante el incumplimiento de la entidad se procederá a informar a la Oficina Asesora Jurídica del AGN, de conformidad a las facultades legales sancionatorias.</p>	Comunicación Oficial	-Subdirector SIV -Profesional SIV	-
10	<p>Efectuar la reunión de cierre de la visita y suscribir acta de cierre de visita, en la cual conste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia de los funcionarios • Metodología utilizada en desarrollo de la visita. • Áreas visitadas • Conclusiones • Órdenes impartidas por la SIV, si aplica. • Constancia de la lectura y entrega del informe de la visita. • Informar sobre los términos que tiene la entidad para responder y soportar las observaciones efectuadas por el equipo de trabajo, si aplica. • Presentación del Plan de Mejoramiento, si aplica. 	Acta cierre visita de Inspección	Subdirector SIV	1 día
11.	<p>Trasladar a Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación y Fiscalía General de la Nación, teniendo en cuenta el informe definitivo entregado a la entidad inspeccionada, y si en aquel se llegaren a describir situaciones irregulares que requieran darse a conocer a otros entes de control, sin perjuicio de los requerimientos que se hagan a la entidad para que elabore el respectivo PMA y el seguimiento que a este se le haga por parte del AGN.</p> <p>Igualmente se procederá al referido traslado en caso de entrega extemporánea del PMA.</p>	Comunicación oficial	Subdirector SIV	1 día
12.	<p>Recibir y analizar el Plan de Mejoramiento Archivístico – PMA elaborado por la entidad, efectuada la visita de inspección y transcurrido el tiempo legal correspondiente para la entrega del Plan de Mejoramiento.</p>	-Comunicación oficial -Plan de Mejoramiento Archivístico	Profesional SIV	1 día
13.	<p>Requerir por una única vez el PMA, si la entidad no entrega el PMA en los tiempos establecidos se debe persistir renuencia y se dará traslado a la Oficina Asesora Jurídica y a la Procuraduría General de la Nación para iniciar las actuaciones administrativas a que haya lugar, por incumplimiento de la normatividad archivística.</p>	Comunicación oficial	-Profesional SIV -Subdirector SIV	1 día
14.	<p>Formalizar la suscripción del PMA a través de comunicación firmada por la SIV, por medio de la cual</p>	Comunicación oficial	-Profesional SIV -Subdirector SIV	1 día

	se ordena su cumplimiento dentro de los tiempos programados por la misma entidad.			
15.	Ingresar al registro de control (Excel) denominado “control plazos PMA” las acciones y resultados que se deriven de la visita: fecha de visita, tipo de visita, prórrogas, fecha de entrega de los PMA, fechas de inicio y finalización del PMA, presuntos incumplimientos, órdenes impartidas, traslados a la Oficina Asesora Jurídica y demás que se requieran para un efectivo control y seguimiento.	-Plan de Mejoramiento Archivístico -Control plazos PMA	Técnico SIV	1 día
16.	Analizar los informes de avance trimestrales del Plan de Mejoramiento Archivístico – PMA remitidos por la entidad y emitir observaciones en el formato establecido. Se debe propender que los ajustes al PMA se efectúen antes de la fecha de finalización del PMA. Registrar en la base “control plazos PMA” los informes presentados, presuntos incumplimientos superados y porcentajes de avance. Cuando una entidad no remite los informes en la periodicidad establecida, requerirlo hasta culminar la etapa de inspección. Nota: En esta etapa tener en cuenta los soportes que se deben evidenciar por parte de la entidad inspeccionada, para dar por superados los presuntos incumplimientos.	-Comunicación Oficial -Plan de Mejoramiento Archivístico -Control plazos PMA	-Profesional SIV -Subdirector SIV	1 día
17.	Dar finalización al seguimiento del PMA, si la entidad culmina a satisfacción todas las acciones programadas en el PMA, teniendo en cuenta los soportes allegados y el informe de seguimiento presentado por la oficina de control interno, y se remite comunicación firmada por subdirector informando cierre total del PMA para que la entidad en su ejercicio de autocontrol continúe con las acciones pertinentes en desarrollo de la función archivística. Si la entidad no culmina las actividades para la superación al 100% de las acciones de mejora pasará a la etapa de Vigilancia.	Comunicación Oficial	Subdirector SIV	1 día
18.	Registrar en planilla la consulta y préstamo de Expedientes, teniendo en cuenta la Guía para el acceso y prestamos del SIV.	Planilla préstamo de documentos	Auxiliar SIV	1 día
19.	Archivar los documentos en el expediente correspondiente del archivo de gestión, de acuerdo con la instrucción dada por el subdirector y a los formatos aprobados para tal fin.	-Hoja de Control -FUID	Auxiliar SIV	1 día
	Total			+ 26.5 días

7. FLUJOGRAMA



La imagen anterior contiene el diagrama de flujo que muestra el paso a paso del procedimiento de Vigilancia.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

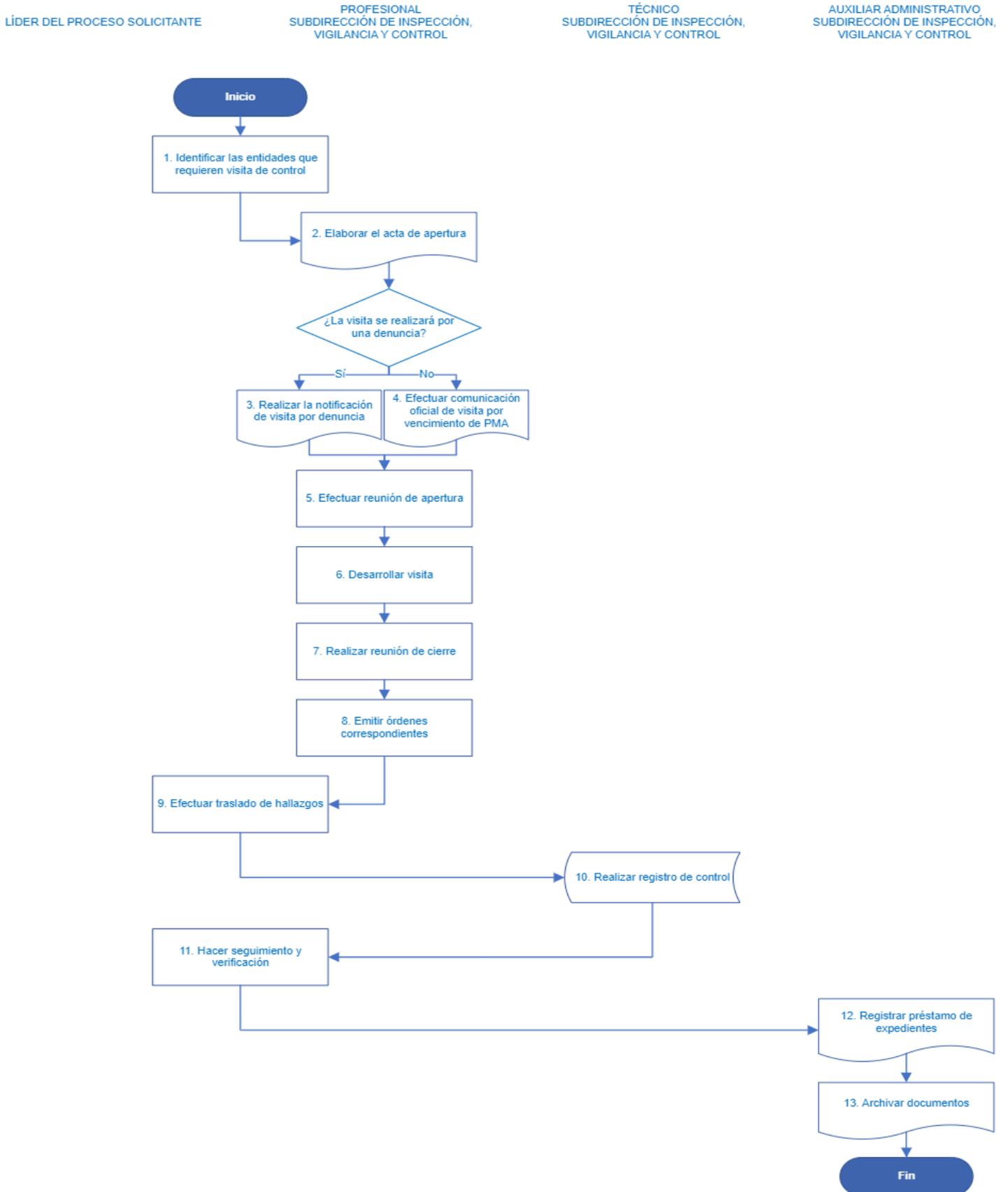
VIGILANCIA

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	Incluir en el Plan anual de visitas a aquellas entidades que requieran visita de vigilancia, para efectuar seguimiento a las acciones establecidas en el PMA.	-Plan Anual de Visitas -Cronograma de Visitas	-Subdirector SIV -Profesional SIV	1 día
2.	Hacer seguimiento al PMA, con el cual se establecerá la necesidad de programar visita de vigilancia, para que la entidad realice los ajustes al PMA a que haya lugar. Los ajustes al Plan de Mejoramiento Archivístico se darán en casos tales como: <ul style="list-style-type: none"> • La entidad manifiesta por escrito que requiere ampliar las fechas para culminar las actividades programadas. • La entidad manifiesta por escrito que requiere incluir otras actividades para generar acciones efectivas. • El equipo de trabajo de la SIV verifica que las actividades y soportes allegados por la entidad, no son efectivos para el cumplimiento de la normatividad archivística, y para subsanar los presuntos incumplimientos. Otras situaciones que deban ser analizadas en conjunto con el subdirector de la SIV para ejercer acciones preventivas para el cumplimiento de la normatividad archivística.	Comunicación oficial	-Subdirector SIV -Profesional SIV	1 día
3.	Anunciar la visita de vigilancia a través de comunicación oficial, suscrita por la SIV, la cual deberá remitirse con mínimo quince (15) días calendario de anterioridad. Nota: En caso de definir metodología de visita a través del mecanismo técnico de vigilancia – virtual, aplicar el procedimiento correspondiente.	Comunicación oficial	-Subdirector SIV -Profesional SIV	1 día
4.	Elaborar el proyecto de acta de la visita, la cual debe contener un informe preliminar del análisis de los soportes allegados por la entidad, por cada uno de los presuntos incumplimientos relacionados en el Plan de Mejoramiento Archivístico. El acta de la visita de vigilancia debe contener: <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes del PMA. • Fechas de ejecución del PMA. • Resumen de las actuaciones generadas por la SIV. 	-Acta visita de Inspección, control y vigilancia -Registro de Asistencia	-Subdirector SIV -Profesional SIV	3 días

	<ul style="list-style-type: none"> Resumen de los informes remitidos por el jefe de control interno. Identificación de los presuntos incumplimientos. Informe preliminar de análisis por cada uno de los presuntos incumplimientos, verificando si las acciones han sido efectivas. Conclusiones. Relacionar los nuevos términos para presentación de los ajustes al PMA y de los informes de seguimiento. Remitir el acta de la visita a través de correo electrónico al subdirector de la SIV. 			
5.	<p>Proceder con la reunión de apertura de la visita, en la cual se verificará que asistan los funcionarios competentes.</p> <p>Se presenta el proyecto de acta, la cual contiene el informe de la visita con el respectivo análisis, durante el desarrollo de la visita se incluyen los aspectos que observe la entidad con relación al informe. Se firma acta en constancia de la asistencia, participación y conocimiento del informe.</p> <p>Se da por cerrada la reunión, se entrega informe, contenido en el acta de la visita, y se deja anotación que a partir de la fecha la entidad tiene 10 días hábiles para responder y soportar las observaciones.</p>	Acta de Reunión	Profesional SIV	1 día
6.	<p>Presentar los ajustes al Plan de Mejoramiento archivístico (PMA) y su metodología de implementación, esto lo debe realizar la entidad, la cual dispondrá de quince (15) días hábiles a partir del momento de entrega del acta de la visita de vigilancia. Lo anterior debe estar soportado en acta suscrita por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño o quien haga sus veces, de la entidad en proceso de vigilancia.</p> <p>La Oficina de Control Interno de la entidad vigilada, deberá realizar seguimiento y reportar semestralmente al Archivo General de la Nación los avances del cumplimiento de las nuevas actividades programadas en el (PMA) y de los compromisos adquiridos.</p>	<p>-Plan de Mejoramiento archivístico</p> <p>-Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>	Entidad vigilada	15 días hábiles
7.	<p>Realizar el respectivo traslado de los hallazgos con base en el informe definitivo entregado a la entidad vigilada, y si en aquel se llegaren a describir situaciones irregulares que requieran darse a conocer a otros entes de control, la SIV correrá traslado a Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, según el caso, sin perjuicio de los requerimientos que se hagan a la entidad para que elabore el respectivo PMA y el seguimiento que a este se le haga por parte del AGN. Si aplica.</p>	Comunicación oficial	<p>-Subdirector SIV</p> <p>-Profesional SIV</p>	1 día

	Igualmente se procederá al referido traslado en caso de entrega extemporánea de los ajustes del PMA. Si aplica			
8.	Ingresar un nuevo registro con las acciones adelantadas con la entidad a partir de la visita de vigilancia (fecha fin PMA, fecha de visita, entre otros). El registro inicial de la visita de inspección no se elimina, para mantener trazabilidad, pero si debe quedar identificado que el proceso anterior culminó para dar paso al proceso de Vigilancia.	Control plazos PMA	Técnico SIV	1 día
9.	<p>Analizar los informes semestrales de avance remitidos por la entidad del Plan de Mejoramiento Archivístico - PMA y emitir observaciones en el formato establecido.</p> <p>Realizar seguimiento a las nuevas acciones acordadas para dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA), con el propósito de evaluar que los compromisos adquiridos por la entidad se han cumplido adecuadamente.</p> <p>En caso de evidenciarse renuencia al cumplimiento del PMA se debe aplicar procedimiento de control</p> <p>Registrar en la base “control plazos PMA” los informes presentados, presuntos incumplimientos superados y porcentajes de avance.</p>	<p>-Comunicación oficial</p> <p>-Plan de Mejoramiento Archivístico</p> <p>-Control plazos PMA</p>	<p>-Subdirector SIV</p> <p>-Profesional SIV</p>	2 días
10.	Registrar en planilla la consulta y préstamo de Expedientes.	Planilla préstamo de documentos	Auxiliar SIV	1 día
11.	Archivar los documentos en el expediente correspondiente del archivo de gestión, de acuerdo con la instrucción dada por el subdirector y a los formatos aprobados para tal fin.	<p>-Hoja de control</p> <p>-FUID</p>	Auxiliar SIV	1 día
	Total			29 días

9. FLUJOGRAMA



La imagen anterior contiene el diagrama de flujo que muestra el paso a paso del procedimiento de Control.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

CONTROL

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	<p>Identificar las entidades que requieren visita de control. Las visitas de control serán aquellas especiales que se atiendan para verificar casos puntuales por denuncia o hechos de público conocimiento. Este tipo de visitas no estarán programadas previamente en el Plan Anual de visitas, ni en el cronograma.</p> <p>Igualmente, se anunciarán como visitas de control aquellas que se realicen a entidades en proceso de liquidación, supresión o fusión, teniendo en cuenta que las acciones a desarrollar se deben cumplir en un corto tiempo.</p> <p>Así mismo, se procederá con visita de control en aquellas entidades que no han dado cumplimiento al Plan de Mejoramiento Archivístico, para impartir las órdenes a que haya lugar, o verificar su cumplimiento.</p>	<p>-Plan Anual de Visitas</p> <p>-Cronograma de Visitas</p>	<p>-Subdirector SIV</p> <p>-Profesional SIV</p>	2 días
2.	<p>Elaborar el acta de apertura, para las visitas que se atienden por denuncia el funcionario o contratista designado como líder de la visita debe realizar un análisis preliminar de la entidad a visitar, revisando el expediente correspondiente, que reposa en el Archivo de Gestión de la SIV, que tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naturaleza jurídica • Misión • Antecedentes en el Archivo General de la Nación - AGN y determinar el alcance, los aspectos archivísticos y dependencias a verificar. <p>Si la visita de control se inicia por un incumplimiento reiterado del PMA, no requiere Plan de Visita, lo que procede es proyectar el Acta de Control, en la cual se detallan los antecedentes, análisis de los soportes, informe de seguimiento y las órdenes perentorias, si aplica.</p>	Plan de Visita por entidad	Profesional SIV	1 día
3.	Efectuar una comunicación oficial de presentación de los profesionales que atenderán la diligencia en caso de ser una visita por denuncia, esta debe ser presentada al momento de la visita	Comunicación oficial	Profesional SIV	1 día
4.	Realizar la comunicación de notificación de visita si esta es por vencimiento de PMA, de acuerdo con el formato establecido, la cual deberá anunciarse con mínimo quince (15) días calendario de anterioridad.	Comunicación oficial	Profesional SIV	1 día

