

**LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL SERVICIO AL CIUDADANO
MEDIADOS POR LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
(TIC) EN EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS PRECIADO**

YOLANDA MAGDALENA SIERRA HERRERA. CÓDIGO: 52368837

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
BOGOTÁ, ENERO 2019**

**LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL SERVICIO AL CIUDADANO
MEDIADOS POR LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE
PALACIOS PRECIADO - AGN**

YOLANDA MAGDALENA SIERRA HERRERA. CÓDIGO: 52368837

Trabajo de grado para obtener título de especialista en Gestión Pública

Director: EMILIO POLO GARRÓN

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
BOGOTÁ, ENERO 2019**

Dedicatoria

A mi madre, por incentivar en mí el deseo de superarme y lograr objetivos personales cada día que, con sus palabras como la fe, la constancia y la paciencia no sería viable culminar cualquier tarea que nos dispongamos en la vida.

A mi familia, la cual estuvo en todo mi proceso de estudio y me permitió tomar tiempo de ellos para poder culminar el presente trabajo

A mis compañeros de trabajo, los cuales siempre estuvieron atentos y colaborativos en el momento en que le solicité de su apoyo, y por supuesto al AGN, quien me brindó la oportunidad de fortalecer mis conocimientos académicos, con el fin de que los mismos sean aplicados en mi quehacer tanto laboral como personal.

Agradecimientos

Quiero agradecer al AGN, quien me brindó la oportunidad de fortalecer mis conocimientos académicos, con el fin de que los mismos sean aplicados en mi quehacer, tanto laboral como personal.

A la universidad, que por medio de sus maestros incentivó en mí el interés de realizar el presente trabajo, contribuyendo a reconocer que la labor como funcionario no es más que servir a la sociedad.

A mis compañeros de trabajo, los cuales siempre estuvieron atentos y colaborativos en el momento en que solicite de su apoyo, sin esta labor no habría sido posible culminar el mismo.

Resumen

La presente investigación analiza la participación ciudadana y el servicio al ciudadano en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado (AGN), ubicado en Bogotá D.C, a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Para ello, se propone una metodología mixta (cualitativa y cuantitativa), donde se emplea un cuestionario a funcionarios y contratistas de esta entidad, así mismo, se indagó sobre los mecanismos de participación ciudadana y servicio al ciudadano, teniendo en cuenta la normatividad colombiana vigente. Los resultados demostraron que los mecanismos de participación ciudadana más usados en el AGN son los que se llevan a cabo de manera presencial, tales como: rendición de cuentas, audiencias públicas y mesas de trabajo. Por otro lado, entre los servicios más usados por la ciudadanía están los siguientes: petición de documentos, petición de información y conceptos técnicos, que en su mayoría son suministrados de manera física, solamente las PQRS se pueden identificar como un trámite 100% virtual en la Entidad. En consecuencia, se evidencia que el AGN no cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para interactuar con el ciudadano de manera virtual.

Palabras clave

Participación Ciudadana, Tecnologías de la Información y Comunicaciones-TIC, servicio al Ciudadano.

Abstract

This research analyzes the Citizen Participation and the Service to the Citizen in the Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado (AGN), located in Bogotá D.C., through the use of Information and Communication Technologies- (ICT), for that purpose, is proposed a mixed methodology (qualitative and quantitative), where it is used a questionnaire to officials and contractors of this institution, in addition, it is investigated about the mechanisms of Citizen Participation and Service to the Citizen, considering the Colombian current laws. Results indicated that the most frequently used mechanisms of Citizen Participation in the AGN are available face to face, such as: accountability, public hearings, and working tables. On the other hand, the provided Services for the citizens involve requesting documents, request for information, and technical concepts, mostly of them are supplied face to face, only the PQRS are 100% virtual in this institution. As a consequence, this is evident that the AGN does not possesses the required technological tools to interact with the citizen virtually via.

Keywords

Citizen Participation, Information and Communication Technologies- ICT, Service to the Citizen

Tabla de contenido

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Resumen	5
Palabras clave	5
Abstract	6
Keywords	6
Lista de Tablas	10
Lista de Figuras	11
Lista de anexos	12
Introducción	13
Justificación.....	15
Planteamiento del Problema.....	16
Objetivos	18
Objetivo General	18
Objetivos Específicos.....	18
Marco Conceptual y Teórico.....	19
Mecanismos de Participación en Colombia	27
El Voto	29
El Plebiscito.....	30
El Referendo.....	30
La Consulta Popular	32
El Cabildo Abierto	33
La Iniciativa Popular o Iniciativa Legislativa	34
La Revocatoria del Mandato.	35

Otras maneras de participación ciudadana en Colombia	36
Derecho de Petición	36
La Tutela	37
Acción de Cumplimiento	37
Las Veedurías Ciudadanas	37
Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.....	38
Auditorías Ciudadanas	38
Las Audiencias Públicas.....	38
La Rendición de Cuentas.....	38
Servicio al Ciudadano en Colombia.....	39
Gobierno Abierto.....	43
Mecanismos de Participación ciudadana y Servicio al Ciudadano Utilizados por el AGN.....	45
Portafolio de Servicios AGN.....	51
Diagnóstico Integral de archivos.....	51
Aseguramiento de Calidad	51
Asesoría Técnica Especializada	51
Organización Documental.....	51
Inventario Documental.....	52
Servicio de depósito	52
Administración integral.....	52
Microfilmación.....	52
Digitalización	52
Conservación documental	52

Historia institucional	53
Servicios para población con enfoque diferencial en el AGN	54
Desarrollo encuesta realizada en el AGN	54
Información Bases de Datos AGN.....	62
Instalaciones Físicas AGN	67
Matriz DOFA	68
Recomendaciones.....	70
Conclusiones	72
Referencias Bibliográficas	74
Bibliografía Complementaria.....	76
Anexos.....	77

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Representantes elegidos por Voto Popular</i>	29
Tabla 2 <i>Histórico Plebiscitos</i>	30
Tabla 3 <i>Histórico Referendos</i>	31
Tabla 4 <i>Histórico Consultas Populares</i>	32
Tabla 5 <i>Histórico de Solicitudes Cabildo Abierto</i>	34
Tabla 6 <i>Histórico Iniciativa Popular</i>	35
Tabla 7 <i>Histórico Revocatoria del Mandato</i>	36
Tabla 8 <i>Ejes Problemáticos Servicio al Ciudadano Conpes 3649</i>	41
Tabla 9 <i>Información página Web AGN</i>	46
Tabla 10 <i>Trámites AGN</i>	49
Tabla 11 <i>Servicios AGN</i>	50
Tabla 12 <i>Información servicios y trámites AGN</i>	63
Tabla 13 <i>Información consolidado PQRSD AGN</i>	65

Lista de Figuras

Ilustración 1 <i>Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del ciudadano</i>	43
Ilustración 2 <i>Ubicación Física del AGN</i>	48

Lista de anexos

Formato de encuesta

Consolidado desarrollo de la encuesta

Base de datos 1 en digital

Base de datos 2 en digital

Introducción

La participación ciudadana es el eje principal de un Estado democrático. A través de los tiempos esta ha evolucionado fortaleciéndose como una democracia más participativa, así mismo, los gobiernos democráticos buscan fomentar en la población dicha participación, generando normas, políticas, estrategias y espacios que promuevan y establezcan las reglas de juego para el pleno desarrollo de esta, de manera transparente y responsable.

Es por esto, que el presente trabajo pretende describir los mecanismos de participación ciudadana en Colombia como lo son el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato, entre otros.

Especialmente, desde la promulgación de la constitución Política de Colombia de 1991, el Estado colombiano ha promovido la participación ciudadana con el objetivo de mejorar y defender de cierta manera la democracia del país. A su vez, se han ratificado y desarrollado por medio de la generación de normas, organizaciones e instituciones.

Los mecanismos de participación ciudadana, adicionalmente, ayudan a llevar a cabo control social en las acciones y actuaciones que realizan los encargados de gobernar el país, fundamentalmente en el manejo del presupuesto de la nación. Por otra parte, se pretende identificar cómo la ciudadanía colombiana ha hecho uso de dichos mecanismos a través de los años y cuáles fueron sus resultados a nivel general.

De la misma manera, se presentarán las estrategias que el Estado Colombiano ha implementado con el objetivo de facilitar la prestación del servicio al ciudadano, convirtiéndolo en una herramienta para acercarse más a este y así lograr una mejor percepción de la gestión pública, y por ende una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones a nivel político, económico, ambiental y social, entre otras.

Basados en lo anterior, se identificará de qué manera una Entidad pública del sector cultura del Estado Colombiano, más específicamente el AGN, fomenta la participación ciudadana, como también, evidenciar de qué manera presta sus servicios a la ciudadanía. Para esto, se tendrán en cuenta los diferentes mecanismos de participación ciudadana con que cuenta actualmente Colombia y se determinará de qué manera es aplicado en dicha Entidad.

Así mismo, se realiza un análisis del comportamiento de la participación ciudadana y servicio al ciudadano en el AGN, tomando como referencia fuentes documentales con que cuenta la Entidad. Además de reconocer las herramientas con que cuenta para dar aplicabilidad a las TICs para fomentar tanto la participación ciudadana como el servicio al ciudadano.

A partir de la información obtenida, se identificarán las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con los que se propondrán estrategias que permitan a la Entidad llegar de una manera directa a la ciudadanía, ya que los mismos llegan a esta con el fin de obtener información de documentos históricos o escrituras públicas (sala de investigación), sino que participen de una manera más activa, teniendo en cuenta que el AGN, es la Entidad que salvaguarda la historia de la nación por medio de sus documentos custodiados.

Justificación

La Constitución Política de Colombia, indica que la finalidad del Estado es el servicio a la comunidad, a su vez, revela que uno de los fines del Estado es garantizar los derechos facilitando la participación ciudadana en las cuestiones políticas, es por esto que las Entidades Públicas están en la obligación de hacer realidad dicha participación, para que el ciudadano pueda acceder a la información y servicios que le permitan ser parte de la toma de decisiones.

Además, el Estado se interesa porque el ciudadano transforme su percepción hacia la gestión y administración de las diferentes Entidades Públicas. Como consecuencia de ello, se generan estrategias y lineamientos estandarizados que mejoren los canales de atención al ciudadano. como también ofrecer dicho servicio con calidad, eficiencia y agilidad.

Es por esto que las Entidades Públicas están orientadas a brindar los espacios necesarios para ofrecer un servicio al ciudadano, como también, permitir la participación ciudadana de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

De lo anterior, surge el interés por realizar la investigación de cómo el AGN, contempla estrategias que permiten la participación ciudadana y el servicio al ciudadano, en cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos.

Planteamiento del Problema

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado (AGN), es un establecimiento público de orden nacional, que entre sus funciones tiene la de garantizar la conservación del patrimonio documental de la nación y a su vez, formular, orientar y controlar la Política Archivística asegurando los derechos del ciudadano al acceso de la información.

Adicionalmente, tiene la responsabilidad de recibir la documentación de diferentes Entidades Públicas como resultado de transferencias secundarias, resguardando la información allí suministrada. De igual forma, tiene la función de fijar políticas y expedir reglamentos que garanticen la conservación y el uso adecuado del patrimonio documental de la nación.

Que en virtud de lo antes mencionado, el AGN debe generar estrategias que permitan fortalecer el servicio al ciudadano, para que este pueda acceder a la información que salvaguarda de manera ágil, eficiente y efectiva, fomentando de esta manera la participación ciudadana. Incluso, como resultado de su plan estratégico, el AGN estableció unos compromisos, los cuales son poner al servicio de la comunidad una cantidad determinada de información (patrimonio documental), utilizando las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Además, se evidencia que el AGN, no cuenta con una oficina de atención al ciudadano en sus instalaciones, por lo que surge la idea de realizar un análisis de la gestión que ha realizado dicha entidad para que el ciudadano sea partícipe de éste, como también, de qué manera da aplicabilidad al uso de las tecnologías, con el objetivo de promover la participación ciudadana y el servicio al ciudadano, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

Basados en lo anterior, se presenta el siguiente planteamiento del problema

¿Cómo el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado (AGN) promueve la participación ciudadana y el servicio al ciudadano aplicando las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC?

El AGN aplica las TIC de acuerdo a la legislación colombiana, desarrollando estrategias que a su modo de ver fomentan la participación ciudadana y promueven el servicio al ciudadano, sin embargo, en el momento de dar aplicabilidad a dichas estrategias la entidad cumple básicamente

con la obligatoriedad derivada de dicha legislación colombiana, considerando que es la mejor manera de aplicar las TIC. En consecuencia, aunque el Estado propenda por que las entidades sean proactivas y desarrollen políticas internas que realmente conlleven a fomentar la participación ciudadana y el servicio al ciudadano, solamente con el interés y el quehacer de los funcionarios y el gerente de la entidad, dicha aplicabilidad se puede dar.

Objetivos

Objetivo General

Comprobar de qué manera el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado AGN implementa las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, en lo relacionado con la participación ciudadana y el servicio al ciudadano.

Objetivos Específicos

Reconocer los mecanismos de participación ciudadana existentes en Colombia, como también las estrategias del Estado que están dirigidas al servicio al ciudadano, según la normatividad vigente.

Determinar por medio de análisis de datos históricos y bases de datos, qué mecanismos de participación ciudadana y servicio al ciudadano ofrece el AGN apoyado en las TIC.

Comparar la información obtenida, para identificar los mecanismos de participación ciudadana y servicios ofrecidos al ciudadano. Igualmente determinar, cuáles son los más utilizados en el AGN y cuáles son los medios por los que se están llevando a cabo.

Presentar los resultados obtenidos, identificando fortalezas y debilidades, con los que se podrán proponer recomendaciones que aporten al fortalecimiento de la participación ciudadana, como también los servicios ofrecidos al ciudadano.

