



DIRRECCION ADMINISTRATIVA DE ARCHIVO GENERAL

**“CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR”
2024**

**ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C**

**JOSE CARLOS PUELLO RUBIO
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE ARCHIVO GENERAL**



INTRODUCCION

Con el fin de identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y referencias de la comunidad de la dirección de Archivo General del Distrito de Cartagena, dentro de su plataforma estratégica permanentemente se encuentra realizando actividades de planeación, revisión y mejoramiento continuo en desarrollo de la ley 594 de 2000 y el acuerdo 001 de 2024, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación.

Cartagena de indias, por ser distrito ha creado el Archivo General Distrital como el órgano responsable de coordinar la implementación de los instrumentos de archivo y velar por el cumplimiento de la política de archivo. En cumplimiento de las normas establecidas por la AGN, asume este liderazgo y le apuesta al mejoramiento de la función archivística, y el establecimiento de mejores prácticas en materia de gestión documental y archivo.

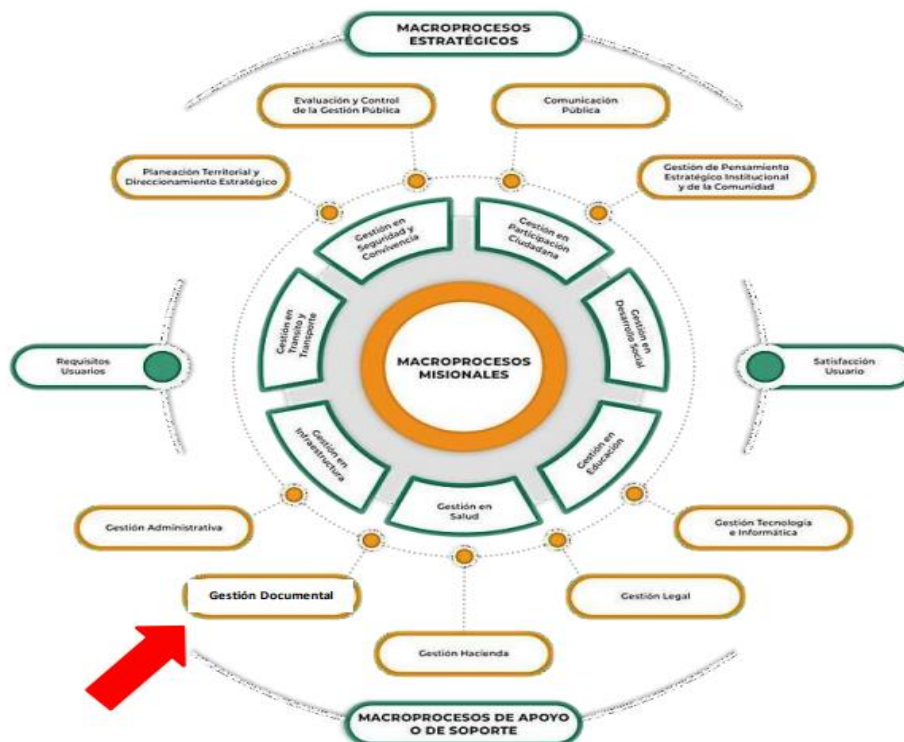
Sus funciones están establecidas en el decreto 0304 de 2003 “por medio del cual se establece la estructura general de la Alcaldía Mayor de Cartagena de indias D.T y C. Debido a la importancia de identificar los diferentes tipos de usuarios y el impacto que estos puedan tener en la gestión del archivo general de la administración distrital, se plantea mediante el presente documento la identificación de las variables requeridas para la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor que acuden a los servicios del archivo general, que pueden influir en la gestión de la información y servicio de la entidad.

CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL DISTRITO DE CARTAGENA

El archivo general del distrito fue creado mediante acuerdo 048 del 29 de diciembre de 1994 y reglamentado mediante decreto 108 de febrero 9 de 1995. Se creó como una dirección administrativa que depende de la secretaría general y tiene como propósito planear y gestionar proyectos en procura del mejoramiento de la gestión documental y la administración de archivos.