	<p>En caso de ser una visita conjunta con otros órganos de control se deberá coordinar previamente la fecha de visita.</p> <p>Nota: En caso de definir Metodología de Visita Virtual aplicar el Procedimiento Para “Visitas Virtuales”. Las visitas virtuales de control solo se llevarán a cabo para verificar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento Archivístico; las visitas de control que se requieran para entidades liquidadas o por denuncias, deben ser presenciales.</p>			
5.	<p>Iniciar la diligencia oficial con una reunión de apertura a la cual deberán asistir los funcionarios referidos en la comunicación oficial de notificación.</p>	<p>-Acta visita de control</p> <p>-Registro de asistencia</p>	Profesional SIV	1 día
6.	<p>Desarrollar la visita, llegada la fecha, hora y lugar de la visita, se procederá al estudio de la situación.</p> <p>Si la entidad visitada se encuentra en proceso de liquidación, se elabora el acta que contiene el informe de la visita, en la cual se contemplarán los términos para responder el informe y tomar las medidas correctivas pertinentes</p> <p>Si la visita de control se efectúa por incumplimiento reiterado del Plan de Mejoramiento Archivístico, se hace lectura del acta de control, y se imparten las órdenes para que la entidad culmine las actividades pendientes.</p>	Acta visita de control	Profesional SIV	2 días
7.	<p>Realizar reunión de cierre y lectura de los documentos correspondientes, dejando constancia en el acta de visita de control</p> <p>El acta de la visita de control se entrega al momento del cierre de la diligencia.</p> <p>En caso de no poder realizar la visita por motivos de fuerza mayor y/o caso fortuito, se debe reanudar en un lapso no mayor a treinta (30) días hábiles, o reprogramarse según sea el caso</p>	<p>-Acta visita de control</p> <p>-Listado de asistencia</p> <p>-Registro de asistencia</p>	Profesional SIV	1 día
8.	<p>Emitir las órdenes correspondientes si se comprueba la existencia de una práctica u omisión irregular que amenace o vulnere la integridad de los archivos y/o documentos declarados de interés cultural, para que la entidad suspenda dichas prácticas dentro de un término objetivo y prudencial. Si aplica.</p> <p>Así mismo, el AGN hará el respectivo seguimiento y verificación al cumplimiento de las órdenes impartidas, en los plazos establecidos. Ante el incumplimiento de las órdenes se procederá de conformidad a sus facultades legales sancionatorias y de traslado a los órganos de control.</p>	-Acta visita de control	-Profesional SIV	1 día

	Las órdenes serán impartidas mediante comunicación suscrita por la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control			
9.	Dar traslado a los entes de control competentes sí se llegaren a describir situaciones irregulares con base en el acta de control de la diligencia.	Comunicación oficial	-Subdirector SIV -Profesional SIV	1 día
10.	Ingresar al registro de control las órdenes perentorias, las fechas de inicio y finalización, (la fecha de inicio es importante para contar los términos de entrega de informes de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno de la entidad visitada.)	Control plazos PMA	Técnico SIV	1 día
11.	<p>Verificar el cumplimiento de las órdenes impartidas, en el tiempo establecido por el Archivo General de la Nación. La Oficina de Control Interno de la entidad deberá realizar seguimiento y reportar trimestralmente los avances de cumplimiento de las actividades presentadas en el Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA).</p> <p>Si en desarrollo de las visitas se imparten ordenes la Oficina de Control Interno deberá realizar seguimiento y reportar dentro del término establecido los avances de cumplimiento de las órdenes.</p> <p>De persistir la renuencia al cumplimiento de las órdenes impartidas o al Plan de Mejoramiento archivístico, se dará por no cumplidas, con traslado a la Oficina Asesora Jurídica, para que se inicie el proceso administrativo sancionatorio.</p> <p>La renuencia se configura cuando la entidad no evidencie acciones suficientes o efectivas para el cumplimiento de las órdenes, previos requerimientos efectuados por la Subdirección de la SIV.</p> <p>Si la entidad requiere ampliar el tiempo para el cumplimiento de las órdenes, y evidencia avances efectivos, se evaluará la pertinencia, lo cual debe quedar soportado en acta de control o mediante oficio con el cual se concede la prórroga.</p>	-Plan de Mejoramiento Archivístico -Comunicación oficial	-Subdirector SIV -Profesional SIV	1 día
12.	Registrar en planilla la consulta y préstamo de expedientes.	Planilla préstamo de documentos	Auxiliar SIV	1 día
13.	Archivar los documentos en el expediente correspondiente del archivo de gestión, de acuerdo con la instrucción dada por el subdirector y a los formatos aprobados para tal fin.	-Hoja de Control -FUID	Auxiliar SIV	1 día
	Total			15 días

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para realizar visitas virtuales de vigilancia o control a los archivos de las entidades del Estado, conforme a las facultades asignadas a la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control del Archivo General de la Nación – AGN.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la elaboración de la comunicación de notificación de visita que contiene la fecha, la hora y las personas que atenderán la visita por parte del AGN, continúa con la realización de la visita en la fecha indicada, una vez realizada la visita se remite el acta a la entidad para que realice sus observaciones (si hay lugar a ellas). Finalmente, en el expediente se archivan los documentos que se generen en el desarrollo de la visita.

3. DEFINICIONES

Las definiciones aplicables al procedimiento serán las establecidas en el artículo 2.8.8.1.5 del Decreto 1080 de 2015 o las que lo modifiquen o complementen:

Acta de Visita de Inspección, Vigilancia o Control: Documento en el que se registran las actividades realizadas durante la visita de inspección, vigilancia o control y se consignan los hallazgos detectados, se establecen los compromisos, se emiten las órdenes necesarias para que se suspendan las prácticas que amenacen o vulneren la integridad de los archivos públicos y/o de los archivos de las entidades privadas que cumplen funciones públicas y/o a los documentos declarados de interés cultural cuyos propietarios, tenedores o poseedores sean personas naturales o jurídicas de carácter privado.

AGN: Archivo General de la Nación.

Control: Facultad para tomar las acciones y correctivos necesarios o impartir las órdenes a que haya lugar, con el fin de dar cumplimiento a la Ley General de Archivos y demás normatividad archivística expedida para su desarrollo.

Evaluación de la Función Archivística: Conjunto de acciones adelantadas sobre los archivos de las entidades sujetas a control, para determinar el nivel de cumplimiento de la Ley 594 de 2000, sus normas reglamentarias y proponer las acciones de mejora que sean necesarias.

FURAG: Formulario único de reporte de avances de la Gestión. Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de resultados institucionales y sectoriales.

Hallazgo: Incumplimiento a un requisito legal.

IGA: El Índice de Gobierno Abierto (IGA) es un indicador sintético que mide el cumplimiento de normas estratégicas anticorrupción.

Inspección: Facultad para verificar el cumplimiento de la Ley General de Archivos y demás normatividad archivística expedida para su desarrollo.

Normas estratégicas anticorrupción: aquellas disposiciones que buscan implementar medidas preventivas en el sector público en el marco de las Convenciones Interamericana y de Naciones Unidas de Lucha Contra la Corrupción.

Plan de Mejoramiento Archivístico – PMA: Documento mediante el cual se establece las acciones de mejora, a partir de los hallazgos y compromisos señalados en el Acta de Visita de Inspección. Incluye los plazos de ejecución, productos, personas y áreas responsables y el grado de avance esperado.

Recomendaciones: Aspectos que pueden ser oportunidades de mejora; sin embargo, su no cumplimiento no implicara hallazgos.

SIV: Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control.

Vigilancia: Facultad para hacer seguimiento a las instrucciones impartidas en el Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA), con el fin de dar cumplimiento a la Ley General de Archivos y demás normatividad archivística expedida para su desarrollo.

Visita a Solicitud de Parte: Diligencia oficial de Inspección, Vigilancia o Control, solicitada o requerida por ciudadanos, servidores públicos, las propias entidades o los entes de vigilancia y control, a través de denuncias, comunicaciones verbales o escritas, dirigidas al Archivo General de la Nación o a los Consejos de Archivos, según el caso.

Visita de Oficio: Diligencia oficial de Inspección, Vigilancia y/o Control, realizada por peligro inminente de supresión, destrucción, ocultamiento, deterioro o pérdida, urgencia manifiesta, cuando alteraciones del orden público o desastres naturales u otros, pongan en riesgo los archivos públicos y/o de los archivos de las entidades privadas que cumplen funciones públicas y/o a los documentos declarados de interés cultural cuyos propietarios, tenedores o poseedores sean personas naturales o jurídicas de carácter privado.

Visita Especial: Diligencia oficial de Inspección, Vigilancia y/o Control, practicada de oficio o a solicitud de parte, específicamente sobre uno de los procesos de archivo de un sujeto de control.

Visita Integral: Diligencia oficial de Inspección, Vigilancia y/o Control practicada a la totalidad de los procesos de archivo de los sujetos de control.

4. DISPOSICIONES GENERALES

Este procedimiento debe ser aplicado por la Dirección del Archivo General de la Nación y la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control a las actividades de vigilancia y/o control que se realizan a las entidades del estado y, a los documentos de carácter privado declarados de interés cultural.

El equipo de trabajo que realizará la visita virtual de vigilancia o control deberá efectuar una investigación preliminar de la entidad, revisando los aspectos indicados en el Plan de Mejoramiento Archivístico. Toda visita virtual siempre deberá ser desarrollada como mínimo por dos profesionales de la Subdirección.

La visita virtual podrá ser suspendida cuando se considere pertinente o por casos de fuerza mayor. Sin embargo, esta deberá reanudarse en un término no mayor a treinta (30) días hábiles. En caso de suspensión se deberá dejar registro en la respectiva Acta.

Realizada la visita existen unos términos legales de cumplimiento de las medidas dispuestas por la SIV, que según el tipo de visita son:

4.1. Visita de vigilancia

Quien practique la visita de vigilancia, tendrá a su cargo el seguimiento a las nuevas acciones acordadas para dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA), con el propósito de evaluar que los compromisos adquiridos por la entidad se han cumplido adecuadamente.

A partir del momento de entrega del acta definitiva de la visita de vigilancia, la entidad dispondrá de quince (15) días hábiles para presentar su propuesta de ajuste al Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA) y su metodología de implementación.

La Oficina de Control Interno de la entidad vigilada, deberá realizar seguimiento y reportar semestralmente al Archivo General de la Nación los avances del cumplimiento de las nuevas actividades programadas en el (PMA) y de los compromisos adquiridos.

4.2 Visita de control

Solicitud de información producto de las facultades de control. La entidad sujeta de la visita de control tendrá diez (10) días hábiles para responder el informe de dicha diligencia, prorrogables hasta por otro tanto, cuando razonadamente existan circunstancias que impidan la entrega de la información dentro del plazo inicial y demuestre que ha tomado las medidas correctivas ordenadas. En caso de renuencia se dará traslado a la autoridad correspondiente para el cumplimiento de sus competencias.

El Archivo general de la Nación tendrá a su cargo el seguimiento y verificación del cumplimiento de las órdenes impartidas, de tal forma que se garantice el cumplimiento de la Ley General de Archivos (Ley 594 de 2000), la Ley 397 de 1997 modificada por la Ley 1185 de 2008, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 212 del Decreto-Ley 019 de 2012 y sus normas reglamentarias.

A partir de la entrega del acta de la visita de control que se realizará al momento del cierre de la correspondiente diligencia, la entidad controlada dispondrá de cuarenta y cinco (45) días hábiles, para tomar las medidas correctivas pertinentes e informar la metodología de implementación.

4.3 La conexión virtual se realiza a través de la plataforma dispuesta por el AGN.

4.4. Se procederá a instalar la visita, realizada a través de mecanismo técnico virtual, en la cual se desarrollarán los siguientes pasos:

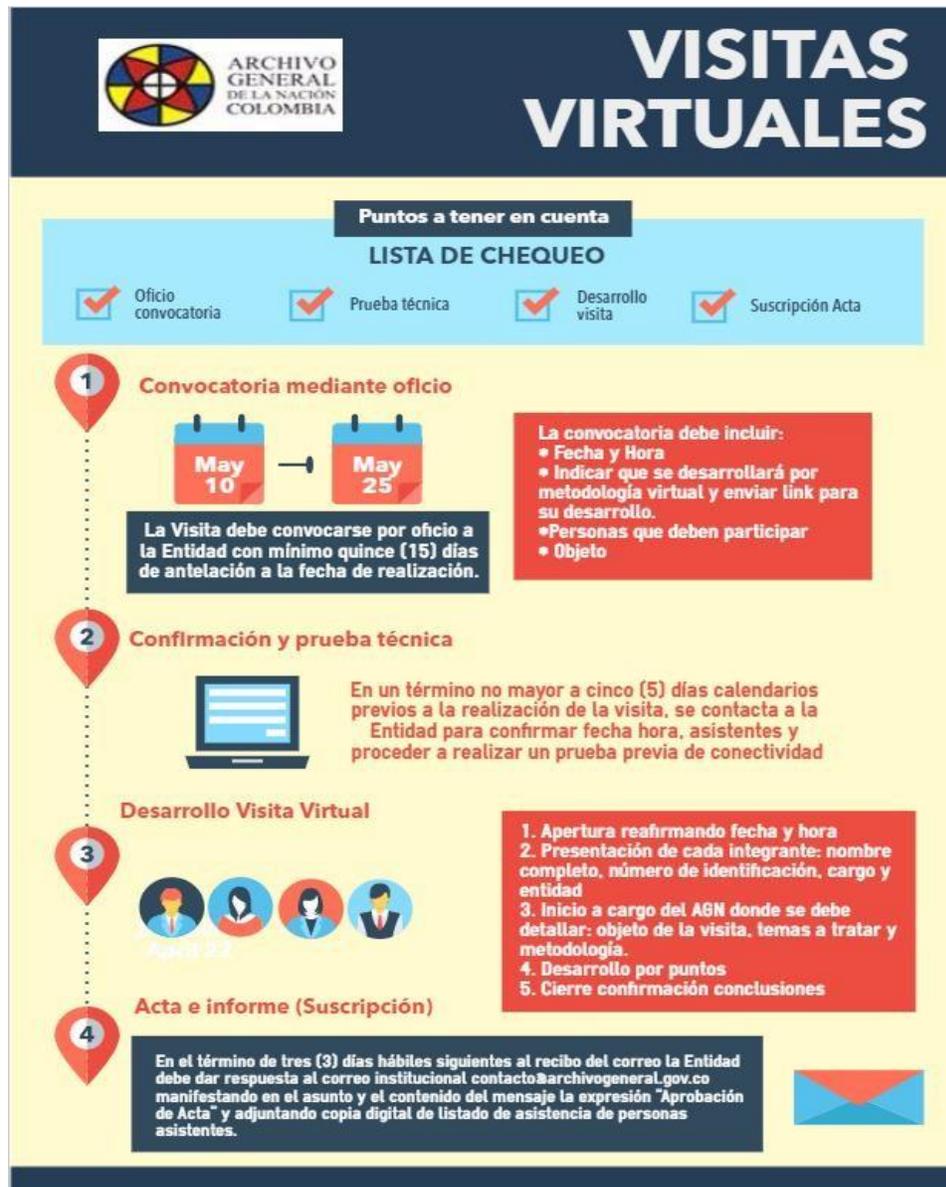
- Apertura de la reunión, informando que la sesión será grabada como soporte del desarrollo de la visita.
- Se indica fecha, hora, nombre de la entidad en proceso de vigilancia o control.
- Presentación de cada participante
- Remisión y suscripción del listado de asistencia por parte del AGN y de la entidad en proceso de vigilancia o control, el cual se remite a través del correo electrónico del inspector líder de la visita, al correo institucional del jefe de control interno o quien haga sus veces.
- Inicio a cargo del AGN donde se debe detallar: objeto de la visita, temas a tratar y metodología.
- Desarrollo de cada uno de los puntos, presentación del informe con el análisis de los documentos aportados por la entidad, determinando aspectos legales, logísticos, y la implementación y aplicación de la normatividad archivística.

- Cierre de la visita y reiteración de términos para el cumplimiento de la normatividad archivística.