Marco Conceptual y Teórico

El término democracia se dio inicialmente en Grecia hacia los años 500-250 A.C., etimológicamente expresa la gobernabilidad del pueblo, donde el pueblo (demos) se refería a los ciudadanos. En dicha época se quiso definir un gobierno en el cual las decisiones las tomara la ciudadanía, entendiéndose este, como la consolidación de una asamblea, la cual estaba compuesta por varones únicamente, los cuales ejercían el voto directamente.

A través de los años, la democracia ha sufrido cambios significativos demostrando que es uno de los mecanismos de participación ciudadana más acertados en un Estado. A su vez, la democracia se puede clasificar en dos tipos, la directa: en esta el pueblo se reúne en asamblea, discute, delibera y toma decisiones que terminan en la promulgación de normas o leyes. Por otra parte, se encuentra la democracia indirecta o representativa: en esta el pueblo elige sus representantes, para que ellos deliberen y tomen las decisiones por ellos.

En seguida, se presentarán algunos autores enfocados al desarrollo de la participación ciudadana.

La autora Baltodano M., en su libro *Democracia, Poder y Participación Ciudadana*, enseña que existe una relación basada en la vasta experiencia que ha dejado la aplicación de la democracia a través de la historia en la sociedad moderna, sustentada por supuesto en la aplicación de la participación ciudadana. En este se relacionan la democracia y el poder, en donde se hace alusión en que la democracia sin poder no existe, ya que la democracia solo se puede ejercer por medio del ejercicio colectivo del poder. Por otra parte, se encuentra el poder y el sujeto, donde se identifica al ciudadano como sujeto del poder quien lo delega a alguien o algunos para que tomen decisiones por ellos, como resultado de esto se le otorga la titularidad del poder a unos pocos, resignándose así a dejar de luchar por sus derechos.

Así mismo, hace énfasis en el poder y los partidos políticos indicando que la democracia moderna es el único acceso al poder, a los partidos políticos y a los organismos sindicales, sin embargo, enfatiza que existe un distanciamiento en los intereses originales de lo que es la democracia en sí, como lo son: la pérdida de representatividad, falta de transparencia, no concordancia entre lo que se dice y se hace, ausencia de participación en la toma de decisiones,

pérdida de independencia de las fuerzas asociadas, corrupción, entre otras. Baldonato M. (2004) Por su parte, indica que el poder y el Estado juegan un papel importante en la participación ciudadana, ya que de por sí el Estado es el que domina el poder, sin embargo, se manifiesta que la responsabilidad social es menor, como se observa hoy día, su interés es más económico. Teniendo en cuenta que los Estados nacionales deben ir a la vanguardia de la Globalización, estos se están convirtiendo en Estados Globales. Finalmente, la relación entre el poder y el derecho revela que la nueva democracia se sustenta en un orden normativo global, haciéndola legítima, como lo es el Derecho Internacional, el cual es producto de acuerdos entre Estados, reflejando de esta manera la constitución de una Democracia Internacional.

Finalmente, la autora indica que la Participación ciudadana, se transforma en un mecanismo orientado a complementar la democracia formal, a llenar el vacío con nuevos contenidos y para hacer valer derechos de sectores que no encuentran, ni desean espacios de empoderamiento, a través de los vehículos de los partidos políticos. Esto permitirá que la participación ciudadana sea un medio que fortalezca los Estados democráticos.

Por su parte el documento Origen, espacio y niveles de participación ciudadana, escrito por Guillen, A., K. Sáenz, M.H. Badii y J. Castillo, definen la participación ciudadana como *“la participación que hacen las personas para afectar la toma de decisiones, ejecución y seguimiento de las decisiones públicas”* Guillen, A., K. Sáenz, M.H. Badii y J. Castillo. (2009). A su vez, presentan diferencias en la participación ciudadana basada en los conceptos de diferentes autores. A continuación, se presentan dos enfoques de participación ciudadana presentados en el documento anteriormente mencionado.

“El espacio local: un lugar para todos”, en este se presenta la correlación de la sociedad civil y el Estado, esta, se debe desarrollar en un espacio donde el ciudadano se sienta familiarizado y fortaleciendo el sentido de pertenencia que permita manifestarse y ejercer sus derechos. La participación ciudadana es la esencia para transformar el espacio y favorecer la gobernabilidad democrática, refiriéndose a la intervención de las actividades públicas por parte de los habitantes de una ciudad, creando una mejor interacción entre las autoridades y los ciudadanos.



Fuente Guillen, A., K. Sáenz, M.H. Badii y J. Castillo. (2009) Origen, espacio y niveles de participación ciudadana La participación ciudadana en el espacio local.

El modelo presentado anteriormente enfatiza que la participación ciudadana a nivel local fortalece su efectividad, ya que es allí donde se evidencian las necesidades de bienes y servicios de la población, dimensionando de esta manera su ámbito social lo político.

“*Niveles de participación*”, sobre este tema, los autores mencionan que existen varias clasificaciones que estudian los niveles de participación, una de ellas, es la escalera de la participación de Arnestein (1969). Se soporta en la premisa de que la participación ciudadana es el poder del ciudadano, por tal razón hace una comparación en cuanto a quien obtendrá la mayor parte de la torta, obtendrá mayor poder.

Es así como los niveles de participación evalúan la temperatura de la participación en una comunidad en un contexto específico (Guillen, A., K. Sáenz, M.H. Badii y J. Castillo, 2009). Esta escalera contiene ocho peldaños divididos en tres áreas esenciales: La no participación, La participación simbólica y Poder ciudadano. En la primera se identifica la Manipulación y la Terapia, en donde la participación es inexistente, es decir, en donde las personas no participan en ninguno de los programas o gestión pública. La segunda, por su parte, contempla la Información, Consulta y la Coparticipación, en donde se le permite a la población tener voz, ser escuchada y escuchar, sin embargo, en este nivel no existe la seguridad de que sus opiniones se tengan en cuenta segundo la relación Estado-ciudadano. La tercera, tratada como el Poder ciudadano, hace énfasis en la Coparticipación, Poder delegado y Control Ciudadano, en esta se propone la aplicación de la participación del ciudadano en la toma de decisiones mediante elementos de negociación y compromisos. Adicionalmente, se pretende que el ciudadano ejerza un control siendo capaz de llevar a cabo proyectos y planes los cuales pueda ejecutarlos de forma autónoma.

Peldaños	Descripción	Área
8	Control Ciudadano	Poder ciudadano
7	Poder Delegado	
6	Co- participación	
5	Apaciguamiento	Participación simbólica
4	Consulta	
3	Información	
2	Terapia	No participación
1	Manipulación	

Fuente Guillen, A., K. Sáenz, M.H. Badii y J. Castillo. (2009) Origen, espacio y niveles de participación ciudadana La participación ciudadana en el espacio local.

Cunill N. (2007) en el libro Democracia/Estado/Ciudadanía: Hacia un Estado de y para la Democracia en América Latina, indica que la participación ciudadana se ha estimado como un medio de influencia social, más aún, cuando la ciudadanía se beneficia de una posición política. Destaca, que la participación ciudadana se torna como un discurso de la reforma del Estado, pero, como es dirigida desde este se puede burocratizar más las decisiones públicas o por el contrario puede promover a la democracia e incluso mejorar su calidad, esto dependerá de la clase de gobierno que lo promueva.

La participación ciudadana según varias experiencias se traduce en el poder de comunidades específicas sobre decisiones públicas, eso sí, reclamando sus derechos con sus conocimientos técnicos. Sin embargo, este conocimiento de por sí es escaso en las comunidades, por lo que es menos probable una distribución del poder social. A su vez, la participación ciudadana puede ser más evidente cuando existen una comunidad específica interesada, por lo que en definitiva dicha participación se puede dar como una herramienta para optimizar las decisiones y no una redistribución del poder social.

Contrario a lo anterior, la participación ciudadana de carácter político es intervenir en los intereses, los valores y fines sociales, elementos determinantes que buscan afectar el equilibrio del poder de la ciudadanía. El nivel de inclusión de la participación ciudadana modifica en gran manera el balance del poder en los procesos decisorios, ya que está basada en mayor igualdad y pluralismo social.

Por otra parte, la participación ciudadana no solo contribuye a la democracia, sino también a que esta sea eficiente. Es por esto que los ciudadanos por medio del control social exigen a la administración pública, que sea transparente, ya que de sus acciones dependerá la aprobación o desaprobación social.

Finalmente, la participación ciudadana se está armando de poder cada vez más, razón por la cual el Estado debe asignar recursos que aseguren el ejercicio de la participación ciudadana y que como consecuencia dicha participación genere consecuencias positivas y ayuden a una gestión pública eficiente.

Merino M., (2013), la palabra participación es utilizada cotidianamente en el ámbito político como una palabra con gran reconocimiento, que permite incluir opiniones y representaciones para diferentes propósitos como lo son: disminuir problemas y encontrar soluciones sociales comunes, así mismo, es sinónimo de transparencia en el ámbito de lo público. No obstante, su significado es tan amplio que es difícil definirlo como uno solo. Para Merino la participación significa “tomar parte” es decir, ser partícipe de una organización donde se reúnen varias personas, a su vez, indica que es compartir información con alguien o hacer saber alguna noticia a otras personas, siendo entonces la participación un acto netamente social. También existen las personas que no consideran ser partícipes de nada, sin embargo, dejan que otras personas tomen decisiones por ellos, siendo partícipes de una forma u otra.

Actualmente, la participación y la representación son dos palabras que personifican la democracia, es por esto que el voto es la verdadera representación que otorga la ciudadanía para que sus líderes los representen. Sin embargo, la participación entra en juego cuando a los líderes a quienes se les otorga dicha representación, no cumplen a cabalidad con el enlace entre el gobierno y los problemas de la comunidad. Como resultado de lo anterior, es imprescindible que existan otros mecanismos de participación que permitan que la ciudadanía lleve un mayor control sobre las decisiones que toma el gobierno y que afectan a la comunidad. Entonces, un Estado democrático debe contar tanto con un gobierno responsable, como con una ciudadanía participativa, es decir, debe existir un camino de doble vía, la obligación que tienen los gobiernos hacia la sociedad que le ha conferido el poder y la ciudadanía que por medio de sus valores soportan la democracia por medio de una coexistencia civilizada.

Merino M., (2013) indica, “El núcleo de la participación ciudadana reside en la actitud de los individuos frente al poder”, donde se contemplan los valores de la participación democrática. Estos valores no solo deben ser exigidos a los gobernantes, sino que también deben ser ejercidos por los ciudadanos que se jactan de participar en una democracia, de tal manera que se pueda crear realmente una conciencia social. Los valores públicos más importantes para el autor son: la solidaridad, tolerancia y responsabilidad los cuales se entretajan con uno más amplio que los comprende: la justicia. Sin embargo, la justicia puede ser efímera, por lo que una sociedad que realmente desarrolle la democracia deberá aplicar los valores anteriormente mencionados.

Por su parte, como lo indica Velásquez C. y Esperanza G. (2003) en su libro *¿Qué ha pasado con la participación ciudadana?* la institucionalización de espacios de participación ciudadana, ligada a las políticas descentralizadoras de la década del 80 (Ley 11 de 1986), implicó un cambio radical en la arquitectura del sistema político: la gente podría intervenir directamente en la discusión de las políticas y programas gubernamentales en el nivel local, rompiendo el monopolio que las élites políticas (alcaldes y concejales) tenían sobre las decisiones públicas.

Los autores denotan, que la participación ciudadana surge en Colombia como una manera para renovar la formalidad de la democracia existente, como lo es su estructura, aplicando mecanismos que permitan interpretar la “*Voluntad y demandas de la población*”. A su vez, define la participación como un proceso social que resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas, en función de intereses diversos y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y de poder. Velásquez, F., González, E., Corona, F., & Bogotá, C. (2003).

Sin embargo, advierte que el ámbito donde la participación se desarrolla está permeado del favoritismo, las relaciones sociales y políticas, el clientelismo y peor aún por la corrupción, lo que genera desconfianza y una brecha entre el ciudadano y el Estado. Del mismo modo advierte que la participación se ve afectada por la violencia de los grupos armados, ya que esta se presenta como un obstáculo para que los líderes sociales puedan realizar sus labores, teniendo estos que manejar bajos perfiles para no ser objeto de los mismos. A su vez, indica que la participación opera desde distintos intereses, es decir para obtener información, tener iniciativas, llevar a cabo procesos de concertación, negociación, fiscalización, entre otros. En la misma línea, Colombia otorga un valor

significativo a la participación ciudadana, por medio de la generación de normas e instituciones que sirven como garante de la participación.

De lo anteriormente expuesto, los autores muestran su enfoque a la planeación participativa, basados en que la planeación es un proceso importante, ya que comprende interrelacionar tanto las dinámicas sociales, económicas y políticas del país. Esto permite que los principios de la democracia estén renovándose de acuerdo a las necesidades de una sociedad. Dicha planeación debe ser consecuente con los intereses del Estado como de la sociedad, tanto las entidades como los funcionarios que sirven allí, aplicando la modernización de la gestión pública que no es más que acercarse a la ciudadanía para poder satisfacer sus requerimientos y necesidades.

En Colombia, se genera el interés de formar un país democrático y participativo el cual se vio reflejado inicialmente con la promulgación de la independencia en el año 1810. Desde este punto histórico inicia un proceso de evolución y fortalecimiento normativo e identidad de pueblo donde se evidencia cada vez más la participación ciudadana.

Adicionalmente, la Constitución Política de Colombia de 1991 consolida la participación ciudadana, promoviendo nuevos mecanismos de participación ciudadana y el modo de ejercerla. Se inicia así, una consecución de normas en pro de establecer elementos donde el pueblo evidenciara el interés del gobierno porque participe en la toma de decisiones de una manera conjunta. En este mismo sentido, le sigue la ley 134 donde se establecen las normas sobre los mecanismos de participación, definiendo que no serán los únicos y que se podrán establecer otras formas de participación ciudadana.