La entidad garantiza la integración de las actividades y necesidades de la política de gestión documental, en los documentos estratégicos de las políticas en la implementación del MIPG del distrito; que permitan dar la capacidad de gestión a través de la obtención de recursos financieros, recurso humano tecnologías de la información, calidad, transparencia, participación y atención al ciudadano, entre otras, conducentes al logro de los objetivos, y otras políticas de desarrollo administrativo, teniendo en cuenta las necesidades institucionales y su alineación con la normatividad, de modo que generen valor.

Figura 1. Mapa de Procesos Alcaldía de Cartagena y Plataforma Estratégica



Fuente: Oficina de Calidad Alcaldía Mayor de Cartagena, 2022

Activar W
Ve a Configu



MISIÓN

Construida colectivamente con igualdad para todos y todas, incluidos niños, niñas, adolescentes y jóvenes. La Cartagena que se propone es una ciudad para soñar, que potencia su riqueza geográfica ecológica, cultural, histórica, turística y portuaria, y la proyecte hacia el futuro con un desarrollo urbanístico incluyente, que privilegia infraestructuras urbanas para fortalecer la vocación natural de la ciudad, que facilita la movilidad en transporte colectivo multimodal y medios ambientalmente sostenibles como las ciclo rutas, las alamedas y las vías peatonales.

Una ciudad con dotación de parques y espacios públicos reservados para el encuentro, el disfrute y la apropiación colectiva. Una ciudad en el que las ciudadanas y los ciudadanos conviven pacíficamente, están tranquilos y tranquilas, respetan las normas, protegen su medio ambiente, reconocen y respetan la diversidad, cumplen los acuerdos y autorregulan sus comportamientos para garantizar el pleno ejercicio de las libertades y los derechos de todas y todos.

VISIÓN

Para el 2030 Cartagena de Indias será reconocida, como una ciudad sostenible, competitiva e incluyente desde una perspectiva urbana, socioeconómica, ambiental, fiscal y gobierno; una ciudad bien comunicada con infraestructura de calidad, una ciudad internacional, y con oportunidades para la gente, atractivas para visitantes e inversionistas, confiable, segura y tranquila, en la que se disfrute de una mejor calidad de vida. Donde las personas independientemente de sus características reciban las mismas oportunidades y puedan competir en las mismas condiciones.



VALORES INSTITUCIONALES

El plan de desarrollo distrital para Cartagena 2024 - 2027, ha sido diseñado con el propósito de romper con los grandes flagelos que mantienen atada a Cartagena al rezago: la corrupción, la pobreza, la inequidad y la informalidad. Para lograr el objetivo superior necesitamos construir un nuevo orden institucional que permita convertir a Cartagena, entre todos, en una ciudad resiliente, incluyente, pujante y transparente.

La administración distrital en su acción institucional promoverá el fomento de todos los valores, en especial los de: honradez, respeto a la vida, equidad e inclusión social, los cuales se sustentarán en tres fundamentos a saber: la transparencia, la seguridad y la convivencia ciudadana.

- honradez. La buena fe edifica y construye confianza, necesaria para el empoderamiento ciudadano y la autodeterminación de desarrollo. La administración distrital promoverá la honradez como base de desarrollo integral, constituyéndose en un requerimiento para edificar el modelo de desarrollo según las necesidades y aspiraciones de los habitantes de la ciudad de Cartagena.
- respeto por la vida. El requisito básico de toda la sociedad prospera y progresista es el respeto por la vida. El diseño de políticas distritales estará orientado a promover el respeto por la vida, como elemento constructor de ciudadanía, estado y nación.
- equidad e inclusión social. La administración distrital propiciara condiciones para lograr un modelo de desarrollo integral, estableciendo como objetivo fundamental del presente plan de desarrollo, promover la equidad en oportunidades para todos los grupos poblacionales, especialmente a los grupos más vulnerables.

POLÍTICA DE CALIDAD

Ejecutar un Sistema de Gestión Pública transparente, orientado hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad a través del mejoramiento continuo de los procesos con la participación de servidores públicos comprometidos y la ciudadanía.