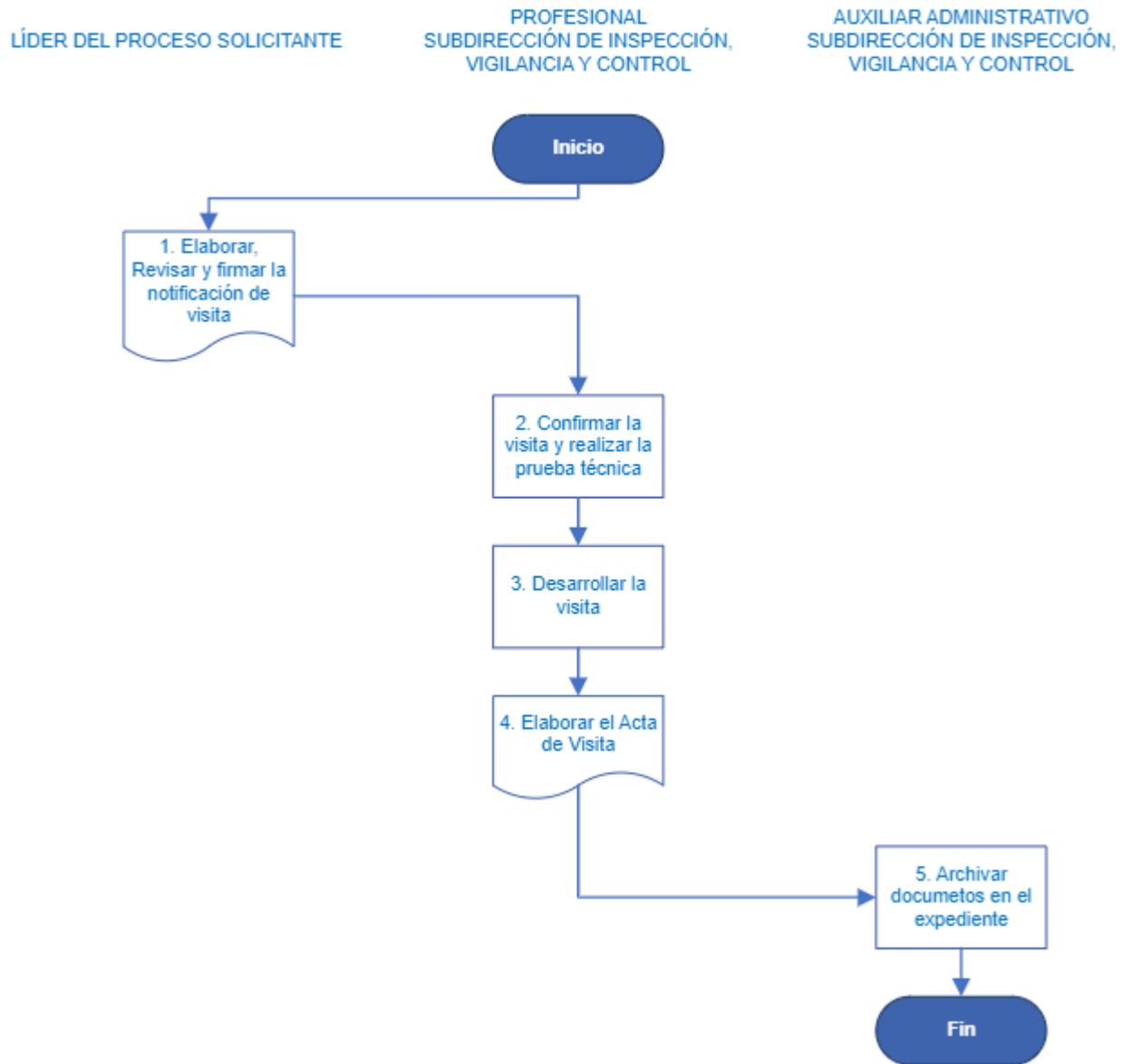
4.5. Reprogramación

En caso de no poder realizar la visita por motivos de fuerza mayor y/o caso fortuito, se debe reanudar en un lapso no mayor a treinta (30) días hábiles, o reprogramarse según sea el caso.

La siguiente imagen explica los puntos que se deben tener en cuenta para realizar las visitas virtuales:



5. FLUJOGRAMA



La imagen anterior contiene el diagrama de flujo que muestra el paso a paso del procedimiento de Visitas Virtuales.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	Elaborar, revisar y firmar la comunicación de notificación de visita, de acuerdo con el formato establecido, la cual deberá subirse al aplicativo asignado por el AGN con mínimo 15 días calendario de anterioridad. La comunicación debe contener la dirección URL para realizar conexión virtual.	Comunicación Oficial	Subdirector SIV	1 día
2.	Confirmar la fecha, hora, asistentes y proceder a realizar una prueba previa de conectividad con la persona encargada de la entidad a visitar. Esto lo deberá acordar el profesional encargado en un término no mayor a cinco (5) días calendario, previos a la realización de la visita propuesta, con el propósito de garantizar la realización efectiva de la misma	Comunicación de respuesta de anuncio	Profesional SIV	3 días
3.	Desarrollar la visita de vigilancia o control.	Acta de Inspección, Vigilancia y Control	Profesional SIV	1 día
4.	Elaborar el Acta de la visita; la diligencia oficial deberá finalizarse con el envío del acta al correo oficial de la oficina de control interno de la entidad, adjuntando el listado de asistencia suscrito con las firmas de los asistentes a la visita. Nota: El acta de visita virtual queda en firme solo con la suscripción del listado de asistencia, y obra como soporte la grabación realizada por el AGN.	Acta de Inspección, Vigilancia y Control	Profesional SIV	2 días
5.	Archivar en el expediente físico o electrónico los soportes documentales que se generen en el desarrollo de la visita.	-Hoja de control	Auxiliar administrativo	1 día
Total				8

OBJETIVO : Orientar a las dependencias del Archivo General de la Nación propendiendo por el cumplimiento de las políticas y estrategias de atención y servicio al ciudadano, de acuerdo con la normativa vigente

ALCANCE: Inicia con la elaboración del Plan Institucional de Participación Ciudadana, continúa con la aprobación y divulgación del plan cumpliendo con los lineamientos de las políticas de MIPG y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, termina con la ejecución y seguimiento de las actividades propuestas en el PIPC.

LIDER DE PROCESO : Profesional especializado grado 15

PROVEEDORES		ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS	EXTERNOS					INTERNOS:	EXTERNOS:
*Subdirectores de todas las áreas *Grupo de Servicios Administrativos	*Departamento Nacional de Planeación *Departamento Administrativo de la Función Pública *Ministerio de las TIC	Información de lo que se va a incluir en el plan	P	Elaborar el Plan Institucional de Participación Ciudadana	Plan Institucional de Participación Ciudadana	Funcionarios y contratistas	Ciudadanía y grupos de valor
*Subdirectores de todas las áreas *Grupo de Servicios Administrativos	*Departamento Nacional de Planeación *Departamento Administrativo de la Función Pública *Ministerio de las TIC	Registro de asistencia	H	Ejecutar el Plan Institucional de Participación Ciudadana	*Informes *Encuestas	Funcionarios y contratistas	Ciudadanía y grupos de valor
*Subdirectores de todas las áreas *Grupo de Servicios Administrativos	N/A	Los reportes de las áreas	H V A	Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades contempladas en el Plan Institucional de Participación Ciudadana	*Formato de seguimiento *Informe final	Todas las áreas	N/A

RECURSOS Talento humano

INDICADORES DE GESTIÓN					
NOMBRE	RELACION MATEMÁTICA	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	FRECUENCIA DE REPORTE	OBJETIVO DEL INDICADOR
NPS-NET PROMOTER SCORE	Porcentaje de los promotores - Porcentaje de los detractores	Efectividad	Trimestral	Trimestral	Medir el porcentaje de satisfacción del usuario que visita el Archivo General de la Nación
Índice de Satisfacción del Cliente - CSAT			Trimestral	Trimestral	Medir el porcentaje de los usuarios y grupos de valor que acceden a los canales de comunicación dispuestos por la entidad para el suministro de la información

Ver documentación del proceso en: Inventario de documentos

Ver normatividad legal del proceso en: Matriz de identificación y cumplimiento de requisitos legales

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar, tramitar y responder de manera oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos, con el fin de que sean respondidos en los tiempos establecidos por la entidad y las normas.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones presentadas a través de los diferentes canales de atención, continúa con la asignación de las comunicaciones, la radicación y culmina con los seguimientos a los tiempos de respuesta.

3. DEFINICIONES

AGN: Archivo General de la Nación.

Atención al ciudadano: servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones que plantean los ciudadanos en general, actuando en nombre propio, de un tercero, de una entidad u organización.

Canales de atención: medios de comunicación dispuestos por el Archivo General de la Nación, a través de los cuales los usuarios y grupos de interés del AGN pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o interrelacionarse con los servidores públicos sobre temas de competencia de la entidad.

Canal escrito: canal de atención compuesto por todos los mecanismos de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones hechas por los usuarios en documentos escritos.

Canal presencial: canal dispuesto para el contacto directo entre los usuarios, grupos de interés y el personal del Archivo General de la Nación, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad para obtener algunos de los productos, servicios, trámites, que ésta ofrece o para interponer o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Consulta: petición mediante la cual el usuario somete a consideración del Archivo General de la Nación un caso o asunto, para que éste emita el correspondiente concepto.

Denuncia: comunicación que presenta un usuario ante el AGN por la posible ocurrencia de una conducta irregular por parte de alguno de sus funcionarios, para que se adelante la correspondiente investigación y se comunique a los entes competentes para las investigaciones penal, fiscal, administrativa- si a ello hubiere lugar.

Denuncia anticorrupción: denuncias interpuestas contra aquellos servidores públicos del Archivo General de la Nación que se presume hayan incurrido en posibles conductas irregulares por abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones, entre otras.

Dependencia competente: área que de conformidad con las normas vigentes le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

Derecho de petición: derecho fundamental que toda persona tiene para presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Los derechos de petición que responda la entidad son los que traten temas de competencia del Archivo General de la Nación.

Felicitación: es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción de un usuario del Archivo General de la Nación por el servicio brindado por la entidad.

Gestión documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

GDO: Grupo de Archivo y Gestión Documental.

Lenguas nativas: se entiende por lenguas nativas las que actualmente son habladas por los grupos étnicos del país, así: las de origen indoamericano, habladas por los pueblos indígenas, las lenguas criollas habladas por comunidades afrodescendientes y la lengua romaní hablada por las comunidades del pueblo rom o gitano y la lengua hablada por la comunidad raizal del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Orientación: suministrar información al usuario para guiarlo en temas o asuntos de competencia del Archivo General de la Nación.

Peticiones anónimas: aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario. Debe ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

Peticiones incompletas: petición radicada que no contiene los requisitos mínimos establecidos para resolverla. También corresponde a la petición respecto de la cual el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.

Petición irrespetuosa: aquella que contiene términos que resultan descomedidos e injuriosos para los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso.

Peticiones presentadas por menores de edad: los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra presentación de solicitudes, quejas o reclamos.

PQRSDF: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Queja: manifestación de protesta, descontento o inconformidad presentada por el usuario por irregularidades en la prestación de los servicios que ofrece el Archivo General de la Nación.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio que ofrece el Archivo General de la Nación en cumplimiento de sus funciones, o a la falta de atención a alguna situación que requiere ser solucionada. (los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

SIPG: Sistema Integrado de Planeación y Gestión del Archivo General de la Nación.

Sugerencia: manifestación de una idea, recomendación o propuesta presentada por el ciudadano para mejorar el servicio o la gestión que presta el Archivo General de la Nación en cada una de sus dependencias en el cumplimiento de la labor institucional.

Trámite: conjunto o serie de acciones reguladas por el Estado, que deben ejecutar los usuarios para cumplir un derecho o realizar una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público o a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud. (Tomado de Manual 3.1 para la implementación de la estrategia de gobierno en línea para entidades del orden nacional).

Usuario: son las instituciones públicas o privadas que cumplen funciones públicas, los servidores del Estado y la comunidad en general, a los que el AGN le presta sus servicios.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. Canales o medios de recepción de PQRSDF

El Archivo General de la Nación dispone de los siguientes canales de atención para que el ciudadano, usuarios, entidades públicas o privadas que cumplen funciones públicas y comunidad en general formulen su PQRSDF.

Todas las comunicaciones de usuarios y ciudadanos que impliquen Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicidades que se reciban a través de los diferentes correos institucionales, deben ser enviadas de manera inmediata al correo electrónico contacto@archivogeneral.gov.co. Este correo electrónico será el establecido para que las entidades públicas realicen los traslados de peticiones ciudadanas que son competencias del Archivo General de la Nación.

4.1.1. Canal presencial: para los casos en que el ciudadano manifieste la necesidad de presentar su petición de manera verbal, el Grupo de Archivo y Gestión Documental es el responsable de la recepción, radicación y asignación de dicha petición.

4.1.2. Canal Virtual: medio dispuesto por el AGN para recibir PQRSDF (ejemplo: correo electrónico). Los radicados son registrados por el Grupo de Archivo y Gestión Documental en la herramienta dispuesta para la administración de comunicaciones oficiales, las cuales se reciben mediante el correo electrónico contacto@archivogeneral.gov.co.

4.1.3. Canal Escrito: las peticiones en medio escrito pueden ser presentadas ante la ventanilla única de correspondencia donde se encuentra el Grupo de Archivo y Gestión Documental, quien se encarga de la

recepción, registro, radicación de éstas, así mismo será el encargado de asignar las peticiones escritas a las dependencias, de acuerdo con sus competencias.

4.1.4. Tabla 1. Canales de Atención.

Canales de Atención del Archivo General de la Nación			
	Correo electrónico	contacto@archivogeneral.gov.co	Horario de atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm (jornada Continua).
	Redes sociales	Facebook @archivogeneral Twitter @archivogeneral Instagram @archivogeneral YouTube CanalAGNColombia Flickr @agncolombia	Se encuentran activas las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio son gestionados por el (la) profesional especializado del grupo de Comunicación Estratégica.
	Chat en línea	Página de inicio del Archivo General de la Nación www.archivogeneral.gov.co	Horario de atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm (jornada Continua).
	Teléfono	PBX. 3282888	Horario de atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm (jornada Continua).
	Presencial	Sede Principal: Cra. 6 No. 6-91 Bogotá (Colombia) Buzón de Sugerencias	Horario de atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm (jornada Continua).

Tabla No. 1 Canales de Comunicación del AGN, Fuente Autor

4.2. Derechos de petición

Toda actuación que inicie cualquier persona ante los servidores públicos del Archivo General de la Nación implica el ejercicio del derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo. Mediante éste, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado. Cuando se trate de peticiones hechas por un periodista en el ejercicio de su actividad o menores de edad, se debe dar respuesta de manera preferencial; de conformidad con lo establecido en la Ley.

4.2.1 Contenido de las peticiones

Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Designación del responsable de dar respuesta a la comunicación.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. En caso de ser una petición anónima, es decir que se desconozca la información sobre el destinatario o solicitante, se fijará la respuesta en la página web de la entidad en la sección de atención y servicios a la ciudadanía (según la nueva estructura de la página web), conforme a los principios de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que se fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

4.2.3. Peticiones en lenguas nativas

Para dar cumplimiento a la normativa con respecto a la atención de solicitudes realizadas por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, el Archivo General de la Nación determinará si la persona no puede comunicarse en este idioma, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabándola en su lengua nativa. Así mismo, se debe identificar la región de la que proviene el peticionario para establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece, así mismo el idioma que utiliza. El grupo de Atención y Servicio al Ciudadano debe iniciar los trámites ante el Ministerio de Cultura con el fin de obtener el apoyo técnico para la traducción correspondiente con el fin de remitir al peticionario la queja resuelta.

4.3. Responsables de dar respuesta y firmar PQRSDF

Los Servidores públicos autorizados para avalar a través de la firma una respuesta de las PQRSDF son: Subdirectores, Coordinadores, Jefes de Oficina, el Secretario(a) General y cuando este se encuentre ausente en cumplimiento de sus funciones quien firmará será el Director (a) General del Archivo General de la Nación.

Dado que toda comunicación que ingrese a la entidad se considera “PQRSDF”, esta se redirecciona al área o servidor competente para dar trámite con el fin de proyectar la respuesta.

4.4. Presentación de informes

Trimestralmente (el) la profesional de servicio al ciudadano debe realizar un informe de Gestión de PQRSDF, el cual presenta la medición de los volúmenes de llegada, uso de los canales de atención, oportunidad de respuesta y tiempos promedio de respuesta. Esta información debe publicarse en la página web del Archivo General de la Nación en el en el menú Transparencia.

4.5. Devoluciones, respuestas de PQRSDF

En los casos de devolución de la respuesta a una PQRSDF, el Servidor Público del Grupo de Archivo y Gestión Documental -GDO deberá colocar el sello de radicado en el sobre en el que llega el documento, anotar la fecha y hora de recibo, escanear el sobre y relacionarlo en la planilla de control de documentos,

explicando el motivo de la devolución y hacer nuevamente el envío hasta entregarlo finalmente al destinatario.

4.6. Derecho de turno, atención presencial que se presente por cualquiera de los medios de recepción de PQRSDf establecidos por el AGN

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016, el Servidor Público del Grupo de Archivo y Gestión Documental o de cualquier dependencia del AGN que atienda personalmente el requerimiento de ciudadanos, clientes, entidades públicas o privadas que cumplen funciones públicas y comunidad en general, deberá respetar el orden de llegada del peticionario o las comunicaciones oficiales dependiendo el canal, siendo este el procedimiento dentro de los lineamientos o sistema de turno que se estableció en el AGN sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que tenga prelación legal. No obstante, los servidores públicos deberán dar atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores o veteranos de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará de manera prioritaria.