De igual manera, la Constitución señala que la función pública es el servicio a la comunidad, y con este fin promulga el Decreto 2623 de 2009 creando el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano, norma que ha sido referente para generar estrategias que permitan mejorar la relación del Estado con la ciudadanía brindando un servicio con calidad y eficiencia.

El mencionado decreto define que “El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación

cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública”. Sus objetivos primordiales son: fortalecer las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica, para aumentar la calidad del servicio que prestan. Adicionalmente, pretende fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, define el servicio al ciudadano como una filosofía que impulsa a las personas o Entidades a ayudar a los demás, identificándolo como una vocación interna de compromiso con el otro de satisfacer los requerimientos, expectativas e inquietudes¹, por tanto, se establecen unas condiciones que se deben tener en cuenta para desarrollar el servicio al ciudadano como lo son: la confianza, amabilidad, dignidad, efectividad, oportunidad, entre otros.

En otro orden de ideas, y en atención a las TIC es adecuado traer a colación, lo descrito en el documento La participación ciudadana en la era digital que indica:

El desarrollo de las tecnologías digitales, la expansión de Internet y el crecimiento de las redes de telefonía móvil han generado profundos cambios en las formas políticas a nivel global. Las arquitecturas abiertas, libres y de producción colaborativa -entre pares- han permitido que, como nunca antes en la historia de la humanidad, millones y millones de personas (usuarios finales, ciudadanos) a nivel global puedan informarse, comunicarse, expresar sus preferencias, gestionar parte de sus derechos ciudadanos y colaborar para producir, disponer y compartir todo tipo de bienes y obras intelectuales. Estas tecnologías están cambiando la manera de hacer política: desde las campañas y sus diferentes formas de financiamiento, hasta las mismas bases de la participación política ciudadana. (Vercelli A, 2013 p.2)

Es por esto, que las entidades Públicas tienen como fin lograr la consecución de los objetivos del Gobierno, como también, dar aplicabilidad a la Constitución Política de Colombia. En ese orden de ideas, se crean Entidades que administren y coadyuven al fortalecimiento de la Nación, desde cualquier sector.

¹ Alcaldía Mayor de Bogotá. (2005) Manual del Servicio al ciudadano. Versión 2

De hecho, entre estas entidades se encuentra el AGN, Entidad adscrita al ministerio de Cultura, la cual está encargada de salvaguardar el patrimonio documental del país y ponerlo al servicio de la comunidad.

Una de sus funciones más importantes del AGN que aportan al tema de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano, es la de *“Seleccionar, organizar, conservar y divulgar el acervo documental que integre el Archivo de la Nación, así como el que se le confíe en custodia”*

Razón por la cual, el AGN siempre ha contado con una sala de servicio al público o biblioteca en el que brinda sus servicios a cualquier ciudadano que esté interesado en conocer la historia del país, por medio de documentos allí disponibles.

Además, como es propio de los gobiernos, sus Entidades deben estar a la vanguardia de los cambios económicos, sociales, normativos y tecnológicos, entre otros. Por tal motivo el AGN, en el año 2012 reestructura su organización y crea entre otras la Subdirección de Tecnologías de la Información Archivística y Documento Electrónico, a la cual se le encarga la tarea de asesorar tanto a las organizaciones públicas como privadas la implementación de planes y programas que contribuyan a la modernización de los archivos públicos, por medio de la aplicabilidad de las TIC.

A su vez, se crea la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental, estableciendo dentro de sus funciones proponer espacios y mecanismos de participación que posibiliten acuerdos estratégicos para el adecuado manejo del patrimonio documental del país. Por su parte, la Secretaría General encargada de dirigir la prestación de los servicios de archivo y gestión documental del AGN y la atención de peticiones, quejas y reclamos que presenten los ciudadanos. Función importante que determina y fortalece la prestación del servicio al ciudadano. Con dicho cambio, el AGN inicia un proceso de modernización, tanto en su infraestructura tecnológica como en sus estrategias, planes y programas que permiten una mayor participación ciudadana y un servicio a la ciudadanía con mejor calidad.

Mecanismos de Participación en Colombia

Los mecanismos de participación en Colombia están establecidos en la Constitución Política de Colombia de 1991, esta busca determinar como el pueblo puede contribuir en las decisiones del

Estado a través de los mismos, ejerciendo de esta manera su soberanía, en el entendido que es un Estado democrático y participativo.

En su artículo 103, la Constitución Política de Colombia determina que los mecanismos de participación son: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato.

Así mismo, en el artículo 270, indica que la ley organizará los mecanismos de participación de tal forma, que la ciudadanía pueda vigilar la gestión pública, tanto en su administración como en sus resultados. Por su parte en el artículo 342, en lo relacionado con la elaboración y aprobación de los Planes de Desarrollo, indica que se deberá disponer de espacios donde se ejerza la participación ciudadana, en el que se puedan discutir y realizar las modificaciones correspondientes, cuando a ello hubiere lugar.

Por su parte el Consejo Nacional Electoral, es la institución encargada entre otras funciones, de regular, velar y controlar todas las actividades electorales. Adicionalmente, debe supervisar la financiación de las campañas políticas y velar por los derechos de los ciudadanos a participar en la política, basándose en lo establecido en la ley.

A su vez, la Registraduría Nacional del Estado Civil - RENECA es la Entidad encargada de gestionar todas las actividades que conllevan a la aplicación de la participación ciudadana propendiendo porque se lleve de manera libre, dando aplicabilidad a la normatividad vigente.

Ahora bien, es claro que Colombia tiene establecido normativamente los mecanismos de participación ciudadana, sin embargo, es importante establecer si con estos se están obteniendo los resultados esperados, o mejor aún, cumpliendo con el objetivo principal, que no es más que ocurra una participación ciudadana activa en la gestión y toma de decisiones del gobierno.

Por lo anteriormente expuesto, más adelante se realiza una descripción de los mecanismos de participación ciudadana iniciando con el voto, siendo este el mecanismo de mayor importancia para el país. A su vez, se presenta información correspondiente a los mecanismos de participación ciudadana que se han llevado a cabo en Colombia, encontrando reportes con fechas desactualizadas en algunos casos, dicha información que fue extraída de la página web de la RENECA.

El Voto

La Constitución Política de Colombia de 1991 establece el voto como uno de los mecanismos de participación ciudadana, este es el mecanismo de mayor importancia para llevar a cabo el ejercicio de la democracia. Específicamente en su artículo 258, indica que este es un derecho y un deber del ciudadano y que el Estado velará porque se pueda ejercer con plena libertad.

Así mismo, se indica que se ofrecerán los mismos tratos a los diferentes movimientos y partidos Políticos, sin distinción alguna, seguidamente, se presentan los cargos públicos que son elegidos por voto popular.

Tabla 1

Representantes elegidos por Voto Popular

Funcionario	Características
Presidente y Vicepresidente de la República	Por un periodo de cuatro años.
102 Senadores -Senado de la Republica y 166 Representantes -Cámara de Representantes, que cumplen el mismo periodo.	Dos senadores y un representante son elegidos por las comunidades indígenas. Dos representantes por las comunidades afrodescendientes y Dos por los colombianos en el exterior Por un periodo de cuatro años.
Gobernaciones	Un gobernador por cada departamento (33 departamentos) Por un periodo de cuatro años.
Alcaldías	Un alcalde por cada uno de los 1.102 municipios del país Por un periodo de cuatro años.
Juntas Administradoras Locales	Cumplen funciones administrativas en las comunas, veredas y localidades de cada municipio. Por un periodo de cuatro años.

Fuente: Diseño propio

Para reglamentar los mecanismos de participación se promulga la ley 134 e 1994, en esta se establecen las normas (requerimientos y etapas) por las cuales se deben regir los mecanismos anteriormente mencionados. A continuación, se detallarán cada uno de estos mecanismos.

El Plebiscito

La Constitución Política de Colombia en su artículo 104, indica que el presidente, previa aprobación del senado podrá consultar al pueblo decisiones de alcance nacional, dichas decisiones serán de obligatorio cumplimiento. Así mismo, el título III de la ley 134 de 1994 determina las directrices en cuanto a cómo se debe llevar a cabo el desarrollo del plebiscito.

Este se formula a través de una o varias preguntas donde el pueblo debe indicar “si o no” a la consulta realizada.

Según la RENEK, en Colombia solo se ha llevado a cabo un plebiscito y fue en diciembre del año 1957, sin embargo, en el año 2016 se convocó al pueblo para que definiera si apoyaban o no, el Acuerdo de Paz.

Tabla 2

Histórico Plebiscitos

Año	Pregunta	Votación	Resultado
2016	¿Apoya usted el acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera?	Si: 6.377.482 No: 6.431.376	No procedió
1957	"En nombre de Dios, fuente suprema de toda autoridad, y con el fin de afianzar la unidad nacional, una de cuyas bases es el reconocimiento hecho por los partidos políticos de que la Religión Católica, Apostólica, y Romana es la de la Nación, y que, como tal, los poderes públicos la protegerán y harán que sea respetada como esencial elemento del orden social y para asegurar los bienes de la justicia, la libertad y la paz, el pueblo colombiano, en plebiscito nacional,	Si: 4.169.294 No: 206.654	Si procedió

Fuente: Plebiscito. Recuperado de <http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Plebiscito>

El Referendo

El referendo por su parte es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma, derogue una norma ya aprobada, este puede ser local, municipal, distrital, departamental, regional o nacional. Para que este se pueda llevar a cabo se debe superar el 10%

del censo electoral nacional, departamental, municipal, distrital o local, según corresponda. Cuenta con 6 meses desde la inscripción a la RENEK para la recolección de las respectivas firmas.

Existen dos tipos de referendo: el referendo derogatorio y el referendo aprobatorio, el primero por su parte, es cuando se pretende que el pueblo decida si se deroga parcial o totalmente un acto normativo. El segundo, corresponde a la aprobación o derogación parcial o total de un proyecto de ley, norma o resolución. El Título IV de la Ley 134 de 1994, indica las directrices que se deben seguir para la realización de los referendos.

Tabla 3

Histórico Referendos

Año (Fecha de radicación de firmas para constitución de comité promotor)	Nombre	Propuesta general
2013	Referendo Unidos por la Vida	El referendo que busca la reforma del artículo 11 de la Constitución Política, con el fin de que se modifique el artículo así: El derecho a la vida es inviolable. "Desde su concepción hasta la muerte natural". Actualmente el artículo 11 de la Constitución señala que "El derecho a la vida es inviolable. No habrá pena de muerte".
2012	Referendo Revoquemos al Congreso	Referendo por el cual se pretende revocar la elección de Congreso realizada en las elecciones legislativas de marzo de 2010.
2010	Dignidad y las garantías laborales en Colombia	Referendo Constitucional para modificar la Ley 789 de 2002 que permita modificar el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo para delimitar las jornadas de trabajo diurno y nocturno de las 6 am a las 18:00 horas y de las 18:00 horas a las 6:00 horas, respectivamente. También restablece que las horas extra, los recargos nocturnos y dominicales se paguen en el país como estaba antes de la reforma laboral (Ley 789 del 2002).
2007	Régimen de Transferencias	Referendo Constitucional para garantizar la educación, la salud, el agua potable, el saneamiento básico y la descentralización administrativa.
2006	Referendo por el desarme ciudadano	Referendo Constitucional para prohibir el porte legal de armas a civiles
Sin datos	Referendo contra la corrupción el desparrame de	Referendo contra la corrupción el desparrame de finanzas públicas y para fortalecer la democracia

finanzas públicas y
para fortalecer la
democracia

Fuente: Histórico referendo. Recuperada de. <https://wsr.registraduria.gov.co>

La Consulta Popular

Para llevar a cabo dicho mecanismo, el presidente o gobernador debe determinar una pregunta o varias preguntas, las cuales pueden ser de alcance local o nacional, según sea el caso. Esta se pone a consideración del pueblo para que este se pronuncie de manera formal ante la consulta, y deberá ser de obligatorio cumplimiento su decisión. La normatividad establece que la participación deberá ser de por lo menos la tercera parte del censo electoral y que la pregunta haya obtenido un voto afirmativo de la mitad más uno de los votos.

Tabla 4

Histórico Consultas Populares

Año	Depto.	Municipio	Pregunta	Votación	Resultado
2014	Casanare	Monterrey	¿Está usted de acuerdo con que se ejecuten actividades de exploración sísmica, perforación exploratoria, producción y transporte de hidrocarburos en las veredas Cacical, Guayabal, ¿Piñalera y Guadualito, donde se ubica la zona de recarga hídrica del municipio de Monterrey?		Suspendida por el Consejo de Estado
2013	Tolima	Piedras	¿Está de acuerdo, como habitante del municipio de Piedras, Tolima, que se realice en nuestra jurisdicción actividades de exploración, explotación, tratamiento, transformación, transporte, lavado de materiales, provenientes de las actividades de explotación minera aurífera a gran escala, almacenamiento y el empleo de materiales nocivos para la salud y el medio ambiente, de manera específica el cianuro y/o cualquier otra sustancia o material peligroso asociado a dichas actividades y se utilicen las aguas superficiales y subterráneas de nuestro municipio e dichos desarrollos o en cualquier otro de naturaleza similar que	No: 2.971 Sí: 24	Procedió la consulta

			pueda afectar y/o limitar el abastecimiento de agua potable para el consumo humano, la vocación productiva tradicional y agrícola de nuestro municipio?		
2013	Casanare	Tauramena	“¿Está usted de acuerdo con que se ejecuten actividades de exploración sísmica, perforación exploratoria, producción y transporte de hidrocarburos, en las veredas San José, Monserrate Alto, Monserrate La Vega, Guafal del Caja, Bendiciones, Visinaca, Lagunitas, Aguamaco, Zambo, Oso y Jaguito, ¿dónde se ubica la zona de recarga hídrica del municipio de Tauramena?”	No: 4.426 Sí: 151	Procedió la consulta
2011	Bolívar	San Pablo de Norte	¿Desea usted que se cree el municipio de San Pablo Norte?	Sí: 1.822 No: 33	Sí procedió la consulta
2011	Bolívar	Brazuelo de Papayal	¿Desea usted que se cree el municipio de Brazuleo de Papayal?	Sí: 996 No:13	Sí procedió la consulta

Fuente: Histórico consultas populares. Recuperada de. <https://wsr.registraduria.gov.co/-Consultas-Populares,2411-.html>

Nota: Se identifica en la Tabla 4 que en la mayoría de los casos las consultas procedieron, por lo que se puede inferir, que cuando la ciudadanía desea evidenciar su descontento o aprobación lo hace utilizando los mecanismos de participación.