POLÍTICA DE ARCHIVO

El Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias está comprometido con los ciudadanos y comunidad en general para facilitar el acceso a la información, a través de sistemas de gestión integrados, apoyados en tecnologías, poniendo a disposición los documentos, registros y soportes que se producen en el desarrollo de la misión y visión de la Alcaldía Mayor de Cartagena, garantizando la autenticidad, integridad, veracidad, fidelidad y transparencia de la información bajo los estándares de las normas técnicas de organización, gestión, trámite, conservación y disposición final, durante el ciclo vital de los documentos.

La política de archivo se ejecutará bajo la dirección del señor alcalde Mayor de Cartagena, el liderazgo de la secretaria general y el Archivo General del Distrito. Todos los funcionarios de la Alcaldía Mayor de Cartagena son responsables del manejo y conservación de los archivos de gestión en armonía con las responsabilidades definidas en la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo), Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario), Acuerdo 001 de 2024 de la AGN y demás normas concordantes.

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

El Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, con el objeto de orientar a los servidores públicos en la ejecución de la Política de Archivo, adopta los siguientes principios:

- **Transparencia:** Los documentos que produce la Alcaldía Mayor de Cartagena son evidencia de la gestión administrativa, responden al quehacer del servidor público y deben estar disponibles para la ciudadanía.
- **Orientación al Ciudadano:** El desarrollo de la política está orientado hacia garantizar el acceso a la información y documentación, como una fuente efectiva de información para la ciudadanía.
- **Cultura Archivística:** La Alcaldía Mayor de Cartagena, velará por la sensibilización de los servidores públicos y generar una conciencia colectiva sobre la importancia de clasificar, organizar, describir, valorar y salvaguardar los archivos.
- **Protección de la información y los datos:** La Alcaldía de Cartagena, protegerá la información creada, procesada, transmitida y resguardada por sus procesos con el fin de minimizar los riesgos por el uso indebido de la información.



- **Eficiencia:** En el desarrollo de las actividades diarias, la Alcaldía Mayor de Cartagena, facilita de manera ágil y oportuna el acceso a la información que se produce en la gestión administrativa.
- **Modernización:** El distrito de Cartagena, se apoyará en tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo de los procesos de la Gestión Documental.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Identificar las variables para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que se benefician del servicio de la gestión documental y archivística del distrito de Cartagena de Indias.

En este ejercicio de caracterización se permitirá identificar las características de todos nuestros interesados, estableciendo las necesidades, tendencias de comportamiento y preferencias de cada uno de ellos, como elemento de entrada fundamental para el rediseño y adecuación de los procedimientos y canales de atención institucionales, haciendo más eficiente la gestión pública.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

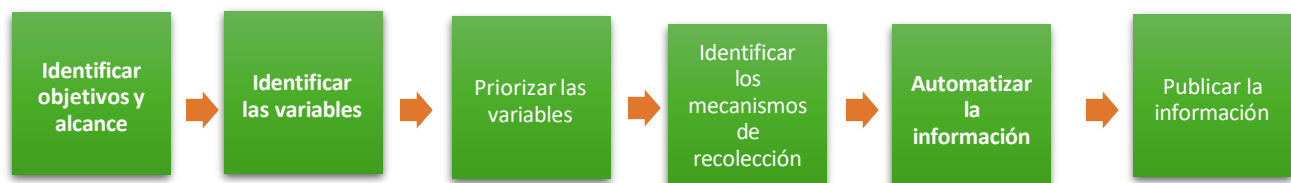
- Identificar características de los usuarios y/o grupos de valor de la dirección administrativa de archivo general de la Alcaldía Mayor de Cartagena.
- Establecer los canales de atención utilizados por los usuarios y/o grupos de valor de la dirección administrativa de archivo general de la Alcaldía Mayor de Cartagena.
- Identificar las necesidades en materia de información de los usuarios y/o grupos de valor de la dirección administrativa de archivo general.
- Diseñar acciones de dialogo tanto presencial como virtual entre usuarios y/o grupos de valor de la dirección administrativa de archivo general de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

ALCANCE

Se incluyen las variables principales relacionadas con los usuarios y grupos de valor que acceden al archivo general y se benefician del sistema de gestión documental, que tienen accesibilidad a los servicios ofrecidos.