4.7. Traslados de comunicaciones

En caso de recibir PQRSDf cuyo asunto no sea competencia del AGN, el Grupo de Archivo y Gestión Documental deberá radicarla y asignarla al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano para así, realizar el debido análisis de la solicitud, elaborar el oficio de traslado a la entidad competente y la respuesta al ciudadano, anexando copia del oficio remitido.

En caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Posteriormente envía al GDO las comunicaciones para que desde allí se realice el envío.

4.8. Seguimiento a PQRSDf

Respecto de la gestión y manejo en el trámite de las PQRSDf, en cuanto a superar los tiempos de respuesta, archivar el documento sin tramitar, demora en la reasignación por no competencia y en general, no acatar los procedimientos y el uso apropiado de la herramienta de administración de comunicaciones oficiales de la entidad, es una responsabilidad que debe ser asumida por el servidor público asignado para esta función.

Todas las dependencias tendrán la autonomía para realizar el seguimiento a las peticiones de su área. Sin embargo, el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano luego de verificar las bases de datos proporcionadas por el Grupo de Archivo y Gestión Documental, enviará correo electrónico al jefe, subdirector o coordinador del área con el fin de recordar e indagar los motivos por los cuales no se ha dado respuesta a la petición

Así mismo, se reportarán las comunicaciones oficiales pendientes por responder, así como las que se encuentran vencidas a la Secretaría General quien a su vez informa al Comité de Dirección. Esta misma información es enviada a la Oficina de Control Interno para el respectivo seguimiento.

4.9. Términos para resolver las distintas modalidades de petición

Toda petición (que para el AGN se entenderá como PQRSDF) deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo norma legal especial.

4.10. Una vez se realiza el cargue de la respuesta de la comunicación a la herramienta del GDO, el funcionario o contratista del área responsable debe proceder a cerrarla a través de la misma.

Los términos que define el Acto Administrativo son los siguientes:

Tabla 2. Tiempos de respuesta de las comunicaciones oficiales

Peticiones	Términos para resolver (días hábiles)	
Solicitud de Información y copias o fotocopias de documentos	10	Resolución 369 de 2019 Art. 16
Consulta en relación con materias a cargo del AGN Conceptos Técnicos)	30	
Petición de documentos proveniente de otras entidades	10	
Acceso a consulta documental	10	
Asesoría Técnica y capacitación	30	
Quejas y denuncias	15	
Reclamos y sugerencias formuladas al AGN	15	
Traslados de PQRSDF	5	

5. FLUJOGRAMA

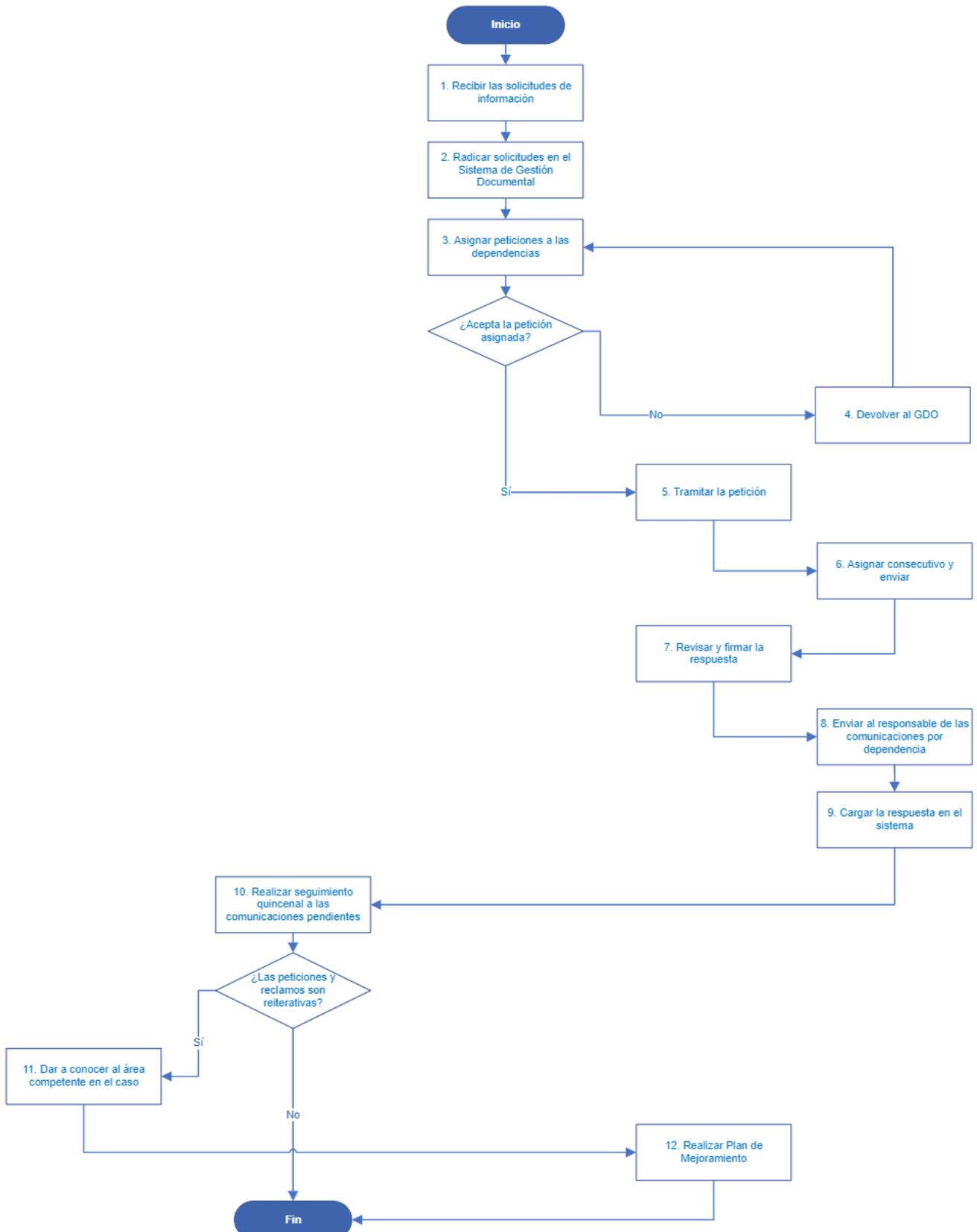
COORDINADOR
GRUPO DE ATENCIÓN Y
SERVICIO AL CIUDADANO

AUXILIAR ADMINISTRATIVO
GRUPO DE ATENCIÓN Y
SERVICIO AL CIUDADANO

GRUPO DE ARCHIVO Y GESTIÓN
DOCUMENTAL

LÍDER DE CADA DEPENDENCIA

FUNCIONARIOS Y
CONTRATISTAS DE LAS
ÁREAS



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	Recibir las solicitudes de información de los ciudadanos por los canales de comunicación dispuestos por el AGN (Ver Disposición General 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> -Herramienta para la Administración de las Comunicaciones Oficiales del AGN https://solicitudes.archivogeneral.gov.co/ -Sede Archivo General de la Nación. -Formato, carta, oficio -Correo electrónico -Formato de Peticiones verbales 	Grupo de Archivo y Gestión Documental	0.5 días
2.	<p>Radicar las solicitudes de información recibidas por los diferentes canales de comunicación expuestos anteriormente en el Sistema de Gestión Documental asignando número de radicado, el cual debe ser informado al usuario. Revisar la redacción o dejar el detalle de cómo se radica cada una en las condiciones generales.</p> <p>Presencialmente se radican las solicitudes que eleven los ciudadanos por escrito ante el AGN: el canal presencial verbal se realiza mediante el formato de peticiones verbales a cargo del Grupo de Archivo y Gestión Documental; en el canal correo electrónico se radica la comunicación oficial junto con sus anexos (si aplica), recibidos a través del correo institucional oficial: contacto@archivogeneral.gov.co; y en el buzón de sugerencias se radican las peticiones que allegan al buzón de sugerencias del AGN.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Herramienta para la Administración de las Comunicaciones Oficiales del AGN https://solicitudes.archivogeneral.gov.co/ -Peticiones verbales -Buzón de sugerencias -Consecutivo de Comunicaciones Oficiales recibidas 	Grupo de Archivo y Gestión Documental	1 día
3.	<p>Asignar las peticiones a las áreas de acuerdo con su competencia para realizar el respectivo trámite.</p> <p>Si las respuestas a la petición son de carácter mixto, el GDO solicitará por correo electrónico a las dependencias involucradas, informar que área proyectará y compilará la información suministrada, para realizar la asignación en la plataforma para su trámite. Ver Disposición General 4.7.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Herramienta para la Administración de las Comunicaciones Oficiales del AGN https://solicitudes.archivogeneral.gov.co/ 	Grupo de Archivo y Gestión Documental	1 día
4.	Devolver la solicitud por el Sistema de Gestión Documental para que el GDO realice la correcta reasignación, esto en caso de que la dependencia no haya aceptado la asignación realizada.	<ul style="list-style-type: none"> -Herramienta para la Administración de las 	Funcionarios y contratistas de las áreas	1 día

		Comunicaciones Oficiales del AGN https://solicitudes.archivogeneral.gov.co/ -Correo electrónico		
5.	Delegar a sus colaboradores (gestor) la petición para recopilar y analizar el contenido de la petición y la información relacionada con la solicitud para preparar la respectiva respuesta, teniendo en cuenta el tipo de petición, los términos de vencimiento, y asegurando brindar una respuesta de fondo.	-Herramienta para la Administración de las Comunicaciones Oficiales del AGN https://solicitudes.archivogeneral.gov.co/ -Correo electrónico	Líderes de las áreas	5, 10, 15 o 30 días
6.	Asignar por el sistema el número consecutivo radicado de salida asociándolo al radicado de entrada.	-Buzón de sugerencias -Oficio -Correo electrónico	Funcionarios y contratistas de las áreas	0.5 días
7.	Revisar y firmar la respuesta por parte del líder de la dependencia.	Correo electrónico	Líderes de las áreas	0.5 días
8.	Enviar al responsable de las comunicaciones en cada dependencia para que este tramite ante el GDO	Correo electrónico	Funcionarios y contratistas de las áreas	0.5 días
9.	Cargar en el sistema la respuesta de la solicitud, además de comunicar y enviar al GDO las mismas para ser remitidas al peticionario o destinatario correspondiente, indicando su modo de envío (física o correo electrónico). Disposición general 4.10	-Herramienta para la Administración de las Comunicaciones Oficiales del AGN https://solicitudes.archivogeneral.gov.co/ -Correo electrónico	Funcionarios y contratistas de las áreas	0.5 días
10.	Realizar seguimiento quincenal a las comunicaciones pendientes de tramitar y que hayan incumplido los términos de respuesta. Punto de control: se les enviará un correo electrónico indicando a las áreas de trabajo el incumplimiento y solicitando de manera inmediata la respuesta a las comunicaciones.	-Herramienta para la Administración de las Comunicaciones Oficiales del AGN https://solicitudes.archivogeneral.gov.co/ -Correo electrónico	Auxiliar administrativo Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	11 días
11.	Dar a conocer al líder del área a la que están dirigidas las quejas o reclamos, en caso de que estas sean reiterativas.	Comunicación por quejas o reclamos reiterativos	Coordinador del grupo Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	0.5 días
12.	Realizar un plan de mejora con base en la comunicación presentada.	Formato de Plan de Mejoramiento	Líderes de las áreas	N/A
	Total			22 a 47 días

1. OBJETIVO

Construir e implementar el Plan Institucional de Participación para garantizar una participación efectiva a los grupos de valor y a la ciudadanía en la gestión institucional del Archivo General de la Nación.

2. ALCANCE

Inicia con la actualización del diagnóstico de la participación ciudadana en la entidad y la identificación de actividades asociadas a la gestión institucional que requieren ejercicios de participación; pasando por la construcción e implementación del Plan Institucional de Participación y termina con la evaluación del cumplimiento de los objetivos y alcance del plan.

3. DEFINICIONES

Canales de atención: medios y espacios dispuestos para los ciudadanos y servidores públicos con el fin de que puedan realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del Estado en general.

Ciudadano: palabra que se emplea para designar a aquella persona que ha nacido en un lugar (un pueblo, ciudad, país) y que, en virtud de ello, es miembro de una comunidad organizada.

Control social: derecho y deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

Espacios de participación: son el punto de encuentro entre la administración pública y la ciudadanía, aquellos donde se concreta y se hace objetiva la agenda pública.

Gestión: acción y efecto de administrar, organizar y poner en funcionamiento una entidad, actividad económica u organismo.

Grupos de interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Mecanismos de participación: serie de herramientas establecidas en la Constitución Política de 1991 para asegurar e incentivar la movilización de la población colombiana. Los mecanismos establecidos en la Constitución son: voto, plebiscito, referendo, consulta popular, cabildo abierto, iniciativa popular, revocatoria del mandato y tutela.

Participación: involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora.

Plan: documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles.

Plan institucional de participación: documento que resume y consolida los principales aspectos que se deben llevar a cabo en la entidad, para el desarrollo de la participación ciudadana, el cual incluye las temáticas priorizadas, el objetivo, el alcance, el cronograma de trabajo.

Valor público: cambios sociales —observables y susceptibles de medición— que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. Los insumos para el alistamiento de la información para la construcción del documento del Plan Institucional de Participación son: diagnóstico de participación ciudadana y la caracterización de usuarios y grupos de valor. Luego de que se realiza esta actividad, se procede a socializar los resultados con el equipo de trabajo.

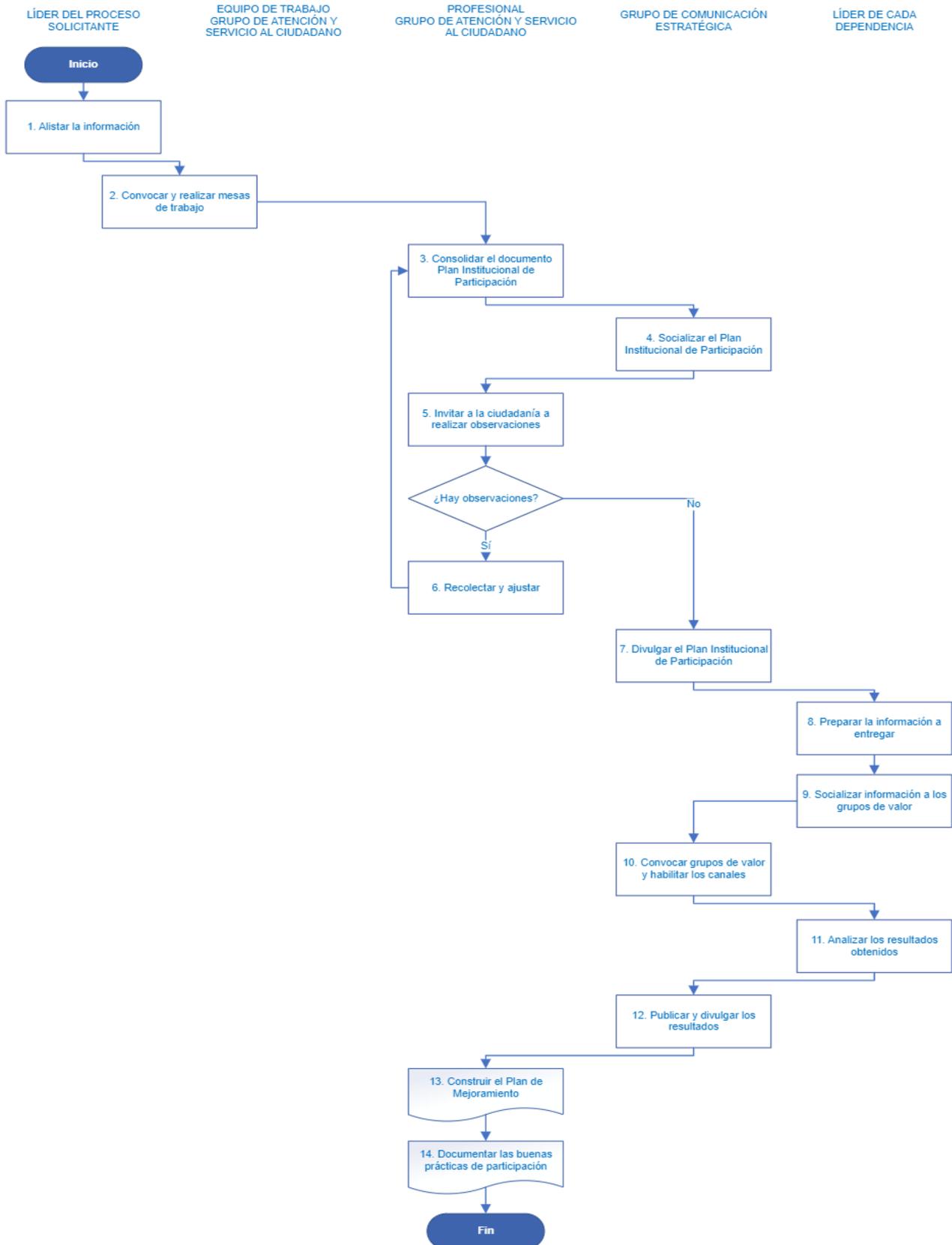
4.2. Para la construcción del Plan Institucional de Participación, se busca identificar las metas y actividades que las áreas misionales y de apoyo a la gestión tienen programadas con el fin de involucrar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés caracterizados, en donde se determine cuáles corresponden a las fases del ciclo de la gestión, se clasifiquen en cada una de ellas y que se realicen con instancias de participación legalmente conformadas. Así mismo, se busca definir los espacios de participación. Para esto se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Verificar que todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades de participación ya identificadas (En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, se debe determinar otras actividades en las cuales puedan ser involucrados).
- Definir el objetivo y el alcance del plan, a partir de los temas priorizados con la participación de los servidores públicos del AGN.
- Establecer las metodologías y los canales de comunicación por medio de los cuales se desarrollarán las actividades por cada una de las fases del ciclo de participación.
- Definir los recursos, alianzas, convenios y presupuesto necesarios y asociados a las actividades definidas para llevar a cabo el ejercicio de participación ciudadana.
- Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad en una matriz, en materia de participación ciudadana.
- Establecer un cronograma de ejecución de las actividades identificadas.
- Definir las etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y de evaluación del cumplimiento de las actividades.