El Cabildo Abierto

Este, se da a petición de la comunidad, cuando tiene interés de tratar un tema específico que afecta a la misma, y se efectúa solicitando a la secretaría del respectivo órgano o institución. Así mismo, debe ser solicitado por un número mayor a cinco por mil del respectivo censo electoral, según sea el caso. Una vez se lleve a cabo dicha reunión, la institución deberá dar respuesta a las inquietudes o solicitudes, dentro de la siguiente semana de terminado el cabildo, por medio de una audiencia pública.

Tabla 5

Histórico de Solicitudes Cabildo Abierto

Año	Cantidad	Estado
		51 aprobados 3 no Aprobado 9 en revisión 2 en trámite 1 firmas insuficientes 25 sin información
2013	89 cabildos abiertos	
2010	6 cabildos abiertos	Sin información
2009	6 cabildos abiertos	3 aprobados 2 sin datos

Fuente: Histórico Cabildo abierto. Recuperada de. <https://wsr.registraduria.gov.co>

La Iniciativa Popular o Iniciativa Legislativa

Este mecanismo indica que los ciudadanos pueden presentar proyectos de Ley o reformas parciales a la Constitución Política y que los mismos pueden realizarse a través de una persona natural o jurídica. Para ello, debe presentar su propuesta o proyecto indicando de qué manera el país se beneficiaría con la aplicación de la misma. Así mismo, deberá contar con el apoyo de por lo menos el 5% del censo electoral, soportado con las firmas de cada una de las personas. Consolidado el documento se debe presentar ante la secretaría del congreso con sus respectivos soportes.

Existen dos clases de iniciativas populares; la iniciativa legislativa, la cual se refiere a los actos legislativos de carácter nacional y le conciernen al Congreso de la Republica, por otra parte, está la iniciativa normativa refiriéndose a los actos administrativos que emiten las corporaciones de orden territorial y distrital.

Tabla 6

Histórico Iniciativa Popular

Año	Título	Estado
2012	Iniciativa popular normativa: Proyecto de Acuerdo: por el cual se prohíbe la circulación del carbón, se detalla la reglamentación de los fondos locales de desarrollo, se adoptan medidas respecto de la contribución de valorización y respecto de la mujer, juventud, movilidad, ambiente, educación, salud, vivienda, damnificados y deslizamientos, cultura y deporte, y se dictan otras disposiciones”.	No aprobada
2010	Iniciativa popular Legislativa: Reglamentar la reacción a Municipio del Corregimiento de Mapasinga.	Sin información
2010	Reglamentar la organización y prestación del servicio público de transporte terrestre automotor colectivo para el Municipio de Tunja	Sin información

Fuente: Histórico Iniciativa Popular. Recuperada de. <https://wsr.registraduria.gov.co>

La Revocatoria del Mandato.

La revocatoria del mandato por su parte, es un derecho político que tienen los ciudadanos de dar por terminado un mandato que le ha sido otorgado a un gobernador o alcalde. Se podrá solicitar un año después de la posesión del respectivo representante a la RENEK y deberá contar por lo menos con el 40% de los que votaron por dicho personaje. Además, se deberán indicar los motivos debidamente sustentados del por qué se está solicitando dicha revocatoria.

Si la solicitud cumple con lo requerido, la RENEK deberá convocar a la ciudadanía a participar por medio del voto, esta debe ser aprobada por la mitad más uno de los votantes de dicha revocatoria, siempre y cuando supere el 55% de la votación registrada el día en que se eligió el mandatario.

Tabla 7

Histórico Revocatoria del Mandato

Año	Departamento Solicitante	Cantidad	Estado
2013	Santiago (Putumayo)	7 solicitudes de Revocatoria	Ninguna prospero
	Usiacurí (Atlántico)		
	San Marcos (Sucre)		
	Florencia (Caquetá)		
	Campoalegre (Huila)		
	Achí (Bolívar)		
	Angostura (Antioquia)		
2010	Paz de Ariporo (Casanare)	5 solicitudes de Revocatoria	4 no prosperaron 1 no se aprobada
	Bello (Antioquia)		
	Guaviare		
	Ponedera (Atlántico)		
	Contratación (Santander)		

Fuente: Histórico Revocatoria del Mandato <https://wsr.registraduria.gov.co/-Historico-Revocatoria-del-Mandato.html>

Nota: La información suministrada corresponde a la encontrada en la página de la RENECE, solo se tuvieron en cuenta las solicitudes que contenían un año determinado

Otras maneras de participación ciudadana en Colombia

Derecho de Petición

La sentencia N° 508/07 de 2007, indica que el derecho de petición es un mecanismo determinante para lograr la democracia participativa, ya que mediante esta se garantiza los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.²

Este mecanismo, permite que el ciudadano pueda individualmente o colectivamente preguntar a entidades del Estado o privadas un tema específico del cual está interesado en conocer. Lo relevante de este mecanismo es que por medio de este se garantiza un tiempo de respuesta rápida, situación que no es factible utilizando otro mecanismo de solicitud de información.

² Sentencia de Tutela N° 508/07 de Corte Constitucional, 5 de Julio de 2007

La Tutela

Mecanismo creado por medio del artículo 86 de la Constitución política de Colombia y reglamentado por medio del decreto 2591 de 1991, su objetivo es la protección de los derechos fundamentales constitucionales incluyendo los que no están en la constitución, este mecanismo aplica en el momento en que dichos derechos se ven vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública. La solicitud se presenta ante el juez que tenga jurisdicción en el lugar de los hechos que causan la amenaza o la vulneración del derecho³. Y se debe dar resolución dentro de máximo 10 días.

Acción de Cumplimiento

Este mecanismo está fundamentado en el artículo 87 de la Constitución Política de Colombia y desarrollado a través de la Ley 393 de 1997, la razón de este como lo establece la constitución es que cualquier ciudadano puede alegar el cumplimiento de una ley o acto administrativo, basados en que no puede quedarse en la promulgación de la norma, sino que por el contrario debe cumplirse.

Las Veedurías Ciudadanas

La ley 85 de 2003 reglamenta las veedurías ciudadanas, estas son organizaciones registradas debidamente como sociedades, conformadas por ciudadanos que ejercen vigilancia con relación a la gestión pública a Entidades Públicas o privadas a nivel regional, nacional e internacional las cuales están encargadas de la ejecución de un proyecto, plan o programa cuyo objetivo sea la prestación de un servicio público. Su principal objetivo es velar por la correcta ejecución de los recursos públicos, como también, llevar a cabo la vigilancia contra la corrupción en la administración pública y por ende en la contratación pública, siendo este un mecanismo de control social.

³ Acción de Tutela. Recuperado de https://www.reddhfic.org/index.php?option=com_content&view=article&id=61&Itemid=144

Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios

Los comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios se crearon a partir de la ley 142 de 1994, la cual establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Dichos comités deben estar compuestos por usuarios del servicio y les compete fiscalizar la gestión de dichas empresas, de igual manera, deben proponer estrategias en cuanto a plantear planes y programas que disminuyan las fallas que se presentan en los servicios prestados y analizar los montos de los subsidios, todo esto con el fin de defender los derechos de los ciudadanos.

Auditorías Ciudadanas

Este mecanismo de control social se presenta cuando los ciudadanos se encuentran interesados en vigilar el uso y manejo de proyectos que son financiados por el Sistema General de Regalías - SGR de una región determinada. A este se le llama Grupo Auditor Ciudadano y pueden participar todo ciudadano, pero esencialmente deberán participar las personas que se benefician directamente de un proyecto específico, su conformación no tiene límite de participantes y este grupo puede disolverse una vez se realice el informe correspondiente a la auditoría.

Las Audiencias Públicas

Las Entidades públicas están obligadas a llevar a cabo su objetivo de acuerdo con los principios de democracia participativa, por esta razón deben propender por involucrar a la ciudadanía en la formulación, ejecución y evaluación de la gestión pública, especialmente aquellas donde se puedan ver afectados los derechos o intereses colectivos de una comunidad. Estas audiencias podrán darse por iniciativa de las Entidades, o por solicitud de la ciudadanía en general.

La Rendición de Cuentas

Este mecanismo, tiene como propósito forjar condiciones de confianza y transparencia entre las organizaciones públicas y la ciudadanía, garantizando el control social. Estas se llevan a cabo por medio de espacios de interacción entre servidores públicos y la ciudadanía. Adicionalmente, sirve de insumo para llevar a cabo o ajustar los planes, programas o proyectos a desarrollar por las Entidades Públicas Normalmente se llevan a cabo anualmente donde presentan sus logros a la sociedad.

Resumiendo, en Colombia se evidencian claramente los mecanismos de participación ciudadana los cuales están regulados y soportados legalmente. Como se identificaron anteriormente, existen mecanismos de participación tanto individuales como colectivos, lo que permite que la ciudadanía pueda ser partícipe de la gestión del Estado en cualquier momento.

Es importante entonces, que estos no se queden solo en el papel o en los discursos de nuestros gobernantes, es imperante que la ciudadanía tome conciencia de que la gobernabilidad está en el pueblo, y que si bien es cierto se les otorga el poder, también deberán ser responsables de la confianza que se les brinda.

Servicio al Ciudadano en Colombia

El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia indica que, uno de los fines esenciales del Estado es “*servir a la comunidad*”, razón por la cual los gobiernos interesados en fortalecer dicho fin y queriendo mejorar de cierta manera la gerencia pública, desarrollan una serie de reglas o parámetros los cuales permiten proyectarse a futuro en concordancia con los cambios globales en las gestiones públicas.

Se puede señalar entonces lo contemplado en la directiva número 10 de 2002, que indica que el ciudadano no sólo es receptor de los productos y usuario de los servicios del Estado, sino que, además, es parte activa en la construcción social a través de los procesos integrales de ejecución, seguimiento y evaluación de las funciones públicas⁴.

Se inicia entonces, la implementación de mecanismos, como lo son el mejoramiento de la calidad en el servicio y atención al ciudadano, esto a través de capacitaciones a los funcionarios públicos en dicha materia, reducción de los tiempos y trámites en los procesos donde el ciudadano interviene, como también, garantizar al ciudadano el acceso a la información.

Siguiendo esta línea y como se evidencia en la Ley 1151 de 2007 correspondiente al Plan de Desarrollo 2006-2010 “Estado comunitario: Desarrollo para todos”, esta indica que uno de sus objetivos esenciales es el de: establecer un mejor Estado al servicio del ciudadano en el cual se consoliden el modelo democrático y los mecanismos de participación. Para ello el compromiso fue

⁴ Directiva Presidencial No. 10 (2002) P 3. Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia Un Estado Comunitario.

iniciar una transformación institucional garantizando organizaciones innovadoras abiertas al cambio, flexibilizando su quehacer con el fin de cumplir los principios del Estado y fortalecer el servicio al ciudadano.

A su vez, establece dos elementos fundamentales, indicando que se deberá generar una política activa del servicio al ciudadano, donde el funcionario sea responsable de su tarea frente al servicio que presta a la sociedad, el respeto entre la relación ciudadano y la administración, fortaleciendo la competencia, calidad, provisión y oportunidad en el servicio prestado.

Por otra parte, se indica que es imperante la generación de estrategias que mejoren la percepción del ciudadano hacia la administración pública. Desde allí, se inicia el compromiso por propiciar el uso de las TIC, promoviendo las distintas formas de participación y tomándola como una herramienta del servicio al ciudadano, sin dejar de lado el servicio presencial. Además, se plantea la creación del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano - SNSC.

En el año 2010 con la generación del CONPES 3649 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano” se consolida el camino en que las Entidades deben replantear sus gestiones, en el sentido que no solo deben cumplir los fines sociales y económicos del Estado, sino que deben implementar estrategias que permitan acercarse más a la ciudadanía, prestando un servicio transparente, enfocado al servicio al ciudadano.

Dicho documento se soporta sobre la insatisfacción de la ciudadanía en la prestación de los servicios ofrecidos por la administración pública, como la pésima percepción de los ciudadanos hacia la eficiencia del Estado, a pesar de las muchas normas y políticas emitidas con el fin de minimizar dicha insatisfacción (Ver anexo 1).

Tabla 8

Ejes Problemáticos Servicio al Ciudadano Conpes 3649

Eje Problemático	Descripción
1	Inadecuado tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la Administración Pública.
2	Deficiencias en la cualificación específica de los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano.
3	Persistencia de debilidades en el enfoque de gerencia de servicio al ciudadano de la Administración Pública.
4	Necesidad de consolidar iniciativas coordinadas de mejoramiento de los canales de atención de las entidades de la Administración Pública.

Creación propia. Fuente: Conpes 3649 (2010)

Basados en los ejes anteriormente mencionados, se establecen metas en donde se contemplaron entre otras las siguientes:

- a) Creación de un Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que servirá de instancia de coordinación y formulación de lineamientos, estándares e indicadores.
- b) Identificación de cuerpos funcionales de servicio y diseño de programas de profesionalización de servidores públicos en la materia.
- c) Articulación de los avances en materia de racionalización de trámites y Gobierno electrónico en una visión transversal encaminada a la satisfacción de la ciudadanía.
- d) Fortalecimiento del Servicio al Ciudadano en al menos 10 Entidades de la Administración Pública del orden nacional, con amplia cobertura e impacto.
- e) Mejora en los puntos de atención y canales de comunicación con la ciudadanía.