METODOLOGÍA

La caracterización hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para ello se realiza el siguiente proceso:



- **Identificar los objetivos y alcance:** el primer paso para garantizar la validez y utilidad de los resultados de la caracterización consiste en identificar el objetivo general y los objetivos específicos, es decir, conocer claramente que se quiere alcanzar con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos en la dependencia. Dado la importancia de la dependencia para la entidad se requiere la formulación de un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización.
- **Identificar las variables:** Teniendo en cuenta cual es el objetivo establecido, lo siguiente corresponde a la identificación de las variables, tipos o categoría y nivel de profundidad según lo requerido por la entidad. Las principales variables para la caracterización de funcionarios y contratistas son Género, Edad, Nivel jerárquico Hijos: género, edad, discapacidad, nivel de escolaridad, Padre/ Madre cabeza de familia, Condición de Discapacidad y pensionados.



- Priorizar las variables: luego de la identificación de las variables a medir es importante establecer una priorización entre las mismas, para ello se procede a seleccionar aquellas que sean relevantes para este ejercicio.
- Identificar los mecanismos de recolección de la información: es necesario identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- Automatizar la información: Luego de recolectar la información de cada una de las variables, el siguiente paso consiste en la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares. Para esto se elabora histogramas o gráficas circulares para cada una de las variables.
- Publicación de la información: este consiste en que la entidad realice un proceso interno de divulgación de la información, con la finalidad de dar a conocer los resultados sean a las demás dependencias, con el fin de facilitar la toma de decisiones.



IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE USUARIOS.

El ejercicio de caracterización de los grupos surge de la necesidad de diseñar e implementar de la mejor manera la gestión de la Función Pública a sus usuarios, entendidos como grupos de valor. Para ello, es necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor.

En los archivos es importante caracterizar los usuarios con el fin de reconocerlos, identificar sus características principales, preferencias, necesidades, entre otros aspectos que son relevantes a la hora de agruparlos; esto con la intención de diseñar los servicios que se le van a prestar de una manera adecuada.

Los siguientes son beneficios que se pueden obtener con la caracterización de los usuarios:

- permite conocer los usuarios y sus necesidades de información.
- identificar las limitaciones de algunos usuarios.
- Mejorar los canales de comunicación entre el archivo y los usuarios.
- Generar en el usuario mayor confianza con el archivo.

GRUPOS DE INTERÉS A CARACTERIZAR POR EL ARCHIVO GENERAL

Los usuarios del archivo general son en un principio, todas las dependencias y secretarías de despacho de la alcaldía mayor de Cartagena, dentro de los cuales se destacan como usuarios principales:

CARACTERIZACION DE GRUPO DE VALOR ARCHIVO GENERAL	
Tipo	Grupo de valor específico
Internos	<ul style="list-style-type: none">• Funcionarios administrativos• Secretarios de despacho• Directores de las dependencias y entes descentralizados• Contratistas de ops• Asesores
Externos	<ul style="list-style-type: none">• Ex -funcionarios• Entes externos• Entes de control• Excontratistas• Proveedores• Ciudadanos



Los usuarios internos se caracterizan por tener una relación vigente con el distrito, por ser generadores de documentos y por ser usuarios activos dentro del archivo, generalmente estos solicitan con frecuencia documentación en calidad de préstamo o consulta. Por lo general, este grupo de usuarios conoce los procedimientos y procesos establecidos en el archivo, sin embargo, son objeto principal dentro del plan de formación de usuarios.

Los usuarios externos tienen una característica fundamental, no cuentan con una relación vigente con la alcaldía, pero anteriormente la pudieron haber tenido. Dado a la naturaleza de ser una entidad pública, el distrito está en la obligación de tener disponible sus archivos para la consulta de estos por cualquier ciudadano y ente de control. Una parte de este grupo de usuarios puede conocer los procedimientos y procesos del archivo, es decir, quienes en algún momento tuvieron vínculo con la administración, mientras que la comunidad en general puede tener dichas falencias.