4.3. Con el fin de consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión, se debe realizar convocatoria a través de los medios definidos en el Plan de Participación a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor caracterizados,

4.4. El equipo de trabajo encargado de proponer el Plan Institucional de Participación en el AGN estará conformado por los subdirectores, coordinadores de las áreas misionales quienes proponen las acciones de participación que a su vez alimentarán el plan.

5. FLUJOGRAMA



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	Alistar toda la información disponible sobre el estado actual del ejercicio de participación ciudadana en la entidad.	Informe de diagnóstico	Líder de proceso	10 días hábiles
2.	Convocar y realizar mesas de trabajo con las áreas para liderar el proceso de planeación de la participación.	Acta de reunión	Líder de proceso y equipo de trabajo Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	5 días hábiles
3.	Consolidar el documento del Plan Institucional de Participación y presentarlo a la Oficina de Planeación para su aprobación.	Plan Institucional de Participación	Profesional Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	5 días hábiles
4.	Socializar el Plan Institucional de Participación con la ciudadanía y los servidores públicos del AGN.	-Correos electrónicos -Página web -Redes sociales -Televisores.	Grupo de Comunicación Estratégica	1 día hábil
5.	Invitar a la ciudadanía y grupos de valor a realizar observaciones y presentar opiniones a través de la estrategia definida.	-Correos electrónicos -Página web -Redes sociales -Televisores	Profesional Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	1 día hábil
6.	Recolectar observaciones, comentarios u opiniones realizados por la ciudadanía y los grupos de valor al Plan Institucional de Participación. A partir de la sistematización de la información recolectada y el seguimiento a las observaciones, opiniones y comentarios.	-Correos electrónicos -Redes sociales	Profesional Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	10 días hábiles
7.	Divulgar el Plan Institucional de Participación ajustado a las observaciones definidas	-Correos electrónicos -Página web -Redes sociales -Televisores	Grupo de Comunicación Estratégica	1 día hábil
8.	Preparar la información que se entregará en el desarrollo de las actividades ya identificadas que se van a someter a participación.	-Piezas gráficas -Acta de reunión	Líderes de áreas	5 días hábiles
9.	Socializar a los grupos de valor la información necesaria para preparar la actividad de participación y socializar sus rutas de consulta.	-Correos electrónicos -Página web -Redes sociales -Televisores	Líderes de áreas	10 días hábiles

10.	Convocar a los usuarios y/o grupos de valor y habilitar los canales de comunicación para la realización del ejercicio.	-Correos electrónicos -Página web -Redes sociales -Televisores	Grupo de Comunicación Estratégica	5 días hábiles
11.	Analizar los resultados obtenidos en la implementación del Plan de Participación.	Seguimiento al Plan Institucional de Participación	Líderes de áreas	5 días hábiles
12.	Publicar y divulgar los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando en la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.	Informe de seguimiento al Plan Institucional de Participación	Grupo de Comunicación Estratégica	1 día hábil
13.	Construir un informe de acuerdo con los resultados encontrados en la evaluación del ejercicio.	Informe de seguimiento al Plan Institucional de Participación	Profesional Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	10 días hábiles
14.	Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana que permitan alimentar el próximo plan de participación.	Informe de seguimiento al Plan Institucional de Participación	Profesional Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	5 días hábiles
Total				74 días hábiles

1. OBJETIVO

Medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios que presta la entidad con el fin de mejorar la calidad de estos y brindar una óptima atención a los ciudadanos.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con el diligenciamiento de la Encuesta Satisfacción del Usuario por parte de los usuarios del Archivo General de la Nación, continúa con la consolidación de la información obtenida para realizar el Informe de PQRSD y Satisfacción del Usuario, y finaliza con la publicación del informe en la página web.

3. DEFINICIONES

AGN: Archivo General de la Nación.

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y lideran una organización en el más alto nivel.

Atención al cliente: conjunto de acciones basadas en la interacción con el usuario antes, durante y después del uso de los servicios ofrecidos por el AGN, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario.

Calidad: conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren habilidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas.

Usuarios: organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

Encuesta: instrumento de medición que permite identificar y registrar el grado de satisfacción de los clientes.

OAP: Oficina Asesora de Planeación

Otros Procedimientos Administrativos - OPAs: conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades.

Servicio al cliente: conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la entidad con el fin de que el usuario obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Servicios Reprográficos y de Consulta: se refiere a aquellos servicios de consulta en biblioteca y/o copiado por cualquier medio (fotocopias, imágenes digitales, microfilm, impresión digital o heliografías).

SIPG: Sistema Integrado de Planeación y Gestión.

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Tabular: expresar valores, magnitudes u otros datos por medio de tablas.

Trámite: conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. Servicios ofrecidos por el AGN

El Archivo General de la Nación tiene inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT nueve (9) trámites y una (1) OPA (Otros Procedimientos Administrativos).

Trámites

- Evaluación y convalidación de las Tablas de Retención Documental TRD y Tablas de Valoración Documental TVD.
- Transferencia regular de documentación histórica al Archivo General de la Nación.
- Capacitación en materia archivística.
- Consulta y fotocopia de documentos históricos.
- Consulta y fotocopia de protocolos notariales.
- Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental.
- Inscripción de Tablas de Retención Documental TRD y Tablas de Valoración Documental TVD en el Registro Único de Series Documentales (RUSD).
- Declaratoria de bienes de interés cultural de carácter documental archivístico BIC-CDA del orden nacional.
- Préstamo o alquiler de auditorio, salas de exposición o salas alternas.

OPAs (Otros Procedimientos Administrativos)

- Visitas guiadas al Archivo General de la Nación

4.2. Fuentes de entrada para el seguimiento de la percepción del usuario

El seguimiento a la percepción del usuario puede incluir la obtención de información proveniente de fuentes como:

- Encuestas de satisfacción al cliente en formato físico y digital.
- Bases de datos y/o informes de gestión PQRSD.
- Indicadores de gestión.
- Felicitaciones recibidas.
- Los mecanismos de participación ciudadana (plebiscito, iniciativa popular legislativa y normativa, referendo, revocatoria del mandato, cabildo abierto).

4.3. Equivalencia de escala de satisfacción – encuestas

Se aplica la escala de satisfacción que se usa en las encuestas, a continuación, se muestra la tabla de equivalencia:

Escala de satisfacción	Escala de satisfacción
------------------------	------------------------

(texto)	(número)
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo / deficiente	1-2

Tabla 1. Equivalencia de escala de satisfacción del usuario.

4.4. Indicadores de Gestión

Para la medición de la gestión del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano se reportan dos indicadores: NPS-NET PROMOTER SCORE e índice de satisfacción del cliente (CSAT), los cuales se reportan de manera trimestral.



Figura 1. Indicador NPS-Net Promoter Score

Nota: Las observaciones deberán quedar consignadas en el informe de satisfacción para la respectiva toma de acciones de mejora; la Oficina Asesora de Planeación y/o la Oficina de Control Interno, podrán realizar seguimiento a este informe, cuando el seguimiento al desempeño del Sistema Integrado de Planeación y Gestión lo requiera.

4.5. Criterios de evaluación de PQRSD

El tiempo de respuesta a las solicitudes, la frecuencia de quejas y felicitaciones que se presentan en el periodo (trimestre) y las sugerencias son los elementos que se deben tener en cuenta para medir la satisfacción del usuario

4.6. Tiempo de respuesta a las solicitudes

Según el procedimiento de PQRSD, los términos internos establecidos por el AGN para responder cualquier tipo de solicitud en la recepción de las PQRSD están contemplados en la Resolución 369 de 2019. A continuación, se muestra la tabla con el tiempo de respuestas para las comunicaciones oficiales:

	Término legal (días hábiles)
Petición de información	10
Queja	15
Reclamo	15
Petición de consulta	30
Sugerencia	15
Requerimiento	15
Denuncia	15
Petición de documentación	10

Tabla 2. Tiempo de respuesta para comunicaciones oficiales.

4.7. Validación de la información:

La validación de la información remitida a la Secretaría General se realizará aleatoriamente por un servidor público de la dependencia que delegue la Secretaría General, en el momento que lo requiera cruzando la información reportada con los listados de asistencia a los eventos que aplique y con la base de datos de comunicaciones oficiales y PQRSD.

4.8. Toma de acciones

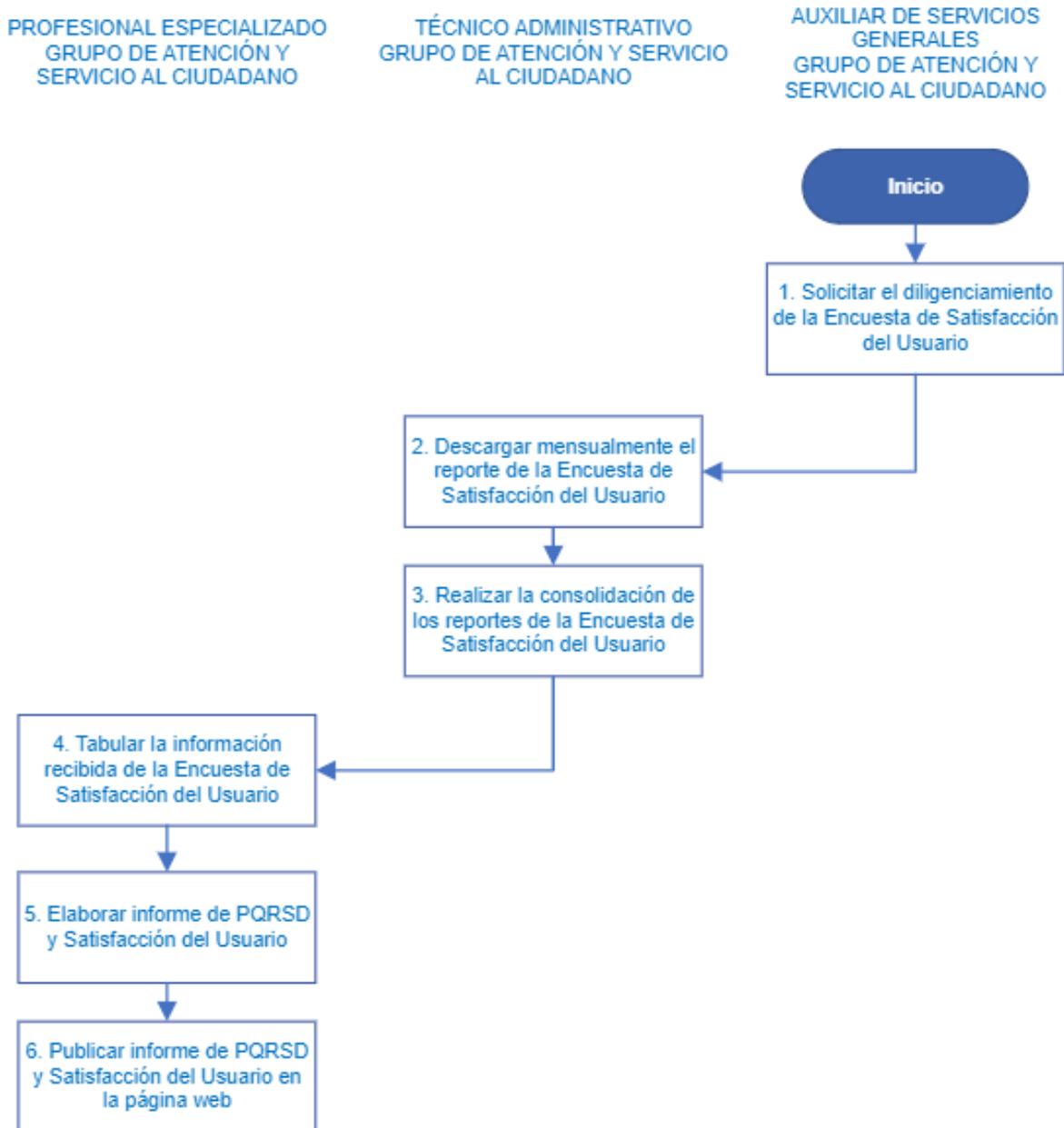
La Oficina Asesora de Planeación realizará la comunicación y acompañamiento a los líderes de proceso a los cuales se les identifique una calificación CRÍTICA o ACEPTABLE recurrente en los indicadores satisfacción del cliente, para sus respectivas acciones de mejora.

4.9. Responsables

El (la) Profesional del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano deberá consolidar la información de los procesos y reportar los indicadores de Satisfacción del Cliente a la Oficina Asesora de Planeación, el Representante de la Dirección delegará el servidor competente para publicar estos indicadores en los medios disponibles para ello.

La Oficina de Control Interno realizará el control de la eficacia de los planes de acción propuestos en el formato de acciones correctivas vigente. El Representante de la Dirección, delegará el funcionario competente, para realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción/mejoramiento.

5. FLUJOGRAMA



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	Solicitar a los usuarios y ciudadanos el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción del Usuario de manera presencial o por la página web.	-Correo electrónico - Encuesta de Satisfacción del Usuario	Auxiliar de Servicios Generales Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	1 día hábil
2.	Descargar mensualmente de la página web el reporte de las Encuesta de Satisfacción web diligenciadas por los usuarios y ciudadanos.	Reporte de percepción del Usuario	Técnico Administrativo Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	1 día hábil
3.	Realizar la consolidación de las Encuestas de Satisfacción del Usuario hechas de forma presencial y en la página web.	Excel de consolidación de Encuestas de Satisfacción del Usuario	Técnico Administrativo Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	1 día hábil
4.	Tabular la información recibida de las Encuestas de Satisfacción del Usuario (físico y virtual).	-Encuesta Satisfacción del Usuario -Archivo Excel	Profesional Especializado Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	4 días hábiles
5.	Elaborar el informe de PQRSD y Satisfacción del Usuario teniendo en cuenta la información obtenida.	Informe de PQRSD y Satisfacción del Usuario	Profesional Especializado Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	3 días hábiles
6.	Publicar el informe PQRSD en la página web de la entidad y enviar copia a la Oficina Asesora de Planeación.	https://www.archivo-general.gov.co/transparencia/planeacion/Metas-objetivos-e-indicadores	Profesional Especializado Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	1 día hábil
Total				11 días hábiles

Consulta las políticas de tratamiento de datos personales: <https://www.archivogeneral.gov.co/agn/pt/>

Acepto

Nombre:

Correo electrónico:

Fecha

DÍA

MES

AÑO

1. Marque el trámite u otro procedimiento administrativo - OPA's al cual accedió:

Nota: solo marque con una X un solo trámite:

Consulta y fotocopia de documentos históricos	<input type="checkbox"/>
Consulta y fotocopia de protocolos notariales	<input type="checkbox"/>
Solicitud de visita guiada	<input type="checkbox"/>
Solicitud de asistencia técnica	<input type="checkbox"/>
Préstamo o alquiler de auditorio, salas de exposición o salas alternas	<input type="checkbox"/>
Solicitud de capacitación en materia archivística	<input type="checkbox"/>
Evaluación y convalidación de las TRD y TVD	<input type="checkbox"/>
Transferencia regular de documentación histórica	<input type="checkbox"/>
Inscripción de TRD y TVD en el RUSD	<input type="checkbox"/>
Declaratoria de bienes de interés cultural	<input type="checkbox"/>

2. Cuál fue su nivel de satisfacción frente al tiempo de espera del trámite solicitado.

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

Totalmente insatisfecho

Totalmente satisfecho

3. Indique su nivel de satisfacción sobre la claridad de la información suministrada.

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

Totalmente insatisfecho

Totalmente satisfecho

4. Califique su nivel de satisfacción en cuanto al acceso a la información a través de los canales de atención dispuestos por el Archivo General de la Nación.