El documento CONPES 3649, reúne las debilidades de las Entidades Públicas frente a los servicios que ofrece y cómo los ofrece a la ciudadanía, y basados en esto desarrolla una política que permite mejorar de una manera eficiente el servicio al ciudadano, interrelacionando organizaciones públicas y desarrollando una red que finalmente consolidara estrategias, planes y programas que optimicen el servicio al ciudadano en las Entidades Públicas.

Para el año 2013 se presenta el CONPES 3785 de 2013, en el que se pretende fortalecer una Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, como también buscar los recursos económicos para la elaboración del proyecto de Eficiencia al Servicio al Ciudadano.

El objetivo general de es optimizar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las Entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos⁵.

La propuesta presentada en el documento es la implementación de un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano, enfocado a mejorar la gestión y prestación de servicios que ofrecen las Entidades Públicas.

Dicho modelo identifica dos áreas importantes y las describe como: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera. La primera se relaciona con la eficiencia administrativa, donde interviene la sinergia entre entidades, servidores públicos con conciencia de servir a la ciudadanía con excelencia y fortalecimiento de los procesos y procedimientos que impacten en la gestión de las entidades. El segundo se refiere en general al desarrollo de la atención directa de acuerdo a los requerimientos el ciudadano, basados en las necesidades y realidades de los requerimientos del ciudadano con oportunidad.

Se desarrolla de esta manera, la implementación de estrategias como lo son las ventanillas únicas, con estas se busca facilitar y hacer más factible la interacción con el ciudadano mediante la gestión unificada y electrónica de trámites. Tal es el caso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) y la Ventanilla Única de Registro (VUR), permitiendo que el ciudadano realice sus trámites desde un único punto sin tener que movilizarse a diferentes entidades en busca de una sola diligencia.

En seguida, se presenta el esquema que resume gráficamente el desarrollo del Modelo.

⁵ Conpes 3785 de 2013. P. 3

Ilustración 1

Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del ciudadano

http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/CONPES%203785%20DE%202013.pdf

La ilustración 1, indica la interrelación de los diferentes actores del Modelo de Gestión Pública del Buen Gobierno, así mismo, identifica las áreas de trabajo donde se debe enfocar dicho modelo como lo es: la efectividad e innovación donde se deben llevar a cabo procesos y procedimientos apoyados en las TIC; compromiso de los servidores públicos con la excelencia en su quehacer y mejorar la gestión de las instituciones enfocado a resultados, temas que representan la Ventanilla hacia adentro. De la misma forma, se debe mejorar la capacidad de la administración pública en cuanto al desarrollo de las capacidades técnicas, financieras y humanas en cumplimiento de las necesidades y expectativas del ciudadano; información oportuna, clara y veraz de los tiempos de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Gobierno Abierto

El gobierno abierto nace a partir del interés de varios Estados para que la sociedad participe en el desarrollo de estrategias que buscan mejorar los servicios públicos, fortalecer la transparencia y por ende rendir cuentas a la sociedad, también como consecuencia de la percepción de la sociedad hacia las instituciones públicas. Este enfoque se da en los gobiernos democráticos y está soportado por los principios de la Transparencia, colaboración y participación. La manera como se lleva a

cabo es dando aplicabilidad a las TIC, ya que estas permiten una mayor cobertura, llegando a la gran mayoría de la ciudadanía.

El autor Ramírez-Alujas, ofrece la siguiente definición de gobierno abierto:

“El Gobierno Abierto surge como un nuevo paradigma y modelo de relación entre los gobernantes, las administraciones y la sociedad: transparente, multidireccional, colaborativo y orientado a la participación de los ciudadanos tanto en el seguimiento como en la toma de decisiones públicas, a partir de cuya plataforma o espacio de acción es posible catalizar, articular y crear valor público desde y más allá de las fronteras de las burocracias estatales. (Ramírez-Alujas, 2012)”

Un Gobierno abierto es entonces, aquel que quiere estar en constante contacto con la ciudadanía, en busca de una colaboración, identificando las necesidades y tomando decisiones de acuerdo a estas, haciendo públicas sus disposiciones, promoviendo la transparencia y una gestión abierta a la sociedad.

A su vez, los autores Calderón y Lorenzo (2010), en su libro Gobierno Abierto, indican que para dar aplicabilidad a un gobierno abierto en toda su extensión es preciso realizar cambios en las administraciones públicas actuales. Para esto, identifican cuatro aspectos esenciales.

Cambio cultural: El objetivo primordial de las instituciones públicas es la de servir a la ciudadanía, por lo que el ciudadano debe ser el foco de la gestión, para llegar a esto, debe haber un cambio real en el pensamiento y actitud de los funcionarios públicos y voltear la mirada hacia el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía.

Cambio en los procesos: En la administración pública la elaboración de procesos no está pensada para servir a la ciudadanía, por tal razón debe reevaluarse de tal manera que sean enfocados a la ciudadanía, de lo contrario deben eliminarse o ser modificados.

Cambio en la Organización: Las entidades públicas están organizadas jerárquicamente, esto no ayuda a llevar una administración eficiente, por lo que se deben reevaluar los cargos, como también, el cumplimiento de las metas u objetivos trabajando por medio de modelo de redes orientado a ejecución de proyectos y al logro de resultados.

Cambio en las formas de relación: esta menciona el cambio de la comunicación, la interacción directa por medio de las TI.

Por lo que respecta a Colombia, siendo miembro de la Alianza para el Gobierno Abierto (The Open Government Partnership), la cual es una iniciativa de nivel internacional que está compuesta

por más de 70 países, los cuales buscan dar poder a la ciudadanía, luchando contra la corrupción e incentivando para esto el uso de las TIC, en busca del fortalecimiento de la gobernanza de una nación. En esencia lo que se busca es generar iniciativas que fortalezcan realmente la participación ciudadana sin ninguna distinción, en un país aplicando las TIC y la innovación.

Según informe presentado por el Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, Colombia es reconocida por generar el mayor número de compromisos (8) en su plan de acción, como lo son: Centro de Relevo, LegalAPP, Trámites accesibles y usables en línea, Transparencia y rendición de cuentas, Archivo de derechos humanos y memoria histórica, Transparencia y participación ciudadana en regalías, Medicamentos y tecnologías transparentes en salud, Mapa de ruta de gobierno en línea. Estos compromisos se aplican en las instituciones públicas de acuerdo a los planes de desarrollo de cada gobierno.

Analizando dichos compromisos, se puede indicar que el Estado a través de los diferentes gobiernos en los últimos años ha proporcionado las herramientas y estrategias para que sean realizables dichos compromisos, como es el caso de la creación del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones- MINTIC, entidad que tiene como misión promover el acceso a la información con el uso masivo y efectivo de las TIC, por medio de políticas y programas que deben ser aplicables a todas las entidades del gobierno.

Mecanismos de Participación ciudadana y Servicio al Ciudadano Utilizados por el AGN

Para desarrollar el segundo objetivo de esta investigación, se tomó como fuente de información la suministrada en la página Web de la entidad, realizando una revisión de cada uno de los botones con que cuenta, identificando cuales de estos afectan directamente la participación ciudadana y el servicio al ciudadano. En segundo lugar, se toma como fuente de información el resultado de una encuesta enfocada a identificar los servicios que ofrece el AGN a la ciudadanía y cómo lo hace partícipe de su gestión. En tercer y último lugar, se realizan entrevistas a funcionarios que son el primer contacto en el momento en que un ciudadano quiere exponer una solicitud.

Así las cosas, se presenta la información que suministra la página web del AGN: www.archivogeneral.gov.co. En esta se encuentran seis botones principales: *inicio*, *conózcanos*, *transparencia*, *política*, *servicios* y *consulte*. En ellos se presenta la estructura de la entidad y cada

servicio que ofrece. Para mejor ilustración se muestra una tabla, indicando la afectación que tiene en cuanto al servicio al ciudadano y participación ciudadana.

Tabla 9

Información página Web AGN

Descripción (botones)	Contenido	Detalle (tipo de información que puede generar contacto con la ciudadanía)		
		Informativo	Servicio	Participación TIC
Conózcanos	Misión y visión	X		
	Objetivos	X		
	Funciones	X		
	Procesos y procedimientos	X		
	Historia	X		
	Estructura organizacional	X		
	Directorio	X	X	
	Subdirecciones	X		
	AGN para niños	X	X	
AGN 360	X			
Política	Políticas de archivos	X		
	Procesos gestión documental	X		
	Instrumentos archivísticos	X		
	Normativa que regula la entidad	X		
	Agencias	X		
	Mecanismos de contacto	X	X	X
Transparencia	Información de interés	X		
	Estructura orgánica y TH	X		
	Normativa	X		
	Presupuesto	X		
	Planeación	X		
	Control	X		
	Contratación	X		
	Trámites y servicios	X	X	X
	Gestión de información pública	X	X	
	Participación ciudadana	X	X	X
Servicios	PQRSD	X	X	X
	Trámites y servicios	X	X	
	Atención en línea	X	X	X
	Encuestas	X		
	Caracterización de usuarios	X		
	Mapa del sitio	X		
Consulte	Sala de prensa	X		
	Recursos	X		
	Fondos documentales	X	X	
	Negros y esclavos	X	X	
	Biblioteca	X	X	
	Capacitaciones	X		
	Participación ciudadana	X	X	X
	FAQ (Preguntas Frecuentes)	X		

Descripción (botones)	Contenido	Detalle		
		(tipo de información que puede generar contacto con la ciudadanía)		
		Informativo	Servicio	Participación TIC
	Plan Anual de Inspección y Vigilancia	X		
	Tráfico ilícito de documentos	X		
	Revista memoria	X		

Creación propia Fuente: Página Web Archivo General de la Nación. <http://www.archivogeneral.gov.co/>

Considerada la información contenida en la página web de la Entidad y como se presentó en la tabla anterior, se identifican tres opciones de acceso a la información para la ciudadanía: la primera identificada como fuente de información, en la que el ciudadano puede conocer cómo funciona la Entidad y su conformación, por tanto, es netamente explicativo; En la segunda columna se identifican los servicios que el ciudadano puede emplear para interactuar con la Entidad; finalmente, en la columna Participación TIC se identifican los servicios donde la ciudadanía puede contribuir a la gestión del AGN. A continuación, se presenta un resumen de las columnas segunda y tercera:

El directorio: en este se encuentran todos los números de extensiones de los funcionarios para que, en el momento de querer hacer uso de estos, el ciudadano se comunique sin ninguna limitante, ya que, al tener un contacto directo con la Entidad, pueda obtener una respuesta a su requerimiento de forma inmediata.

AGN para niños: en esta sección los niños pueden interactuar de manera más pedagógica y conocer lo que hace el AGN. Además, incentiva el valor que tienen los archivos para salvaguardar la memoria del país.

Gestión de información pública: Allí se presenta toda la información de la página Web, indicando la obligatoriedad de categorizar la información que suministra el AGN. Es preciso indicar, que se repite toda la información que se presenta en la página principal, pero presentada como un listado debidamente organizado.

Fondos documentales- Negros y esclavos: en este espacio el AGN pone a disposición de la ciudadanía, información sobre los fondos documentales históricos, los cuales se encuentran en la

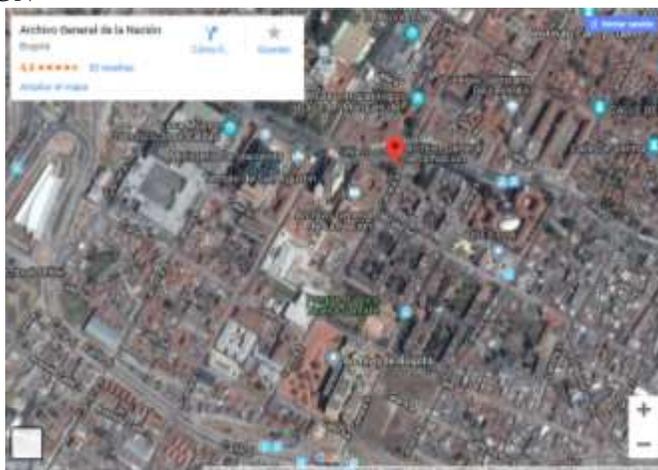
sala de investigación. A su vez, cuenta con un aplicativo llamado Archidoc, donde el ciudadano puede acceder a algunos documentos históricos en línea.

Biblioteca: en esta sección se obtiene información de cómo realizar la consulta de libros especialmente sobre temas de historia y archivística de manera presencial, también, permite realizar una búsqueda de libros de manera virtual por medio de “catálogo en línea”. Además, contiene links adicionales para ingresar a bibliotecas digitales de otros países.

Mecanismos de contacto: En esta sección, se presentan las diferentes opciones para comunicarse con el AGN, incluso, si algún ciudadano o grupo quiere realizar una visita, en esta se indica cómo llegar a la Entidad. Por tanto, muestra el mapa físico identificando las sucursales y la ubicación de las mismas, las rutas de acceso, horarios y días de atención, para que el ciudadano pueda llegar más fácilmente. A su vez, cuenta con un recorrido 360, para que el interesado conozca a nivel general las instalaciones internas del AGN, sin moverse de su casa.

Ilustración 2

Ubicación Física del AGN



Fuente: página Web Archivo General de la Nación. <http://www.archivogeneral.gov.co/>

Igualmente, se invita al ciudadano a utilizar diferentes medios de contacto, los cuales como se indican son los convencionales:

Pbx: (57+1) 328 2888

Fax: (57+1) 337 2019

Código postal: 111711-111711345

E-mail: contacto@archivogeneral.gov.co

Servicio al público, horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am - 5:00 pm

Por otra parte, hace uso de las redes sociales para que la ciudadanía esté atenta a cualquier información emitida por el AGN y pueda interactuar por dichos medios, como lo son:

Facebook: Archivo General

Twitter: [@arcivogeneral.gov.co](https://twitter.com/arcivogeneral.gov.co)

Instagram: [@arcivogeneral](https://www.instagram.com/arcivogeneral)

YouTube: CanalAGNColombia

Flickr: AGN Colombia

En este espacio también establece un formulario electrónico, para que el ciudadano pueda manifestar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

Trámites y Servicios: El AGN establece y presenta información detallada respecto a los servicios que presta, realizando una diferenciación en el concepto de trámites y servicios. Los trámites, son aquellos requisitos que están regulados por el Estado, y que el ciudadano debe seguir para obtener un derecho o cumplir con una obligación determinada.