En cuanto a las características generales de los dos grupos de usuarios identificados, se podrían considerar algunos aspectos geográficos, demográficos, intrínsecos y de comportamientos; con los cuales se logra agrupar los usuarios, tales como:

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	
GEOGRAFICO/UBICACION	<ul style="list-style-type: none">• Cartagena de indias
DEMOGRAFICO	<ul style="list-style-type: none">• Edad: variable• Sexo: indiferente• Ingresos• Vulnerabilidad
EDUCACION	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos• Tecnólogos• Profesionales• Profesionales especializados• Magisteres y doctorados
INTRÍNSECAS	Canales de acceso: <ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico• Teléfono• Página web• SIGOB
	Necesidades de información: <ul style="list-style-type: none">• Información general de la alcaldía



NIVELES DE USO	<ul style="list-style-type: none">• Información administrativa• Información laboral• Información histórica• Información financiera
	Conocimiento: <ul style="list-style-type: none">• Formación y capacitación en procesos de gestión documental y procedimientos archivísticos

MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el Archivo general de Cartagena de Indias, es indispensable contar con mecanismos adecuados para la recolección, captura y clasificación de la información relevante en la caracterización de sus grupos de valor e interés. Es por esta razón que para el desarrollo de este ejercicio se utilizarán información recopilada en puntos de atención o servicio al ciudadano a través de medios electrónicos, presenciales y no presenciales (página web, oficina, correo electrónico, Sigob etc.)

GRUPOS DE INTERÉS DE LA ENTIDAD – RESULTADOS

- En el grupo de valor de cliente interno está conformado por funcionarios y contratistas; en el último trimestre del año la Dirección Administrativa de Archivo General cuenta con 32 personas en total, de las cuales 6 son funcionarios públicos de planta y 26 contratistas.

CLIENTE INTERNO: FUNCIONARIOS PUBLICOS RESULTADOS

Funcionarios públicos por genero			
	FEMENINO	MASCULINO	Total general
	3	1	4
JENNY PARDO	1		1
DONA LUNA	1		1
HUGO FORERO		1	1
VIVIANA MEZA	1		1
JORGE GUZMAN		1	1
JOSE CARLOS PUELLO RUBIO		1	1
Total general	3	3	6



Tabla pastel N°1

- En la tabla anterior se muestra que el 80% de los funcionarios públicos del Archivo General son mujeres mientras que el 20% son hombres.



Funcionarios públicos de planta según el nivel jerárquico

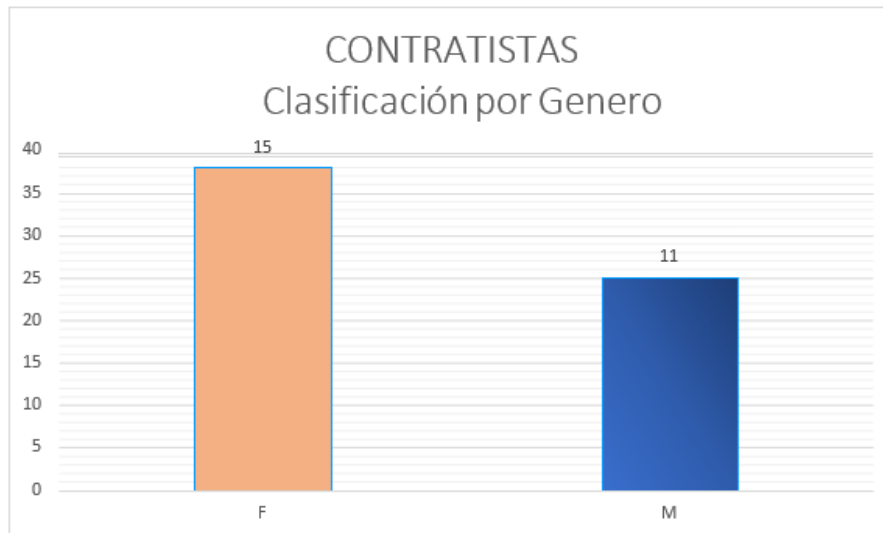
NATURALEZA DEL EMPLEO	Nivel jerárquico					
	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TÉCNICO	ASISTENCIAL	Total general
Funcionarios						
JENNY PARDO					1	1
DONA LUNA				1		1
HUGO FORERO					1	1
VIVIANA MEZA				1		1
JORGE GUZMAN MERCADO			1			1
JOSE CARLOS PUELLO RUBIO	1					1
Total, general	1	0	1	2	2	6