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

Totalmente insatisfecho

Totalmente satisfecho

5. Qué tan satisfecho/a o insatisfecho/a está con el desempeño del servidor público que lo atendió?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

Totalmente insatisfecho

Totalmente satisfecho

6. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y/o expectativas?

Si

No

7. De acuerdo con su experiencia, ¿cómo calificaría la calidad de nuestro servicio?

Excelente

Buena

Aceptable

Regular

Mala

8. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

Definitivamente no

Definitivamente si

10. Observaciones: _____

9. Cuál es la posibilidad de que recomiende los servicios que presta el AGN?

Definitivamente si

Probablemente si

Probablemente no

Definitivamente no



ARCHIVO
GENERAL
DE LA NACIÓN
COLOMBIA

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Contenido

Introducción.....	3
Objetivo.....	4
1. Marco Normativo.....	4
2. Términos y Definiciones.....	6
3. Atributos del Buen Servicio.....	8
4. Portafolio De Servicios.....	10
5. Canales de Atención.....	11
5.1. Canal presencial.....	12
5.2. Canal Telefónico.....	12
5.3. Canal Escrito.....	13
5.4. Canal Virtual.....	14
6. Protocolos para la Atención.....	14
6.1. Etapas de la Atención al Ciudadano.....	15
6.1.1. Contacto Inicial.....	15
6.1.2. Desarrollo.....	15
6.1.3. Finalización.....	16
6.1.4. Seguimiento y Evaluación.....	16
6.2. Respuesta Negativa.....	16
6.3. Protocolo de Atención Presencial.....	16
6.3.1. Recomendaciones.....	16
6.3.1.1. Rol Vigilantes.....	17
6.3.1.2. Rol Orientadores o Anfitriones.....	18
6.3.1.3. Rol Servidores (as) de puntos de Atención al Ciudadano(a).....	18
6.4. Protocolo Atención Telefónica.....	19
6.5. Protocolo correo institucional.....	20
6.6. Protocolo Chat en línea.....	21
7. Atención a personas en situación de Discapacidad.....	22
7.1. Discapacidad Visual.....	22
7.2. Discapacidad Auditiva.....	23
7.3. Discapacidad Física o Motora.....	24
7.4. Atención a personas de talla baja.....	25
7.5. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas.....	25

Favor imprimir a doble clara

7.6.	Atención a niñas, niños y adolescentes.....	25
7.7.	Atención a víctimas del conflicto armado	26
7.8.	Atención a sectores LGBTI.....	26
7.9.	Atención de grupos étnicos y culturales del país	27
8.	Atención a las PQRSD	27
8.1.	Términos para resolver las peticiones	28
9.	Bibliografía.....	29
10.	Control de Cambios	30

Favor imprimir a doble clara

Introducción

El Manual de Atención al Ciudadano del Archivo General de la Nación busca unificar los protocolos de servicio que brinda la entidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos. Dicho documento está dirigido a los servidores y colaboradores de la entidad, y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de nuestros servicios.

Los canales de atención son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

En virtud de lo anterior, este Manual pretende constituirse en una guía y en una herramienta de consulta para los servidores públicos y colaboradores del Archivo General de la Nación, con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados, por cuanto integra los atributos y protocolos de servicio e incluye los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano.

Favor imprimir a doble clara

Objetivo

Establecer lineamientos y protocolos que garanticen una adecuada atención a la ciudadanía para responder a sus necesidades con la prestación de servicios de calidad, a través de los canales de interacción dispuestos por el Archivo General de la Nación.

Alcance

El presente manual está dirigido a los funcionarios públicos y contratistas del Archivo General de la Nación y contiene los lineamientos que se deben cumplir para atender los requerimientos de los ciudadanos, oficializa los canales de interacción ciudadana dispuestos para garantizar la calidad en el servicio y la política institucional para la recepción, atención y respuesta de los derechos de petición.

1. Marco Normativo

Constitución Política de Colombia de 1991	<i>Artículos 2, 6, 23, 74 y 209.</i>
Ley 790 del 27 de diciembre de 2002	<i>“Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública...”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.</i>
Ley 734 del 05 de febrero de 2002	<i>Artículo 34, numerales 19 y 34: expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.</i>
Ley 962 del 8 de julio de 2005	<i>“Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas”.</i>

Favor imprimir a doble clara

Decreto 1151 de abril 14 de 2008	<i>"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia..."</i>
Directiva 04 de 2009 de la Presidencia de la República de Colombia	<i>"Estricto cumplimiento al derecho de petición"</i>
Conpes 3649 de 2010	<i>Política Nacional de Servicio al Ciudadano.</i>
Conpes 3650 de 2010	<i>Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea</i>
Conpes 3654 de 2010	<i>"Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos".</i>
Conpes 3785 de 2013	<i>Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Concepto Favorable a la Nación para Contratar un Empréstito externo con la Banca Multilateral Hasta por la Suma de USD 20 Millones Destinado a Financiar el Proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.</i>
Ley Estatutaria 1618 de 2013	<i>"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".</i>
Ley 1712 de 2014	<i>"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".</i>
Decreto 103 de 2015	<i>"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014", con relación al acceso a la información pública nacional.</i>
Ley 1755 de junio de 2015	<i>"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</i>
NTC 6047:2013	<i>"Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos".</i>
Resolución 369 del 31 de mayo de 2019	<i>"what no those charges what is that pick them up omelette hello how are you doing restaurant show me there's something you know these are really good wow even the Super bowl hi this dinosaur, anyway yeah 1 according to there any good Cortana are you the developer no problem find another hi play what's up W so come back"</i>

Favor imprimir a doble clara

	<p><i>to us plastic yeah right OK hello see he is located hi I can tell right two months comedy thank you oh without you kidding they do hello those Mandarin yeah this is Ozzy thank you Polish this game so you can get that he doesn't taking a look yeah like this does me look at you yeah Google did you like yeah just kidding next what come on baby issues right yeah president it's like you see somebody get you know music how translation 2000 because of this whiskey well in Omaha come from. If it doesn't come back how long no are you talking yeah where are you hello how do you think yes OK everybody yeah you know 29 please as a and you're fighting watching actually what time is it stop</i></p>
--	---

2. Términos y Definiciones

Accesibilidad: el funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.

Actitud: disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

Asertividad: estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

Atención al ciudadano: servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento del Archivo General de la Nación.

Atributos del servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidad: es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La Satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

Canal correspondencia: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

Canal presencial: las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canal telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil, mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Favor imprimir a doble clara

Canal virtual: medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.

Canales de atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.

Ciudadano: es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

Consulta o concepto: es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.

Denuncia: es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento a la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

Enfoque diferencial: el enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

Grupos de interés: corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

LGTBIQ+: son las siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, bisexual y transgénero, intersexual, queer y demás identidades de género; este es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.

Mejora: acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.

Otro Procedimiento Administrativo - OPA: son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Orientación al ciudadano/usuario: se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Percepción: son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Petición: entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que

Favor imprimir a doble clara

deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.

Política de Servicio al Ciudadano (PSC): según el CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para *contribuir* a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de estos.

PQRSD: sigla que se refiere a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Protocolo: uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica

Queja: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.

Reclamo: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Retroalimentación: se trata de un mecanismo por el cual el funcionario de que ejerce funciones de atención al ciudadano refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.

Satisfacción: estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.

Servicio al ciudadano/grupo de interés: derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de éste.

Sugerencia: es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Trámite: son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

3. Atributos del Buen Servicio

El Archivo General de la Nación, establece como atributos del buen el servicio a la ciudadanía las siguientes características:

Oportunidad: se debe prestar el servicio de manera ágil, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios.

Empatía: para que el servicio al ciudadano sea empático es necesario que los servidores públicos se pongan en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados. Para que la relación

Favor imprimir a doble clara

servidor público - ciudadano sea más estrecha, es preciso conservar una buena comunicación que nos permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio.

Confiabilidad: se debe lograr que los ciudadanos crean en la exactitud y objetividad de la información que se les suministra y en la calidad de los servicios que reciben, por eso es necesario que respondamos con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que recibimos. La confiabilidad no es sólo cuestión de actitud, sino también de procedimientos.

Amabilidad: al momento de atender a los ciudadanos debe primar el respeto y la gentileza, otorgándoles la importancia que se merecen.

Rapidez: se debe prestar el servicio sin demoras innecesarias, pero sin precipitaciones y tener consideraciones con las personas con discapacidad.

Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

Efectivo: es decir, que resuelve lo pedido.

Favor imprimir a doble clara

Carta de Trato Digno al Ciudadano

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

El **Archivo General de la Nación** está comprometido con brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir en la creación de un mejor Estado, consolidando los mecanismos de participación ciudadana y fortaleciendo los procesos administrativos *bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.*

Recibir un trato digno y respetuoso.

Obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores.

Presentar PQRS
verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.

Ser informado sobre el trámite solicitado.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos.

DERECHOS DEBERES

Obrar de buena fe.

Entregar oportunamente la información del trámite, solicitud o necesidad.

Ofrecer un trato respetuoso hacia funcionarios y/o colaboradores.

Ejercer con responsabilidad sus derechos.

Solicitar de forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.

Ofrecer un trato respetuoso hacia funcionarios y/o colaboradores.

Este documento enuncia los derechos y deberes de los ciudadanos en virtud de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011.

4. Portafolio De Servicios

El Archivo General de la Nación, conforme a lo establecido en la Ley 80 de 1989, el Decreto 1777 de 1990 y Decreto 106 de 2015 brinda el servicio personalizado en los puntos de atención de la Entidad (por medio de los canales de atención presentados en el siguiente capítulo), para satisfacer sus necesidades, requerimientos e inquietudes que manifiesten las usuarias/os de la Entidad.

Favor imprimir a doble clara

En el link <https://www.archivogeneral.gov.co/agn/topas/>, se pueden consultar servicios que brinda el Archivo General de la Nación.



OPA'S
(OTROS PROCESOS ADMINISTRATIVOS)



Visitas Guiadas al Archivo General de la Nación.

5. Canales de Atención

Favor imprimir a doble clara

Para los diferentes requerimientos a realizar por los ciudadanos(as), existen los siguientes canales de comunicación:

5.1. Canal presencial



Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas. Está integrado por los siguientes puntos de atención.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Central	Cra. 6 No. 6-91	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (jornada continua)
Sede Funza (Zona Industrial)	Km 3 vía Funza – Siberia aSector: Parque industrial San Diego Bodega 3	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (jornada continua)

5.2. Canal Telefónico



Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas del Archivo General de la Nación. Está integrado por los siguientes puntos de atención:

Favor imprimir a doble clara

Nombre	Teléfono	Horario de Atención
Sede Central y Funza	PBX (+57 1) 328 28 88	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (jornada continua)
	Fax (+57 1) 337 20 19	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (jornada continua)

5.3. Canal Escrito



El Archivo General de la Nación cuenta con una ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad.

Estas peticiones son registradas en el Grupo de Archivo y Gestión Documental. El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso en la entrada de la Sede Central, allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Entidad.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Central	Grupo de Archivo y Gestión Documental Cra. 6 No. 6-91 Buzón de Sugerencias Cra. 6 No. 6-91 (Primer piso)	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (jornada continua)
Sede Funza (Zona Industrial)	Km 3 via Funza – Siberia a Sector: Parque industrial San Diego Bodega 3	

Favor imprimir a doble clara

5.4 Canal Virtual



El Chat institucional del Archivo General de la Nación es uno de los canales puestos a disposición de la ciudadanía con los que cuenta la entidad. A través de este se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla el archivo, logrando establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real.

<p>Correo Electrónico contacto@archivogeneral.gov.co servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co notificacionesjudiciales@archivogeneral.gov.co o</p>	<p>Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.</p>
<p>Redes Sociales Facebook @archivogeneral Twitter @archivogeneral Instagram @archivogeneral YouTube CanalAGNColombia Flickr @agncolombia</p>	
<p>Chat en línea</p>	<p>Página de inicio del Archivo General de la Nación Horario de atención: Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm</p>

6. Protocolos para la Atención

El Archivo General de la Nación ha establecido los siguientes protocolos de atención para que las servidoras/es y contratistas, cualquiera que sea el canal de atención y el rol desempeñado dentro del ciclo de servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.

Favor imprimir a doble clara

6.1. Etapas de la Atención al Ciudadano



6.1.1. Contacto Inicial

- Se da la bienvenida amablemente a la ciudadana/no, identificándose: “Buenos días / tardes”, “Bienvenida/o”, “Mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué le puedo servir?”.
- Se le invita a tomar asiento, si procede.
- Preguntar a la ciudadana/o su nombre y usarlo para dirigirse a ella/él, anteponiendo “Señora” o “Señor”.

6.1.2. Desarrollo

- Se debe efectuar el registro de la persona que asiste al canal presencial en el Sistema establecido por la Secretaría. Una vez comprendida la razón por la cual la ciudadana/no acude al punto de atención, se deben realizar las preguntas específicas sobre el tema y despejar los posibles aspectos confusos para ofrecer la información que la persona solicita, utilizando un lenguaje claro.
- Escuchar activamente a la persona sin interrupciones, mostrando comprensión ante la inquietud planteada, utilizando también el lenguaje corporal, como asentir con la cabeza, y reforzar con breves comentarios como “Entiendo”.
- En caso de que la persona se muestre preocupada, intentar tranquilizarla de manera comprensiva.
- Identificar las necesidades pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz tranquilo, y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
- Responder a las preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara, precisa y propositiva.
- Si el caso lo requiere, consultar con otras áreas para obtener la información necesaria, explicar por qué debe hacerlo y ofrecer un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pedir permiso antes de retirarse, y al regresar, agradecer por la espera.
- Repetir lo esencial del mensaje en un lenguaje claro para verificar que se ha entendido.

Favor imprimir a doble clara

6.1.3. Finalización

- Retroalimentar a la ciudadana/o sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y el tiempo que tomará el proceso.
- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”.
- Despedirse amablemente, dirigiéndose por el nombre, y anteponiendo “Señora” o “Señor”.

6.1.4. Seguimiento y Evaluación

- Al finalizar la atención, solicitar amablemente, el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción del Usuario AGN y agradecer por la colaboración.
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

6.2. Respuesta Negativa

Al dar una respuesta negativa a un ciudadano o ciudadana con relación a una solicitud que presenta se debe evitar, en lo posible, que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

¿Cómo hacerlo?

- Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que le puedan ocasionar al no poder satisfacer su solicitud.
- Diga: "lo que voy a hacer es..." y ofrezca unas medidas alternativas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

6.3. Protocolo de Atención Presencial

6.3.1. Recomendaciones

La persona encargada de realizar el registro de ingreso a las instalaciones del AGN debe atender al ciudadano con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

Favor imprimir a doble clara

La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Si la entidad tiene más sedes en la ciudad y en el país, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.

Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

6.3.1.1. Rol Vigilantes



Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Si es el caso, abrir la puerta cuando el ciudadano o ciudadana se aproxime.
- Hacer contacto visual cuando el ciudadano o ciudadana se acerque.
- Saludar diciendo: "Buenos días (tardes), bienvenido al Archivo General de la Nación. ¿En qué puedo servirle?"
- Orientar al ciudadano (a) al punto o servicio solicitado.

Nota: en ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).

Favor imprimir a doble clara

6.3.1.2. Rol Orientadores o Anfitriones



Al orientador o anfitrión le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: “bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?, por favor, diríjase a...”.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o al lugar que debe dirigirse.

6.3.1.3. Rol Servidores(as) de puntos de Atención al Ciudadano(a)



Dado que los servidores(as) de punto de servicio son quienes resolverán las inquietudes de la ciudadanía, deberán procurar por su satisfacción y, de ser posible, resolver sus requerimientos en corto tiempo. Se debe tener en cuenta siempre:

- Conozca previamente el portafolio de servicios del AGN y los procedimientos asociados para brindar una información integral al ciudadano.
- Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brinda una información integral.

Favor imprimir a doble clara

- Verifique que el ciudadano lleve los requisitos necesarios para realizar su trámite, esto se denomina filtro en fila, evita pérdidas de tiempo.
- En caso de que una persona no lleve alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indique con detalle qué falta.
- Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente.
- Retroaliméntelo al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente
- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud ciudadana informando a la instancia respectiva para que se pueda resolver de fondo.

Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"

Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.