Tabla 10

Trámites AGN

Trámites

Evaluación y convalidación TRD y TVD

Transferencia regular de documentación histórica

Inscripción de TRD y TVD en el Registro Único de Series Documentales- RUSD

Creación propia. Fuente: Página Web Archivo General de la Nación. <http://www.archivogeneral.gov.co/>

Por otra parte, un servicio es la documentación e información de carácter histórico que ofrece el AGN para que la ciudadanía que está interesada en conocer pueda acceder a esta. A su vez, propende por facilitar la interacción entre ciudadano e institución, eso sí, enfocándolo a su misión y objetivos institucionales.

Tabla 11

Servicios AGN

Servicios	Descripción
Consulta y fotocopia de protocolos notariales	En el AGN, se encuentran documentos de las Notarías 1 ^a , 2 ^a , 3 ^a , 4 ^a , 5 ^a , 6 ^a , 8 ^a , 9 ^a y 10 ^a de Bogotá, es por esto que el ciudadano puede solicitar fotocopias de las escrituras públicas que correspondan a dichas notarías. (genera costo)
préstamo o alquiler de auditorio, salas de exposición o salas alternas	El AGN, cuenta con instalaciones que pueden ser prestadas a Entidades o instituciones que estén interesadas en efectuar sus eventos allí (genera costo)
Visitas guiadas	El AGN, cuenta con un inmueble de interés cultural, de allí el interés de la Entidad porque la ciudadanía realice visitas y conozca tanto su infraestructura como el quehacer del mismo. (No genera costo) Además, dispone de un recorrido 360, allí el ciudadano por medio de la Web puede visitar virtualmente las instalaciones del AGN.

Creación propia Fuente: Web Archivo General de la Nación. <http://www.archivogeneral.gov.co/>

Revisada la información correspondiente a los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad, puede confundirse de cierta manera los servicios que presta a la ciudadanía en general y los servicios que presta a las instituciones públicas, ya que se combina los servicios que no requieren cancelar ningún valor, con la prestación de servicios que generan costo (venta).

Portafolio de Servicios AGN

Además, de los servicios arriba indicados, la Entidad presenta un documento llamado: Portafolio de Servicios del AGN, en este se describen los servicios que ofrece a nivel institucional, este documento se acompaña de la resolución de tarifas número 085 de 2018, indicando el costo de cada servicio. A continuación, se resumen los servicios que son ofrecidos en dicho portafolio:

Diagnóstico Integral de archivos

Este servicio corresponde a la identificación del estado actual de la Entidad y el levantamiento de información en cuanto a los procesos archivísticos y de conservación, los Planes del Sistema Integrado de Conservación SIC, monitoreos ambientales (validación de la infraestructura), entre otros.

Aseguramiento de Calidad

Para llevar a cabo este servicio se revisa y valida el cumplimiento del proceso de Gestión Documental de la Entidad contratante, es decir, que los productos terminados cumplan con las especificaciones técnicas de Archivística.

Asesoría Técnica Especializada

Como su nombre lo indica, el AGN orienta a las Entidades a llevar a cabo procesos que promuevan la elaboración de herramientas archivísticas, con el objetivo de que se apoderen del conocimiento aplicando la función archivística.

Organización Documental

La organización documental por su parte se puede llevar a cabo por el AGN, siempre y cuando la Entidad contratante tenga las TRD y/o TVD⁶ convalidadas. Este servicio está constituido por la clasificación, ordenación y descripción de los fondos documentales de las Entidades.

⁶ TRD: Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una Entidad.

TVD: listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna el tiempo de permanencia, así como su disposición final. Recuperado de. <http://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/gestion-informacion-publica/Tablas-de-Retencion-Documental-TRD>

Inventario Documental

Este servicio permite describir la información que se encuentra en los fondos documentales de una Entidad específica, con el interés de obtener una consulta eficiente de la documentación en el momento de requerirse.

Servicio de depósito

Como su nombre lo indica, el AGN cuenta con espacios físicos adecuados con estantería que ofrece a las Entidades, para que salvaguarden la información emitida por las mismas, cumpliendo con las obligaciones normativas.

Administración integral

Este servicio ofrece una administración total de la documentación recibida, desde la recepción del archivo, en el que se lleva a cabo el conteo, mantenimiento y limpieza, hasta la atención de consultas por medio de aplicativos y el monitoreo de las condiciones ambientales.

Microfilmación

El AGN, cuenta con equipos tecnológicos que permiten obtener una reproducción idéntica (fotográfico) de la documentación para ser preservada a largo plazo, sin que su original se vea afectado como resultado de las múltiples consultas.

Digitalización

Así mismo, la digitalización permite convertir documentos análogos⁷ en archivos digitales, identificando una imagen codificada idéntica a la original, manteniendo la integridad del documento.

Conservación documental

Por medio de este servicio, el AGN cuenta con un laboratorio donde ofrece la asistencia de intervención que contempla desde la limpieza, desinfección, manejo de detrimento físico,

⁷ Análogo: papel, video, casetes, cinta, película, microfilm. Recuperado de <http://www.archivogeneral.gov.co>

estructuración del SIC y capacitación sobre seguridad industrial y salud en el trabajo en lo relacionado a los Archivos.

Historia institucional

Este servicio va más enfocado a la reconstrucción en retrospectiva de la Entidad contratante, identificando los cambios y evoluciones en aplicación a las normas, reconociendo su estructura a través del tiempo, lo que facilita la organización de su archivo documental distinguiendo documentación de valor histórico y patrimonial.

Todos y cada uno de los servicios arriba nombrados requieren de la contraprestación de un servicio. Es decir, son servicios que vende el AGN, ya que cada uno de ellos genera un costo para el que quiera hacer uso de estos. De ahí que, no se podría contemplar directamente como un servicio a la ciudadanía, ya que para cada servicio se requiere un desembolso de dinero a nivel organizacional y el ciudadano no se ve beneficiado directamente. Sin embargo, teniendo en cuenta que todos los servicios que ofrece al AGN son para Entidades públicas, es preciso indicar, que el beneficiario final es la ciudadanía en sí, dado que en el momento en que el ciudadano requiera hacer uso de los servicios que ofrecen las Entidades que hicieron convenios o contratos con el AGN, podrá acceder a la información de una manera más ágil, sin limitaciones o contratiempos.

Participación ciudadana: en este espacio el AGN pone a disposición los proyectos de regulación para que los ciudadanos den lectura a los actos administrativos propuestos y puedan observar, proponer u objetar los mismos, evidenciándose de cierta manera el interés del AGN, porque la ciudadanía participe y realice aportes a dichos documentos que pueden tener afectación a la comunidad.

Lo anterior, se soporta en el Decreto 270 de 2017, en este se determinan los pasos que deben tener en cuenta las Entidades para que la ciudadanía y los grupos sociales puedan ser partícipes activos en la formulación de proyectos.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD: en este espacio el AGN realiza una breve definición de las PQRSD, e invita al ciudadano a participar por dicho medio, así mismo, reitera los mecanismos de participación con que cuenta el AGN.

Atención en línea: Según la información suministrada en esta sección, el ciudadano puede obtener información sobre la Entidad ante cualquier inquietud que este tenga, sin embargo, lo remite a un formulario electrónico.

Servicios para población con enfoque diferencial en el AGN

El Archivo AGN, en aplicación a la Ley 1346 de 2009, cuyo interés es promover la dignidad e igualdad de los derechos humanos y libertades fundamentales para las personas con discapacidad, inicia un proceso de implementación de los servicios de enfoque diferencial generando alianzas estratégicas a través de convenios entre entidades como el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) quienes asesoran a la Entidad para que aplique protocolos de atención por medio de herramientas tecnológicas como los son lectores de pantalla para personas ciegas o con visión reducida por medio del software Job Access With Speech (JAWS), facilitando la consulta de los ciudadanos con dicha discapacidad, adicionalmente cuenta con el Servicio de Interpretación en Línea (SIEL) para facilitar la comunicación y consulta con las personas en condición de discapacidad auditiva.

Desarrollo encuesta realizada en el AGN

Por otra parte, para contrastar los servicios que el AGN brinda al ciudadano y la participación ciudadana, y no basarse únicamente con la información que se encuentra en la página Web, redes sociales o aplicaciones de la Entidad, se lleva a cabo una encuesta a 46 funcionarios (de los 134 que conforman la entidad) de diferentes grupos del AGN⁸, de los cuales 43 dieron respuesta a la misma. Esta se realizó por medio de la herramienta Google drive- formulario de Google y consta de 11 preguntas, de las cuales 5 son abiertas y 6 cerradas (ver anexo 1), estas buscan evidenciar el grado de conocimiento de dichos funcionarios sobre el servicio y la participación ciudadana en el AGN. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

⁸ Selección de la muestra: Se realiza la encuesta a 46 personas, ya que fueron solo a estas con las que se pudo tener contacto directo para desarrollar la misma.

En la pregunta 1, El 95.3% de los funcionarios del AGN conocen los servicios que este ofrece al ciudadano; por el contrario, el 4.7% NO. Esto da cuenta que la gran mayoría de los funcionarios identifican los servicios que ofrece el ciudadano de manera presencial.

Grafica 1

Servicio que presta el AGN a la Ciudadanía

1. ¿Conoce los servicios que presta el AGN a la ciudadanía?

43 respuestas



Para la pregunta 2, de acuerdo con los datos obtenidos de la pregunta anterior, los funcionarios mencionan los siguientes servicios que presta el AGN a los ciudadanos:

- Administración integral de documentos de entidades públicas y privadas
- Archidoc
- Asistencia Técnica en temas Archivísticos y Gestión Documental.
- Biblioteca
- Capacitación en Materia Archivista
- Carné de Investigador para consulta de Documentos Históricos
- Restauración de documentos
- Salas de Exposición o Salas Alternas
- Servicio de Asesorías
- Servicio de Asistencia Técnica
- Servicio de atención al ciudadano
- Servicio de atención en sala
- Servicio de Capacitación
- Servicio de digitalización

- Consulta y Fotocopia de Documentos Históricos, Protocolos Notariales
- Evaluación y con validación de las TRD y TVD
- Eventos, exposiciones
- Inscripción de TRD y TVD en el Registro Único de Series Documentales
- Mesas de trabajo en participación ciudadana
- PQRS
- Préstamo o Alquiler de depósitos, auditorio, salas
- Servicio de enfoque diferencial
- Servicio de Microfilmación
- Servicios archivísticos
- Servicios de consulta sala
- Servicios de reprografía
- Tablas de retención documental
- Transferencia Regular de Documentación Histórica al AGN
- Ventanilla Única
- Visitas Guiadas al AGN

De lo anterior, se puede afirmar, que los funcionarios del AGN conocen los servicios que se prestan a los ciudadanos, ya que la información es consecuente con lo indagado al inicio del presente capítulo.

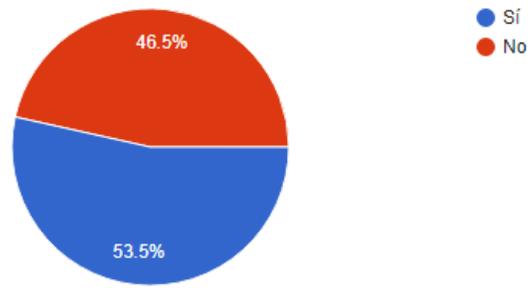
Las preguntas 3 y 4 por su parte, indagan si se tiene conocimiento de cuales servicios son ofrecidos en línea, para esta se obtuvo una respuesta del 53.5%, indicando que SÍ y el 46.5% que NO. Aquí se puede identificar que, a nivel general se identifica que solo por muy poco los funcionarios del AGN consideran que los servicios se brindan en línea, sin embargo, hay un porcentaje representativo que indica que no conoce cuales de estos son ofrecidos en línea o no los identifican como un servicio en línea.

Grafica 2

Servicios en línea AGN

3. ¿Sabe cuáles de estos servicios son ofrecidos en línea?

43 respuestas



En consecuencia, de acuerdo con el 53.5 %, de los funcionarios, el siguiente cuadro resume los servicios en línea (según percepción del funcionario) ofrecidos por el AGN al ciudadano:

- Archidoc
- Asistencia técnica
- Atención al ciudadano
- Capacitación y Asistencia técnica
- Capacitaciones en plataforma E learning
- Capacitaciones
- PQRSD en Sede electrónica
- RUSD en Sede electrónica
- Servicio consulta sala
- Solicitud de evaluación y convalidación de TRD TVD Transferencia Regular de Documentación Histórica, solicitud de carné de investigador.
- Todos se ofrecen a través de la web o el gestor documental, pero en su ejecución son de forma presencial.
- Visitas con el recorrido 360 en la página web

Con base en lo anterior, se evidencia que, para los funcionarios el concepto de servicio en línea corresponde a la información que es suministrada por medio de la página Web, ya que los servicios que realmente se prestan en línea son: Archidoc, Formulario para PQRS y Visitas con el recorrido 360. No obstante, es importante mencionar que estos son los únicos medios virtuales de comunicación e interacción entre el ciudadano y el AGN, lo cual beneficia al ciudadano, puesto que este no tiene que ir directamente hacia la entidad para solicitar información o resolver alguna inquietud. En cuanto al aplicativo Archidoc, no toda la documentación de carácter histórico se encuentra digitalizada, por cuanto, en el caso de requerirse información que no se encuentra allí, el ciudadano deberá dirigirse de manera presencial a la Entidad.