- Dentro de la entidad encontramos los siguientes niveles jerárquicos: directivo, profesional especializado, profesional, técnico, asistencial y asesor; siendo el nivel técnico y asistencial los niveles en los cuales se encuentran ubicados la mayoría de los funcionarios (4).

CLIENTE INTERNO: CONTRATISTAS RESULTADOS

- Durante el último trimestre del año la dirección administrativa de Archivo General encuentra vinculados 26 contratistas a través de orden de prestación de servicios.

Contratistas – Clasificación por genero

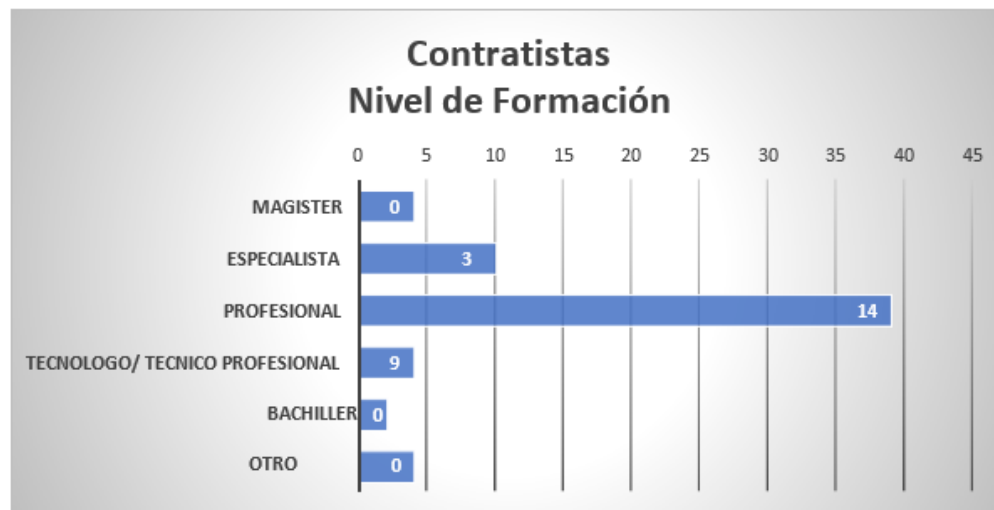


La dependencia cuenta con 26 contratista, donde predomina el género femenino, el cual corresponde al 60,31% de la población y el masculino al 39,68%.

- De la siguiente grafica se puede resaltar que la mayor parte de la población el 60% equivale a mujeres en el Archivo General:



Contratistas – Niveles de formación:



- Teniendo en cuenta el nivel de formación de los contratistas, tal como se evidencia en la relación anterior, encontramos que el 61.9% de estos, cuentan con un nivel de formación profesional (pregrado) y solo el 6,35 corresponde al nivel de técnico.



RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

En conclusión, teniendo en cuenta los resultados de la caracterización de la parte interna y externa de los grupos de valor y grupos de interés se pudo identificar los siguientes puntos:

- Se identificaron las características de los grupos de valor de la dirección administrativa de archivo general.
- Se recomienda identificar las necesidades de la información para así poder tener una base de datos más exacta para los grupos de valor.
- Algunos grupos de valor no tienen acceso a herramientas ofimáticas, dificultando así la recolección de esta.
- No se cuenta con una base de datos completa y actualizada.