6.4. Protocolo Atención Telefónica



El protocolo para la atención a los ciudadanos y demás grupos de interés del Archivo General de la Nación por el canal telefónico es el siguiente:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Archivo General de la Nación “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole sentir que se le está escuchando atentamente
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

Favor imprimir a doble clara

Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
- Informar al usuario porque lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la persona que va a recibir la consulta y su número de extensión.
- Cuando transfiera a otra área, esperar a que este lo atienda, informándole el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que al nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- Cuando se reciba una llamada transferida, en primera instancia se realiza la presentación y se llama al usuario por su nombre verificando con una breve reseña la información que ha recibido.
- Despedida: es la última impresión que se lleva el usuario del funcionario, contratista y en sí, del AGN, por lo tanto, se tiene en cuenta lo siguiente: usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Archivo General de la Nación, invitar a que se vuelva a contar con el Archivo General de la Nación cuando lo necesite.

6.5. Protocolo correo institucional



Además de los lineamientos generales, tenga en cuenta:

El Archivo General de la Nación ha dispuesto el correo institucional contacto@archivogeneral.gov.co para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.

- La administración del correo electrónico está a cargo del Grupo de Archivo y Gestión Documental quien depende de la Secretaría General.
- El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.
- Se propenderá para que las respuestas a los requerimientos ciudadanos interpuestos a través del correo institucional sean emitidas en los plazos establecidos en la Resolución 369 de 2019 expedida por el Archivo General de la Nación.
- Cada colaborador del Archivo que tenga asignada una cuenta de correo electrónico es responsable del uso de su cuenta, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

Favor imprimir a doble clara

6.6. Protocolo Chat en línea



El horario establecido para la prestación del servicio es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.

- Para efectos de personalización del servicio y estadísticas, la ventana del chat debe contar con 4 campos de preguntas clave para iniciar la conversación: nombre, correo electrónico, tema y pregunta. Con esta información el funcionario inicia la prestación del servicio.
- Mediante el chat no se atiende información de carácter personal, ni se brinda información confidencial de usuarios y/o datos personales. Para ello se suministra la información de contacto que aplique a cada caso.
- Es de vital importancia tener en cuenta los siguientes parámetros para la debida prestación del servicio de atención al ciudadano mediante el chat:
 - Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.
 - Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el “tuteo” y adjetivos como “mi amor”, “mi corazón”, entre otros.
 - No escribir en mayúscula sostenida, salvo los nombres compuestos propios como el caso de ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN o AGN, puesto que escribir de esa manera se considera un regaño, además que por estilo no es bien presentado.
 - Evitar el envío de varios mensajes cortos, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.
 - Cuando un ciudadano se torne grosero/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba al correo electrónico contacto@archivogeneral.gov.co ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.

Al ingresar al chat, el funcionario deberá saludar a los ciudadanos por su nombre y darles la bienvenida así:

Muy buenos días/tardes Sr/Sra. (ciudadano), bienvenido/a al chat virtual del Archivo General de la Nación. Mi nombre es (funcionario... nombre y apellido,) ¿En qué le puedo colaborar?. *Seguido del saludo va la consulta, para ello mientras tenemos la información le sugerimos al ciudadano que nos espere en línea así: por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información. *La intervención del funcionario debe brindar soluciones a las inquietudes ciudadanas de forma clara y sencilla. De no ser competencia de AGN, debe darse la información de contacto de la entidad competente. *Para terminar el servicio podemos usar el siguiente mensaje: Sr/Sra (Ciudadano) ¿Puedo ayudarle en algo más? Si la información brindada es suficiente para el ciudadano, nos despedimos así: Gracias por visitarnos. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir muy pendiente de nuestra web: www.archivogeneral.gov.co

Favor imprimir a doble clara

6.7. Protocolo Redes Sociales



De manera general: se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial: establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del Servicio: sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

En Twitter: para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.

En la finalización del servicio: si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunique a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta.

A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.

7. Atención a personas en situación de Discapacidad

A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

7.1. Discapacidad Visual



Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

Favor imprimir a doble clara

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta varios aspectos:

- Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones, recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita. "Buenos días o tardes, bienvenido al Archivo General de la Nación. ¿En qué puedo servirle?"
- Se debe atender de manera preferencial, hablar en voz alta para que el ciudadano atienda al llamado.
- Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera que se acople al ciudadano en particular.
- No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

7.2. Discapacidad Auditiva



Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: el primero, las personas sordas profundas; las segundas, las hipoacúsicas, es decir con residuo auditivo. Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

Por lo anterior, se puede deducir que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide muchas veces realizar su trámite a cabalidad es la COMUNICACIÓN, por lo que es necesario buscar herramientas o estrategias comunicativas alternas que le permitan comunicarse con el ciudadano con sordera de la mejor manera posible. Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia), las estrategias y/o herramientas a utilizar podrían ser las siguientes:

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.

Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias:

- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.

Favor imprimir a doble clara

- Si no sabe lengua de señas utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.
- Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo, trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

Salude al ciudadano sordo de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas. "Buenos días o tardes, bienvenido al Archivo General de la Nación. ¿En qué puedo servirle?"

Pregunte al ciudadano qué tramite necesita realizar y acompañelo al sitio de destino Al llegar al módulo, diríjase al ciudadano sordo y ofrezca su ayuda si es necesaria. Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.

- Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al ciudadano con sordera, evite ignorarlo.

7.3. Discapacidad Física o Motora



Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario, de lo contrario deberá desplazarse en el ascensor del edificio del AGN.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones espiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente

Favor imprimir a doble clara

7.4. Atención a personas de talla baja

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad biológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

7.5. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención referencial, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brindar la atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a la persona.

Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas.

- Procure ponerse en el lugar de la persona para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

7.6. Atención a niñas, niños y adolescentes

Las niñas, niños y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre las demás ciudadanas/os, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brinde atención preferencial.
- Escuche a la persona de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con la/el solicitante.
- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

Favor imprimir a doble clara

7.7. Atención a víctimas del conflicto armado

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche atentamente a la persona sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio de su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- Garantice a la persona la confidencialidad de la información suministrada.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la persona, e interfiere en su credibilidad y la de la Entidad.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consiente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la persona, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

7.8. Atención a sectores LGBTIQ+

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la atención a sectores LGBTIQ+ (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales, queer, etc).

- La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- No asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, le dará la pauta para dirigirse a esta.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad. Las servidoras/es y contratistas no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

Favor imprimir a doble clara

7.9. Atención de grupos étnicos y culturales del país

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom). Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Si la persona o la entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico y proceder a la grabación.
- En caso de requerir una traducción en lengua nativa, la entidad podrá acudir a la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Recuerde que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad de cada colombiana y colombiano proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

8. Atención a las PQRSD

El Archivo General de la Nación gestiona las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía, mediante su recepción por los diferentes canales de atención, con el fin de que se emita respuesta definitiva de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Lo anterior se realiza de acuerdo con la Resolución No. 369, “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado”.

Modalidades del Derecho de petición:

- 1) Solicitud de información
- 2) Expedición de copias de documentos
- 3) Formulación de consultas - conceptos técnicos
- 4) Quejas
- 5) Reclamos
- 6) Sugerencias
- 7) Denuncias

Las PQRSD podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Archivo General de la Nación.

Favor imprimir a doble clara



RESOLUCIÓN No. 369

6 1 MAY 2019

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado"

EL SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DE PATRIMONIO DOCUMENTAL ENCARGADO DE LAS FUNCIONES DEL CARGO DE DIRECTOR GENERAL DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS PRECIADO

En uso de las facultades constitucionales y legales, en especial las que lo confiere la Ley 1437 de 2011, la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015, el Decreto Ley 019 de 2012, el Decreto 2126 de 2012, el Decreto 1166 de 2016, el Decreto 317 de 2019, el Acuerdo 09 de 2012 y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia en concordancia con lo dispuesto en artículo 3 de la Ley 1437 del 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que de conformidad con el Código Disciplinario¹, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 consagra los derechos de las personas ante las autoridades.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que: *"en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"* correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

¹Ley 734 de 2002 artículo 34, derogada por la Ley 1952 de 2019, ver notas de vigencia artículo 265 y artículo 140 Ley 1955 de 2019

8.1. Términos para resolver las peticiones

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones serán los estipulados en la Resolución 369 de 2019 y son los siguientes:

Peticiones	Términos para resolver (días hábiles)	Art. 16 Resolución 369 de 2019
Información y copias o fotocopias de documentos	10	
Consulta en relación con materias a cargo del AGN	30	
Petición de documentos provenientes de otras entidades	10	
Acceso a consulta documental	10	
Asesoría Técnica y capacitación	30	
Quejas y denuncias	15	
Reclamos y sugerencias formuladas al AGN	15	

Favor imprimir a doble clara

9. Bibliografía

- Manual de Atención al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 2009.
- Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas. 2010. Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Protocolos de servicio al ciudadano - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación.
- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

Favor imprimir a doble clara

10. Control de Cambios

Consecutivo solicitud LMD	Fecha de formalización	Versión	Descripción del cambio	Responsable del cambio
XXXX	XX-11-2022	1	Se actualiza la plantilla y la documentación, teniendo en cuenta que los documentos generados se deben trasladar al Proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, se ajusta la numeración, se incluye la Carta de Trato Digno al Ciudadano y el listado de Trámites y OPA's.	Líder Proceso

Favor imprimir a doble clara

OBJETIVO : Coordinar y articular el diseño y evaluación de la Política de Archivo y Gestión Documental para garantizar una normativa unificada mediante estrategias y programas de modernización de la función archivística .

ALCANCE: El proceso inicia con la identificación de las necesidades de Política de Archivo y Gestión Documental, continúa con el diseño de la política y finaliza con el seguimiento y evaluación de su implementación .

LIDER DE PROCESO : Subdirector de Política y Normativa Archivística

PROVEEDORES		ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS	EXTERNOS					INTERNOS:	EXTERNOS:
Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística		1. Procedimiento de Convalidación y Evaluación de TRD y TVD 2. Normatividad relativa a la Política de Archivo y Gestión Documental		Definir lineamientos y metodologías para la convalidación y evaluación de las tablas de retención documental (TRD) y tablas de valoración documental (TVD).	Guía de orientación para la evaluación del cumplimiento de requisitos de TVD y TRD	Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística	Entidades públicas del orden nacional Organismos de control y Órganos autónomos Gobernaciones, distritos y entidades privadas que cumplen funciones públicas del orden nacional y territorial Entidades centralizadas y descentralizadas
Procesos misionales	Departamento Administrativo de la Función Pública	Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos- MGDA		Definir lineamientos para el diseño y evaluación de la Política Nacional de Archivos y Gestión Documental	Formulario de Preguntas propuesto para la Política de Archivo Y Gestión Documental de Archivo	Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística	Entidades del Orden Nacional y Territorial
Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística	Gobierno Nacional	Normatividad relativa a la Política de Archivo y Gestión Documental	P	Definir lineamientos para la articulación institucional y operación de los Comités Técnicos y Evaluador	1. Resoluciones de Comités Técnicos 2. Acuerdo del Comité Evaluador	Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística	Entidades del Orden Nacional y Territorial
Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística		Normatividad relativa a la Política de Archivo y Gestión Documental		Definir lineamientos para la emisión de Conceptos técnicos	Procedimiento de Emisión de Conceptos Técnicos	Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística	
Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística		Normatividad relativa a la Política de Archivo y Gestión Documental		Definir los lineamientos para liderar programas y estrategias de modernización de la Función Archivística del Estado.	Procedimientos del Banco Terminológico y del Observatorio y Acuerdo único compilatorio	Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística	

<p>Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística</p> <p>Gobierno Nacional</p> <p>Entidades públicas del orden nacional</p> <p>Organismos de control y Órganos autónomos</p> <p>Gobernaciones, distritos y entidades privadas que cumplen funciones públicas del orden nacional y territorial</p> <p>Entidades centralizadas y descentralizadas</p>	<p>Normatividad relativa a la Política de Archivo y Gestión Documental</p> <p>TRD/TVD aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de cada entidad con sus respectivos anexos</p>	<p>Definir los lineamientos para la inscripción de las TRD y TVD aprobadas, evaluadas y convalidadas, en el RUSD</p> <p>Evaluar técnicamente los instrumentos archivísticos</p>	<p>Procedimiento de Inscripción en el registro único de series documentales de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental</p> <p>1. Concepto Técnico de evaluación de TRD y/o TVD 2. Certificados de Evaluación y Convalidación 3. Certificados RUSD del Orden Nacional 4. Estadísticas: registro de control RUSD (TRD y TVD) y registro de entidades convalidadas.</p>	<p>Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística</p> <p>Proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información y el Gobierno Digital</p> <p>Entidades públicas del orden nacional</p> <p>Organismos de control y Órganos autónomos</p> <p>Gobernaciones, distritos y entidades privadas que cumplen funciones públicas del orden nacional y territorial</p> <p>Entidades centralizadas y descentralizadas</p>
<p>Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>Entidades del orden nacional y territorial</p>	<p>Reporte diligenciado del Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión</p>	<p>Analizar los resultados de la evaluación de la Política de Archivos y Gestión Documental</p>	<p>Informe de evaluación de la Política de Archivos y Gestión Documental.</p>	<p>Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística</p> <p>Grupos de Valor (Sociedad de Colombianos de Archivistas, Colegio Colombiano de Archivistas, ciudadanía, investigadores)</p> <p>Entidades del orden nacional y territorial</p>
<p>Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística</p>	<p>1. Resoluciones de Comités Técnicos 2. Acuerdo del Comité Evaluador</p>	<p>Gestionar la articulación y operación de los Comités Técnicos y Evaluador</p>	<p>1. Actas del Comité Evaluador y Técnicos 2. Informes de Gestión de los Comités Técnicos</p>	<p>Proceso de Producción y Gestión de normativa archivística</p> <p>Comité Evaluador</p> <p>Comités Técnicos</p> <p>Proceso de Gestión de la Función Archivística</p> <p>Entidades solicitantes</p>

	Entidades solicitantes	Solicitud de emisión de Concepto Técnico	<p style="text-align: center;">H</p> <p style="text-align: center;">Gestionar la emisión de Conceptos Técnicos asignados a la Subdirección de Política y Normativa Archivística y brindar lineamientos frente a la normativa archivística (cuando aplique)</p>	Conceptos Técnicos	<p>Proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información y el Gobierno Digital</p> <p>Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística</p> <p>Proceso de Conservación, Preservación y Difusión del Patrimonio y el Acervo Documental</p> <p>Proceso de Gestión de la Función Archivística</p> <p>Proceso de Planeación Estratégica</p> <p>Proceso de Evaluación, Seguimiento y Control</p> <p>Entidades solicitantes: personas naturales y jurídicas.</p>
Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística	Consejos Territoriales de Archivo-CTA	1. Oficio de solicitud inscripción en el RUSD 2. TRD y TVD aprobadas, evaluadas y convalidadas con sus respectivos anexos.	<p style="text-align: center;">Inscribir las TRD y TVD aprobadas, evaluadas y convalidadas en el RUSD</p>	<p>*Registro de control de solicitudes- RUSD *Certificado de inscripción o actualización de las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental en el Registro Único de Series Documentales *Comunicación Oficial</p>	<p>Consejo Territorial de Archivos-CTA</p> <p>Entidades públicas del orden nacional</p> <p>Organismos de control y Órganos autónomos</p> <p>Gobernaciones, distritos y entidades privadas que cumplen funciones públicas del orden nacional y territorial</p> <p>Entidades centralizadas, descentralizadas</p>
Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística	<p>Entidades públicas del orden nacional</p> <p>Organismos de control y Órganos autónomos e independientes</p> <p>Gobernaciones, distritos y entidades privadas que cumplen funciones públicas del orden nacional y territorial</p> <p>Entidades centralizadas, descentralizadas,</p>	<p>Procedimientos del Banco Terminológico y Observatorio</p> <p>Plan de Implementación del Banco Terminológico</p> <p>Necesidades de los grupos de valor relativas a la Política de Archivo y Gestión Documental</p>	<p style="text-align: center;">Liderar programas y estrategias de modernización de la Función Archivística del Estado</p>	Banco Terminológico (BANTER) y Observatorio (sitio web actualizado)	<p>Proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información y el Gobierno Digital</p> <p>Proceso de Producción y Gestión de Normativa Archivística</p> <p>Proceso de Conservación, Preservación y Difusión del Patrimonio y el Acervo Documental</p> <p>Proceso de Gestión de la Función Archivística</p> <p>Proceso de Planeación Estratégica</p> <p>Proceso de Evaluación, Seguimiento y Control</p> <p>Grupos de Valor (Sociedad Colombiana de Archivistas, Colegio Colombiano de Archivistas, ciudadanía, investigadores)</p> <p>Entidades del orden nacional y territorial</p>
			<p style="text-align: center;">V</p> <p style="text-align: center;">A</p>		

RECURSOS Talento humano, conocimiento, equipos, bases de datos, recursos tecnológicos (sitio web, office), recursos económicos.