Por otro lado, en la pregunta 5, los funcionarios que contestaron “NO” a la pregunta 3, consideran que de los servicios que brinda el AGN, pueden ser ofrecidos en línea los siguientes:

- Asistencias técnicas
- Consultas de normatividad
- Capacitación en Archivos
- Préstamo de espacios
- Chat en línea
- Servicio de biblioteca
- Conceptos técnicos
- Servicios notariales
- Consulta de escrituras
- Todos

Respecto de la información anterior, se confirma que muchos de los servicios que ofrece el AGN, pueden ser implementados por medio del uso de las TIC.

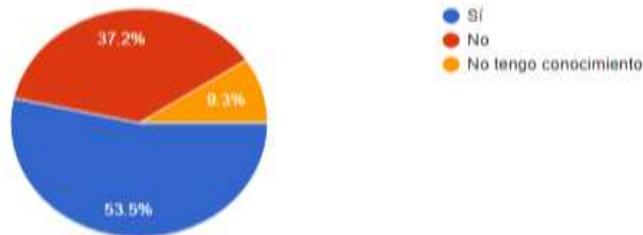
En relación con la pregunta 6, se indagó si el AGN cuenta con una Ventanilla Única Virtual, el 53.5% indicó que SI, el 37.2% NO y el 9.3% NO TIENEN CONOCIMIENTO. De acuerdo con estos porcentajes, es preciso indicar que la Ventanilla Única con que cuenta el AGN corresponde a la Ventanilla Única de Gestión documental y esta sirve al ciudadano de manera física, por correo electrónico y fax para recibir o proporcionar documentación.

Grafica 3

Ventanilla Única AGN

6. Una Ventanilla Única, busca facilitar y hacer más factible la interacción con el ciudadano, mediante la gestión unificada y electrónica de trámites. ¿la Entidad cuenta con una ventanilla Única?

43 respuestas



La pregunta 7, muestra que la participación ciudadana en el AGN se refleja a través de:

- Audiencias públicas.
- Consultas públicas.
- Correo institucional.
- Cursos
- Encuestas de satisfacción, en las rendiciones de cuentas
- Eventos
- Foros, talleres.
- Página Web del AGN.
- Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Proyectos de Normas que publica el AGN para que los ciudadanos opinen.
- Rendición de cuentas.
- Sede electrónica
- Semana de Innovación
- Visitas guiadas

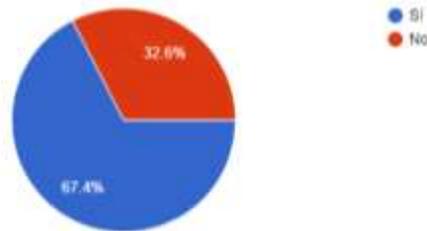
Siguiendo la misma línea, las preguntas 8 y 9 indagan si el funcionario conoce las acciones que realiza el AGN a través del uso de las TIC para incentivar la participación ciudadana, a lo cual el 67.4 % indicó que SI y el 32.6% NO.

Grafica 4

Uso de las TIC

8. ¿Tiene conocimiento, si el AGN hace uso de las TICs para incentivar la participación ciudadana?

43 respuestas



En consecuencia, el AGN motiva la participación ciudadana por medio del uso de las TIC, la cual se manifiesta a través de: App móvil micrositios, Archidoc, correo electrónico, difusión en página corporativa, charlas que se transmiten o se publican a través de las redes sociales y por vía streaming, Instagram, Facebook, Twitter, Flickr, invitaciones a la rendición de cuentas, eventos que realiza la Entidad, normatividad, observatorios, página de intranet, Programas de radio, publicación del calendario para las capacitaciones, sede electrónica y encuestas, Semana de innovación, Wifi y Telefonía Skype.

La pregunta 10, pretende conocer si el AGN invierte recursos para incentivar la participación ciudadana por medio de las TIC. El 58.1% de los funcionarios respondieron que no tienen conocimiento, seguido del SI con un 39%, el restante 2.4% indica que NO. De lo anterior se evidencia que, si el AGN destina recursos en TIC, estos no se están viendo reflejados como un servicio que genere participación ciudadana, por lo que se deben iniciar estrategias que permitan llegar más a esta, como también hacer partícipe a todos y cada uno de los funcionarios de la entidad de todos los proyectos en los que haya aplicación de las TIC.

Grafica 5

Recursos Económicos para TIC

10. ¿La Entidad determina recursos económicos para incentivar la participación ciudadana, por medio de las TICs?

43 respuestas



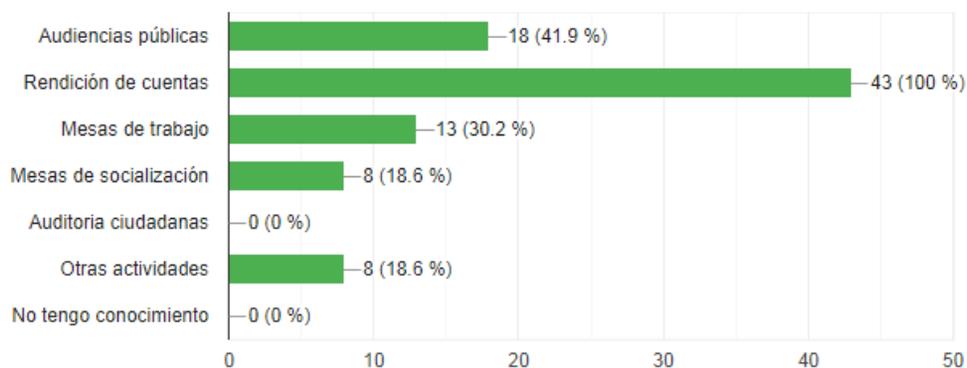
Por último, en la pregunta 11, los mecanismos de participación ciudadana que utiliza el AGN, son: la rendición de cuentas con un 43%, siendo este el porcentaje más alto, seguido de las audiencias públicas con un 41.9%, mesas de trabajo con un 30.2%, mesas de socialización con un 18.6%, otras actividades con un 18.6%. Por tanto, el AGN cumple con la obligatoriedad de realizar audiencias públicas y rendición de cuentas, que como se evidencian son las de mayor porcentaje.

Grafica 6

Participación ciudadana AGN

11. Indique si el AGN ha hecho uso de los siguientes mecanismos de participación ciudadana para dar a conocer sus planes o programas

43 respuestas



Información Bases de Datos AGN

Siguiendo con el propósito de la presente investigación, se realizó consulta a las dependencias en el sentido de indagar si contaban con bases de datos que sirvieran como fuente de información sobre servicio al ciudadano y participación ciudadana, estas presentaron dos bases de datos importantes, la primera es un documento en Excel elaborado por el representante a la cámara, señor Juan Fernando Reyes Curi, quien solicitó a la Entidad información sobre los trámites y servicios ofrecidos por el AGN y cuáles de estos se pueden realizar por medios electrónicos, el mismo está compuesto de veinte preguntas, divididas en tres secciones: descripción e información relevante, canales del trámite y atención al ciudadano seccionadas. Una vez analizadas se tuvieron en cuenta las que se referían a la participación ciudadana y servicio al ciudadano, la fecha de la presente información corresponde al mes de agosto del año 2018. De esta se extracta la siguiente información:

Como se muestra en la tabla 12 se identifican los 9 trámites que ofrece el AGN a la ciudadanía, todos estos trámites se pueden realizar de manera presencial. En lo que se refiere al costo 5 de estos trámites lo generan para la ciudadanía, 8 de ellos son ofrecidos a personas jurídicas, y 5 a personas naturales.

Respecto de otros medios por los cuales se pueden realizar dichos trámites se muestra que 2 se pueden realizar por medio de correo certificado, como lo son el préstamo o alquiler de salas y la solicitud de visitas guiadas, a su vez, 2 son ofrecidos por medios electrónicos los cuales corresponden a las asistencias técnicas en temas de archivos, como también, a la solicitud de las visitas guiadas.

Por su parte ninguno de los trámites se ofrece de manera virtual, por consiguiente, el ciudadano no puede realizar seguimiento a su solicitud por este medio.

Tabla 12

Información servicios y trámites AGN

TRÁMITE O SERVICIO	¿A qué población va dirigida?	¿Tiene costo?	¿El trámite se realiza de manera presencial?	¿El trámite use puede realizar por correo certificado?	¿El trámite se puede realizar por medios electrónicos?	¿El trámite puede realizarse completamente virtual?	¿Cuál es el principal canal o medio en el que el usuario obtiene respuesta del trámite	¿La entidad cuenta con una plataforma integradora de carácter electrónico que centralice la información del ciudadano relacionada con los trámites	¿La entidad cuenta con una sección en su página web donde el ciudadano pueda obtener información sobre el estado del trámite?
Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental	Persona Jurídica	Si	Si	No	Si	No	Presencial	No	No
Capacitación en materia archivística	Persona Jurídica- Persona Natural	Si	Si	No	No	No	Presencial	No	No
Carne de investigador para consulta de documentos históricos	Persona Natural	No	Si	No	No	No	Presencial	No	No
Consulta y fotocopia de documentos históricos	Persona Jurídica- Persona Natural	Si	Si	No	No	No	Presencial	No	No
Consulta y fotocopia de protocolos notariales	Persona Jurídica- Persona Natural	Si	Si	No	No	No	Presencial	No	No

TRÁMITE O SERVICIO	¿A qué población va dirigida?	¿Tiene costo?	¿El trámite se realiza de manera presencial?	¿El trámite use puede realizar por correo certificado?	¿El trámite se puede realizar por medios electrónicos?	¿El trámite puede realizarse completamente virtual?	¿Cuál es el principal canal o medio en el que el usuario obtiene respuesta del trámite	¿La entidad cuenta con una plataforma integradora de carácter electrónico que centralice la información del ciudadano relacionada con los trámites	¿La entidad cuenta con una sección en su página web donde el ciudadano pueda obtener información sobre el estado del trámite?
Evaluación y convalidación tablas de retención documental (TRD) y tablas de valoración documental (TVD).	Persona Jurídica	No	Si	No	No	No	Presencial	Si	No
Préstamo o alquiler de auditorio, salas de exposición o salas alternas	Persona Jurídica	Si	Si	Si	No	No	Presencial	No	No
Transferencia regular de documentación histórica.	Persona Jurídica	No	Si	No	No	No	Presencial	No	No
Visitas guiadas al archivo general de la nación	Persona Jurídica Persona Natural	No	Si	Si	Si	No	Presencial	No	No

Creación propia. Fuente: Base de datos suministrada por el AGN.

La segunda base de datos corresponde al resumen de las solicitudes de la ciudadanía por medio de las PQRSD, hasta el mes de noviembre de 2018, a esa fecha se tenían 564 solicitudes. La entidad determina una lista clasificando las solicitudes de acuerdo al requerimiento, de los cuales se presenta que: Petición de documentación, Conceptos Técnicos, y Petición de información son los que tienen el mayor porcentaje de solicitudes con un 32,3%, 23,9% y 23% respectivamente, en lo que se refiere a Requerimientos con un 11,3% y Petición de consulta 5.7% correspondiente a solicitudes de certificaciones o documentos en general, según la información aquí presentada, se corrobora que la gran cantidad de solicitudes corresponden a la documentación que salvaguarda el AGN.

Por otra parte, con un porcentaje mínimo encontramos la queja con un 2.8% correspondiendo a 16 solicitudes, aunque no es un porcentaje representativo se pudo indagar que 7 tienen que ver con el servicio al ciudadano, en lo referente a la información desactualizada en la página web, el servicio ofrecido por los funcionarios tanto presencial como telefónicamente y el acceso a la información por medio de los aplicativos en la web. Por último, se encuentran el reclamo con un 0,2% y las sugerencias con un 0,7, en esta se presenta una solicitud de adecuar una sala de espera para los visitantes.

Tabla 13

Información consolidado PQRSD AGN

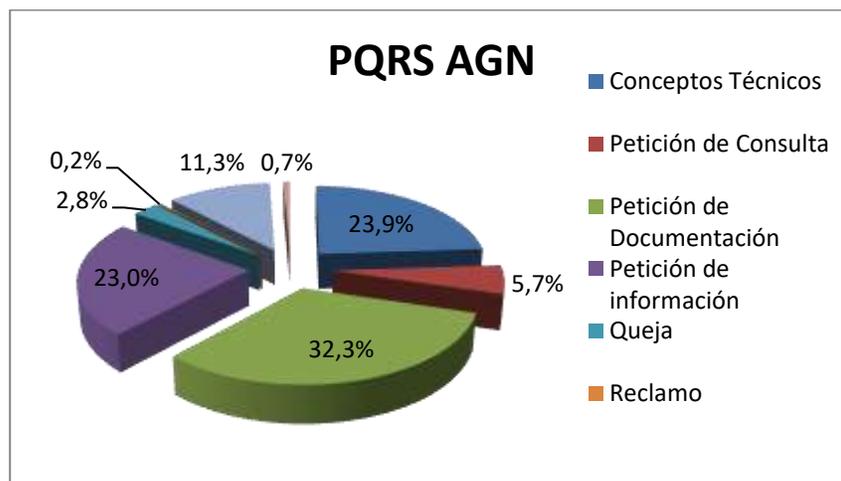
DESCRIPCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN				Total solicitudes	
	Correo Electrónico	Oficina de Correspondencia	Sede Electrónica	(en blanco)	Total Unid	%
Conceptos Técnicos	8	9	88	30	135	23,9%
Petición de Consulta	3	2	27		32	5,7%

Petición de Documentación	30	87	40	25	182	32,3%
Petición de información	27	29	71	3	130	23,0%
Queja	6	4	5	1	16	2,8%
Reclamo	1				1	0,2%
Requerimiento	22	16	26		64	11,3%
Sugerencia	1		2	1	4	0,7%
Total general	98	147	259	60	564	100%

Creación propia. Fuente: Base de datos suministrada por el AGN.