INDICADORES DE GESTIÓN					
NOMBRE	RELACION MATEMÁTICA	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	FRECUENCIA DE REPORTE	OBJETIVO DEL INDICADOR
Evaluación y convalidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental	$\frac{\# \text{ de TRD y TVD CONVALIDADAS}}{\# \text{ DE SOLICITUDES DE CONVALIDACIÓN DE TRD Y TVD RECIBIDAS CON LOS REQUISITOS APROBADOS}}$	Eficacia	Trimestral	Trimestral	Convalidar y evaluar TRD y TVD
Producción Normativa	$\frac{\text{TOTAL DE PROYECTOS NORMATIVOS A ELABORAR EN EL AÑO} \times 100}{\text{TOTAL DE PROYECTOS NORMATIVOS ANALIZADOS EN CONSEJO DIRECTIVO}}$	Eficacia	Semestral	Semestral	Regular los aspectos técnicos y legislativos que requiera la administración pública en materia de gestión documental: diseño, desarrollo y presentación de las propuestas normativas en la política archivística
Revisión Concordancia Normativa	$\frac{\text{TOTAL DE NORMATIVIDAD ARCHIVÍSTICA ANALIZADA} \times 100}{\text{TOTAL DE NORMATIVIDAD ARCHIVÍSTICA EXPEDIDA}}$	Eficacia	Anual	Anual	Identificar las necesidades normativas en relación con faltantes, excesos y contradicciones en la política archivística

1. OBJETIVO

Emitir conceptos técnicos sobre información especializada en materia de la Política de Archivos y Gestión Documental para responder las solicitudes presentadas por los usuarios al Archivo General de la Nación.

2. ALCANCE

Inicia con la presentación de solicitud del concepto técnico por parte del usuario, continúa con la revisión, radicación y distribución por parte del Grupo de Archivo y Gestión Documental. Luego, se realiza la consolidación y análisis de la información requerida para elaboración de la respuesta por parte de los competentes y se revisa con cual actividad finaliza según el procedimiento

3. DEFINICIONES

- **AGN:** Archivo General de la Nación.
- **Comunicaciones Oficiales:** son todos aquellos documentos recibidos o producidos en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Concepto Técnico:** proceso de análisis, interpretación y aplicación de información especializada por parte del AGN, con el fin de resolver inquietudes puntuales de usuarios en el marco de la Política de Archivos y de Gestión Documental.
- **Dependencia Competente:** es aquella, a la que, por funciones, le corresponde analizar y proyectar la respuesta técnica requerida.
- **GDO:** Proceso de Gestión Documental.
- **SGDEA:** Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.
- **SPA:** Subdirección de Política y Normativa Archivística.
- **Usuarios:** son todas las personas jurídicas y naturales que requieran los servicios ofrecidos por el Archivo General de la Nación.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS

El concepto técnico, no se puede confundir con una solicitud de información general o tipificada dentro de aquellos requerimientos recurrentes por parte de ciudadanos o instituciones que desconocen los temas archivísticos. El concepto técnico, se caracteriza por la consistencia y profundización que requiere la respuesta acorde con la política y los lineamientos impartidos por la administración pública en materia archivística y de gestión documental.

4.2 PROYECCIÓN Y FIRMA DE CONCEPTOS TÉCNICOS

El análisis y la proyección de los conceptos técnicos es responsabilidad de las Subdirecciones de Política y Normativa Archivística, Sistema Nacional de Archivos, Gestión del Patrimonio Documental y Transformación Digital e Innovación Archivística; es competencia de los subdirectores la revisión y firma de los Conceptos

Técnicos proyectados por sus áreas, velando por la unicidad de las directrices técnicas dadas en materia archivística y de gestión documental.

4.3 CANALES O MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONCEPTOS TÉCNICOS

El Archivo General de la Nación dispone de los siguientes canales de atención para que usuarios, entidades públicas o privadas que cumplen funciones públicas y la comunidad en general, soliciten conceptos técnicos:

- Canal Virtual: la dirección oficial para el ingreso de una solicitud de concepto técnico es el correo electrónico institucional contacto@archivogeneral.gov.co , ingresando a la página web de la entidad www.archivogeneral.gov.co
- Canal Presencial: los usuarios pueden acudir a la sede del Archivo General de la Nación ubicada en la Carrera 6 No. 6 – 91, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., Grupo de Archivo y Gestión Documental, primer piso.

NOTA: el Archivo General de la Nación podrá, en el momento en que lo estime conveniente, disponer de otros canales, los cuales deberán ser informados a los usuarios, entidades públicas o privadas que cumplen funciones públicas y comunidad en general, a través de la página web institucional www.archivogeneral.gov.co.

4.4 PROYECCIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS DE ASUNTOS MIXTOS

Se define que las solicitudes de asuntos mixtos es decir que vienen relacionados varias consultas y que corresponden a diferentes dependencias, se deben centralizar en el Grupo de Asistencia Técnica Archivística, quien será el encargado de proyectar la respuesta y solicitar el acompañamiento de otra área en los temas no competentes.

4.5 DISTRIBUCIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS: para la distribución de Conceptos Técnicos se tienen las siguientes temáticas generales, con sus respectivos responsables:

TEMAS	DEPENDENCIA
Transferencias documentales primarias	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL
Organización documental en sus diferentes procesos (clasificar, ordenar, describir)	
Elaboración o Implementación del Plan de Conservación Documental y Programas Derivados.	
Diagnóstico documental	
Reprografía y microfilmación	
Protección, conservación y custodia del patrimonio documental	
Valoración secundaria	
Elaboración, implementación o aplicación de TRD	

Elaboración, implementación o aplicación de TVD	SUBDIRECCIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS
Elaboración e implementación de instrumentos archivísticos	
Reconstrucción de expedientes	
Valoración documental: tiempos de retención y disposición final	SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICA Y NORMATIVA ARCHIVÍSTICA
Banco terminológico	
Orientación entidades liquidadas	
Preservación digital	SUBDIRECCIÓN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN ARCHIVÍSTICA
Expedientes electrónicos	
Expedientes híbridos	
Firmas electrónicas o digitales	
Soportes y medios de almacenamiento digitales	
Prácticas y tecnologías aplicables en materia de gestión documental de documentos electrónicos	
Digitalización	

5. FLUJOGRAMA

Utilizar herramienta Visio de Office 365 y adicionar texto alternativo que describa la imagen de acuerdo con la Guía de Accesibilidad de la Entidad GTI-GU-01.

Pegar flujograma como imagen aquí

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	Recibir la solicitud del Concepto Técnico que realiza el usuario al Archivo General de la Nación.	Solicitud del Concepto Técnico	Funcionario del Grupo de Archivo y Gestión Documental.	1 día
	Radicar la solicitud y verificar el tema de consulta para identificar la subdirección a la que le compete emitir el concepto técnico. Punto de control: Se revisa con base al tema			

<p>2.</p>	<p>de consulta del Concepto Técnico ¿Cuál Subdirección es competente para emitir el mismo?</p> <p>Se tiene claridad ¿Cuál es la Subdirección que debe emitir la respuesta del Concepto Técnico?</p> <p>Sí: Pasar a la actividad 3. No: Pasar a la actividad 4.</p>	<p>Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos.</p>	<p>Funcionario del Grupo de Archivo y Gestión Documental.</p>	<p>1 día</p>
<p>3</p>	<p>Asignar la solicitud a la dependencia competente.</p> <p>Nota 1: Todas las comunicaciones físicas y electrónicas del Archivo General de la Nación, se distribuyen por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo de la Entidad.</p>	<p>Comunicación Oficial de entrada</p> <p>Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos.</p>	<p>Funcionario del Grupo de Archivo y Gestión Documental.</p>	<p>3</p>
<p>4.</p>	<p>Consultar a la Subdirección de Política, el nombre de la Subdirección, que puede responder el tema de consulta, conforme a sus competencias.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Funcionario del Grupo de Archivo y Gestión Documental.</p>	<p>1</p>
<p>5.</p>	<p>Verificar en el sitio WEB en el que se publican los Conceptos Técnicos, con el fin de validar si existen conceptos anteriores frente al tema de la solicitud.</p> <p>Punto de control: Se revisa si el tema del Concepto Técnico se ha consultado anteriormente.</p> <p>¿Se ha consultado anteriormente sobre el tema que trata la Solicitud del Concepto?</p>	<p>Sitio WEB del Observatorio del Archivo General de la Nación</p>	<p>Funcionario designado por el Subdirector, de la Subdirección correspondiente.</p>	<p>1</p>

	<p>Sí: Pasar a la actividad 6. No: Pasar a la actividad 7.</p>			
6.	<p>Emitir Concepto Técnico, asignando el correspondiente consecutivo, con respuesta que resulte del análisis de conceptos emitidos anteriormente, por parte del profesional, conforme a la normatividad vigente, acompañado del link, de consulta respectivo, cuando existen conceptos ya emitidos.</p>	<p>Concepto Técnico</p> <p>OFICIO Comunicación Oficial de salida</p> <p>Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos.</p>	<p>Funcionario de la Subdirección correspondiente.</p>	10
7.	<p>Validar la pertinencia y claridad de las respuestas emitidas a través del Concepto Técnico.</p> <p>Punto de control: Se revisa si el Concepto Técnico emitido es claro y pertinente con la solicitud remitida por el ciudadano.</p> <p>¿El Concepto Técnico emitido es claro y pertinente con la solicitud remitida por el ciudadano??</p> <p>Sí: Pasar a la actividad 8. No: Pasar a la actividad 9.</p>	<p>Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos.</p>	<p>Subdirector correspondiente.</p>	3
8.	<p>Asignar concepto a la Subdirección de Política, para obtener el visto bueno.</p>	<p>Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos.</p>	<p>Subdirector correspondiente.</p>	1

9.	Devolver a través del sistema, al profesional respectivo con las observaciones o sugerencias de ajustes	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos	Subdirector correspondiente	1
10.	<p>Validar si el Concepto emitido por la Subdirección respectiva guarda coherencia con la normatividad vigente.</p> <p>Punto de control: Se revisa en el sistema si el Concepto Técnico emitido guarda coherencia con la normatividad y lineamientos vigentes.</p> <p>¿El Concepto Técnico emitido guarda coherencia con la normatividad o lineamientos vigentes?</p> <p>Sí: Pasar a la actividad 11. No: Pasar a la actividad 12.</p>	<p>Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos.</p> <p>Concepto Técnico</p> <p>OFICIO Comunicación Oficial de salida</p>	Profesional designado por el Subdirector de Política y Normativa Archivística.	4
11.	Dar visto bueno, por parte de la Subdirección de Política y Normativa Archivística.	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos	Profesionales de la Subdirección de Política y Normativa Archivística.	1
12.	<p>Comunicar las observaciones del Concepto Técnico, para que la Subdirección respectiva realice los ajustes que se requieran frente al mismo.</p> <p>Nota 1. Una vez el profesional efectúa los ajustes conforme a lineamientos facilitados por escrito, por parte de la Subdirección de Política debe pasarlos</p>	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos	Subdirector de Política y Normativa Archivística/Profesional designado por el Subdirector de Política y Normativa Archivística	1

	para firma al Subdirector de su dependencia.			
13.	Asignar para firma del Subdirector respectivo	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos.	Profesionales de la Subdirección Respectiva	2
14.	Archivar Concepto Técnico en el Archivo de Gestión de la Subdirección correspondiente.	Expediente físico y/o Electrónico.	Funcionario de la Subdirección correspondiente.	N/A
15.	Remitir mensualmente a la Subdirección de Política y Normativa Archivística los Conceptos Técnicos emitidos para su consolidación y publicación en el Observatorio del Archivo General de la Nación. Nota 1. Se debe remitir el concepto sin el oficio remitario, con un PDF por concepto e identificado de la siguiente forma: Concep_Tec_N°_XXX	Sitio WEB	Funcionario de la Subdirección correspondiente.	N/A
	Total			30 días hábiles

Bogotá D.C., fecha larga (Día de Mes de Año)

NÚMERO XXX

TEMA DE CONSULTA

COMPETENCIA:

Previo a resolver la consulta, se señala que de conformidad con el Decreto No. 158 de 2022 *"Por el cual se establece la estructura del Archivo General de la Nación y se determinan las funciones de las diferentes dependencias"*, , . Es función de la Subdirección de Política y Normativa liderar y consolidar la emisión de conceptos técnicos y/o recomendaciones sobre la implementación de la política archivística.

MOTIVO DE LA CONSULTA:

"Se cita la solicitud textual, del ciudadano o entidad" (Sic.)

CONSIDERACIONES

Sobre la respuesta, conviene precisar en primer término, que las consultas que se presentan a esta entidad, se resuelven de manera general, abstracta e impersonal, de acuerdo con las funciones conferidas en el ejercicio de las atribuciones de dirección y coordinación de la función archivística del estado colombiano, expresamente señalada en la Ley 594 de 2000 y se circunscribe a hacer claridad en cuanto al texto de las normas de manera general, para lo cual armoniza las disposiciones en su conjunto, de acuerdo con el asunto que se trate y emite su concepto, ciñéndose en todo a las normas vigentes sobre la materia.

RESPUESTA

Proyección de la respuesta.

Despedida: en los anteriores términos se absuelve la consulta planteada, la cual debe considerarse dentro de los parámetros establecidos en el Código Contencioso de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 28, del Título II, Derecho de Petición, capítulos I, II y III, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, sobre el Alcance de los Conceptos.

NOMBRE COMPLETO
SUBDIRECTOR DE XXXXXXXXXXXXX

Proyectó: Nombre del funcionario que lo elaboró – Sigla de la Dependencia (Tamaño 8)

Favor imprimir a doble clara

Proceso: Producción y Gestión de Normativa Archivística GNA Versión:00, Página: Página 3 de 8, formato vigente desde:

XX-XX-XXXX *Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.*

Revisó: Nombre del funcionario que lo revisó - Sigla de la Dependencia (Tamaño 8)
Archivado en: Código y Nombre de la serie y/o subserie documental. (Tamaño 8)

Favor imprimir a doble clara

I. Identificación															
Proceso	Inspección, Vigilancia y Control														
Metas Estratégicas:	X														
Fecha de creación del indicador	5/12/2022						Código Indicador:	IVC-01							
Nombre del Indicador:	Visitas de inspección, vigilancia y control realizadas en el marco del Plan Anual de Visitas														
Intención del Indicador:	Medir el porcentaje de visitas de inspección, vigilancia y control realizadas en el marco del Plan Anual de Visitas														
Formulación:	$\frac{\text{Número de entidades visitadas}}{\text{Número de entidades programadas para visitar}} \times 100$														
Nombre Variable (Numerador)	Número de entidades visitadas			Explicación	Son las visitas de inspección, vigilancia y control realizadas durante la vigencia			Fuente (Origen)	Informe final de la ejecución del Plan Anual de Visitas (según el cronograma de visitas)						
Nombre Variable (Denominador)	Número de entidades programadas para visitar			Explicación	Entidades que se programan en el Plan Anual de Visitas de la vigencia por traslado de hallazgos, denuncias o seguimiento del PMA			Fuente (Origen)	Plan Anual de Visitas						
Meta Anual:	2023		2024		2025		2026		2027		2028				
Tipo de Indicador	Eficacia		Unidad de Medida			Porcentaje		Frecuencia Medición		Trimestral					
Notas / Premisas															
Orientación del indicador	Hacia arriba				Línea Base				0%						
Dependencia Responsable del Seguimiento	Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control				Funcionario Responsable de la Medición				Luz Dora Ariza López						
II. Medición															
Datos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Escala Cromática		
Resultado / Periodo													Rango Verde	Rango Amarillo	Rango Rojo
Meta													Quando el cumplimiento de la meta sea superior a 70%	Quando el cumplimiento de la meta este entre 65% y 69%	Quando el cumplimiento de la meta no supere el 64%
Cumplimiento / Periodo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
III. Análisis de Resultados												Evidencia			
Marzo:															
Junio:															
Septiembre:															
Diciembre:															
IV. Propuesta de Mejora															
I Trimestre															
II Trimestre															
III Trimestre															
VI Trimestre															

LEVANTAMIENTO DE RIESGOS

CATEGORIZACIÓN		CLASIFICACIÓN		
NOMBRE PROCESO	TIPO	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	CORRUPCIÓN	Recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros al ejecutar las visitas de inspección, vigilancia y control por decisiones ajustadas a intereses particulares; determinado por debilidades en la aplicación de medidas anticorrupcion	PROBABLE	CATASTROFICO
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL		Suministrar información de las bases de datos a un tercero, en relacion con el seguimiento a las entidades objeto de inspección, vigilancia y control por falta de gestores que pongan límites al acceso de la información según el perfil de la persona debido a no contar con servidores públicos capacitados en programación.		