Grafica 7

Porcentajes PQRSD AGN



Instalaciones Físicas AGN

Respecto a la planta física, el AGN cuenta con dos sedes; una ubicada en la ciudad de Bogotá y otra ubicada en el municipio de Funza, esta última dispuesta como depósito de documentos, como resultado de las transferencias documentales de las diferentes Entidades públicas, cumpliendo funciones operacionales y no tiene atención al público.

La sede de Bogotá se compone de dos edificios llamados bloque Norte y bloque Sur, en este último se encuentran los depósitos donde se salvaguarda parte de la documentación que le ha sido entregada. En el bloque norte, es por donde el ciudadano puede ingresar a las instalaciones del AGN. En el segundo piso se encuentran las oficinas administrativas y en el primer piso se encuentra la sala de servicio al público, la cual está conformada por una biblioteca y un espacio amplio donde los ciudadanos, especialmente investigadores y estudiantes llegan a realizar revisión de documentos de su interés, como lo son libros, escrituras, documentos y planos antiguos, documentos que son los más requeridos por la ciudadanía. Algunos de estos documentos pueden ser consultados por medio de documentos físicos, digitalizados o en microfilms.

Para un trámite de solicitud de copias de escrituras públicas el ciudadano pueda acceder a dicha información, acercándose a las instalaciones del AGN y realizar dicha solicitud, la cual solo puede hacerse de manera presencial. Adicionalmente, cuenta con un auditorio y salas en las cuales realizan diferentes eventos con la participación de la ciudadanía, como lo son: la semana de innovación, rendición de cuentas, capacitaciones, audiencias públicas, entre otras.

Respecto a un espacio para brindar atención al ciudadano, el AGN dispone de una oficina llamada Gestión Documental, donde se reciben todos los oficios o requerimientos que llegan a la entidad, sin embargo, un espacio específico para la atención al ciudadano no se evidencia. De igual forma, no existe un sistema tecnológico que permita que el ciudadano indique su percepción cuando realiza una visita.

Matriz DOFA

	Aspectos negativos	Aspectos positivos
	Debilidades	Fortalezas
Factores Internos	<p>Aunque el funcionario cree que el AGN cuenta con una ventanilla única, esta solamente presta el servicio como Ventanilla Única de Gestión Documental, es decir, donde ingresan y salen todas las comunicaciones oficiales de la Entidad.</p> <p>No se evidencian encuestas ni estadísticas publicadas en la página Web de la entidad que permitan tener una fuente de información clara y segura de la percepción del ciudadano, tanto de su experiencia en las instalaciones, como también cuando ingresa a la página Web de la Entidad.</p> <p>Aunque el AGN cuenta con aplicativos que contienen información de documentos históricos digitalizados, actualmente no cuenta con información digitalizada como los notariales, para que el ciudadano no tenga que desplazarse a solicitar una copia de una escritura o registro.</p> <p>Existen servicios que se pueden prestar por medio de formularios en la página web, sin embargo, se evidencia, que puede haber una comunicación débil entre las áreas, dificultando que se puedan llevar a cabo dichos desarrollos.</p> <p>El AGN hace partícipe al ciudadano por medio de: App móvil micrositiros, Archidoc, Correo electrónico, Difusión en página corporativa, Charlas que se transmiten o se publican a través de las redes sociales y por vía streaming, Instagram, Facebook, Twitter, Flickr, Invitaciones a la rendición de cuentas, Eventos que realiza la Entidad, entre otros, sin embargo la participación no es solo informar a la ciudadanía, es escucharla y tener en cuenta sus ideas, opiniones y sugerencias, ya que como consecuencia el ciudadano pueda evidenciar que su aporte se toma en cuenta para la toma de decisiones en la realización de planes y programas.</p> <p>Respecto a la participación de la ciudadanía en la elaboración de proyectos de normatividad por medio de la página Web, no se identifica una respuesta del AGN a dichas participaciones u observaciones, por lo que no se puede concluir que tan presente tienen las observaciones</p>	<p>Los funcionarios tienen claro los servicios que presta el AGN a la ciudadanía, como también los mecanismos de participación que ofrece para darse a conocer, lo cual da cuenta del interés de este por mostrar una buena imagen hacia la comunidad.</p> <p>La infraestructura física del AGN, permite que el ciudadano conozca de manera presencial el quehacer de la entidad, por medio de las visitas guiadas, actividad importante para generar un contacto directo con el ciudadano.</p> <p>La Entidad se interesa por llevar a cabo convenios interadministrativos con entidades especializadas en discapacidades que generan inclusión, las cuales fomentan la participación ciudadana por medio de las TIC.</p> <p>El AGN cuenta con aplicativos como el Archidoc donde el ciudadano puede acceder a información para sus investigaciones académicas por medio de la internet, ingresando a la página web de la entidad.</p>

	<p>presentadas, si son contempladas dentro de los documentos emitidos según las sugerencias, o solamente se quedan en recibir la información y no retroalimentarse de la misma, cumpliendo con el compromiso meramente de hacer creer a la ciudadanía que si se tiene en cuenta.</p> <p>La información suministrada correspondiente a las bases de datos que llevan el control de las solicitudes no concuerda con la información, ya que no hay unidad de información para determinar el concepto de las solicitudes.</p>	
Factores Externos	Amenazas	Oportunidades
	<p>Desconfianza de la ciudadanía hacia las entidades públicas.</p> <p>Intereses de particulares limitando la información hacia la ciudadanía, excusándose en que la normativa lo limita para tener acceso a la información.</p>	<p>El Estado, promueve la aplicación de políticas Públicas que propenden por contribuir a la participación ciudadana.</p> <p>Convenios interinstitucionales a nivel municipal, departamental, nacional e internacional, lo que conlleva a unificar el concepto de servicio al ciudadano, por medio de las ferias de servicio al ciudadano.</p> <p>La creación de entidades como el Ministerio de las Tecnologías de la Información – MINTIC, dan fe del interés del Estado por ampliar el acceso de la información a la ciudadanía, como también, hacerlo partícipe en la gestión pública.</p> <p>La sociedad que tiene acceso a los medios de comunicación, cada vez se interesa más por participar en las gestiones de los gobiernos y en consecuencia de las entidades públicas.</p>

Recomendaciones

Iniciar una transformación real en el quehacer de los funcionarios del AGN en el sentido de enfocarlas a fortalecer el manejo de las TIC, para que se vean reflejadas en el servicio al ciudadano. Esto se puede realizar por medio de concursos que permitan fomentar el interés del funcionario en generar ideas aplicables por medio de las TIC, que beneficien tanto al ciudadano como a la Entidad.

Direccionar a la entidad hacia un pensamiento digital, motivándola e impulsándola para que las actividades diarias de los funcionarios conlleven a la necesidad de integrar y aplicar cada vez más las TIC, lo anteriormente mencionado, con el propósito de minimizar, agilizar y optimizar los servicios y trámites de la entidad.

Para llevar a cabo dicho cambio, es necesario iniciar un proceso de inclusión (funcionarios-ciudadanos) hacia el uso de las TIC, por medio de talleres, capacitaciones, charlas de especialistas, conferencias, entre otros.

Realizar simulacros específicos por medio de juegos de roles de casos reales, donde se asuma una postura crítica de ciudadano y funcionario, para dar solución a un servicio o requerimiento mediado por las TIC, de esta forma se evidenciarían las ventajas y desventajas con que cuenta el AGN.

Desarrollar convenios interadministrativos con entidades que tengan experiencia en habilidades digitales, particularmente en prestación de servicios a la ciudadanía.

Realizar encuestas en tiempo real, como por ejemplo en las visitas guiadas las cuales permiten la participación del ciudadano en el mejoramiento de las actividades, como también en los servicios que se ofrecen al ciudadano. De estas pueden surgir ideas de participación ciudadana y servicio al ciudadano, que la entidad puede incluir dentro de sus planes anuales.

Fortalecer la comunicación en la entidad por medio de un entorno virtual amigable, la cual debe realizarse tanto vertical como horizontalmente, esto permite que la responsabilidad de aplicar las TIC no solo sea en las áreas tecnológicas, sino también las que tiene a su cargo la prestación del servicio al ciudadano y participación ciudadana.

Es imperante que cuando se vayan a adquirir tecnologías, se lleven a cabo análisis de mercados donde ofrezcan tecnologías vanguardistas para entidades públicas, que conlleven a beneficiar al ciudadano y no solo al quehacer de la entidad.

Implementar las TIC en toda la organización, no es viable llevar a cabo proyectos donde solamente algunas áreas participen, ya que siendo un sistema se deben interrelacionar desde los cargos operativos hasta la alta dirección.

Conclusiones

A nivel general, el Estado a través de la generación de normas promueve que las entidades públicas entiendan que su única misión es servir a la ciudadanía, sin embargo, la gran mayoría de entidades, cumplen con lo requerido en la norma para evitar cualquier hallazgo. Situación que genera descontento ante la sociedad, ya que la percepción que tiene hacia las entidades es que no les facilita llevar a cabo sus trámites de manera eficiente y oportuna.

Actualmente, el Estado promueve la implementación de las TIC, ya que con esta se pretende mejorar la percepción de la eficiencia del Estado en respuesta a los múltiples requerimientos del ciudadano, sin embargo, el interés no solo debe ser del Estado, debe ser de cada uno de los dirigentes de las entidades públicas, quienes a fin de cuentas son los ordenadores del Gasto y tienen la potestad de invertir recursos que mejoren sus servicios a la ciudadanía en general.

Se dice que las tecnologías aplicadas en las entidades públicas están hechas para facilitar y mejorar la gestión y respuesta a la ciudadanía, sin embargo la página web del AGN, es difícil de acceder, en el sentido que para obtener información el usuario debe dar clic en más de dos links para encontrar la información requerida, esto se podría minimizar eliminando pasos y solo con un clic obtener la información deseada, ya que se puede convertir en una traba y el ciudadano puede desistir de su requerimiento, generando una mala atención y por supuesto una mala percepción de la entidad.

La entidad debe crear estrategias que permitan mayor participación ciudadana, mayor interacción con el público, no solo a través de cursos, capacitaciones o eventos enfocados a una población específica, sino por el contrario realizar eventos donde lleguen varios sectores sociales que permitan una mayor interacción entidad-ciudadano.

Aplicar las TIC, no es solo estar al día y participar en las redes sociales o crear App, estas deben usarse como una herramienta y medio de comunicación para que la ciudadanía aporte a la entidad, es decir que la comunicación sea de doble vía y no solo sea informativa.

La innovación, no es solo implementación de tecnologías duras o blandas, la innovación es mejorar lo que hacemos con ideas que se encuentren a la vanguardia de los cambios tecnológicos y si nos podemos ayudar con estas, el avance digital será mucho mejor.

Es imperativo redefinir el uso de los presupuestos enfocándolos realmente al quehacer de la entidad aplicando las TIC, ya que a veces se desvían de lo esencial, lo cual es servir a la ciudadanía y hacerla participe en todos sus planes y programas, independientemente de los gobiernos de turno.

Referencias Bibliográficas

- Baltodano M., (2004). Democracia, poder y participación ciudadana. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Nicaragua/cielac-upoli/20120813023832/IXdemocracia.pdf>
- Guillen, A., K. Sáenz, M.H. Badii y J. Castillo. (2009). Origen, espacio y niveles de participación ciudadana. Recuperado de. [http://www.spentamexico.org/v4-n1/4\(1\)%20179-193.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n1/4(1)%20179-193.pdf)
- Merino M., (2013) La Participación Ciudadana en la Democracia. Recuperado de. https://portalanterior.ine.mx/archivos3/portal/historico/recursos/IFE-v2/DECEYEC/DECEYEC-CuadernosDivulgacion/2015/cuad_4.pdf
- O'Donnell G., Whitehead L., Mariani R., Anastasia F., Cunill N., Arretche M., ... Jean K. (2008) Democracia/Estado/Ciudadanía Hacia un Estado de y para la Democracia en América Latina. Recuperado de. https://www.iidh.ed.cr/multic/userfiles/biblioteca/iidhseguridad/12_2010/be846c2a-a0e6-44d0-9fae-5d9d637df9ff.pdf
- Sampieri Hernández, R., Fernández Collado, C., & Baptista, M. D. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta Edición ed.). México DF: Mc Graw Hill. (Capítulo 4, 5 y 6 – Pág. 91 en adelante). Recuperado de. <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2053/book.aspx?i=721&opensearch=METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20C3%93N&editoriales=&edicion=&anio=>
- Velásquez, F., González, E., Corona, F., & Bogotá, C. (2003). ¿Qué ha pasado con la participación ciudadana en Colombia?: Fundación Corona Bogotá. Recuperado de. http://www.dhl.hegoa.ehu.es/ficheros/0000/0120/participacion_ciudadana_en_colombia.pdf
- Verselli A. (2013). La participación ciudadana en la era digital. Análisis de las tecnologías digitales que se utilizan para la gestión de derechos ciudadanos. Recuperado de <http://aplicaciones.ccm.itesm.mx/virtualis/index.php/virtualis/article/view/72/59>

Calderón C, Lorenzo S (2010). Open Government. Recuperado de <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/163/8/978-84-937218-5-5.pdf>

Ramírez-Alujas, A. (2013). El gobierno abierto. Recuperado de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2180/1116>

Leyes

Congreso de la Republica. (1991) Constitución Política de Colombia de 1991. Bogotá. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Congreso de Colombia. (2014) Ley 134 de 1994. Bogotá: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. Recuperado de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3659_documento.pdf

Congreso de Colombia. (2015) Ley Estatutaria 1757 de 1995. Bogotá. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62230>

El congreso de Colombia. (2012) ley 1474 de 2011. Bogotá. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>

Decretos

Congreso de Colombia. (2009) Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36842>

Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación. (2017) Plan de Participación ciudadana 2017. Recuperado de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-55153.html>

Contraloría General de la Republica (2017). Cartilla Auditorías ciudadanas Recuperado de <https://www.contraloria.gov.co/documents/621871/891538/Cartilla+Auditoria+Ciudadana+2017+..pdf/c0f08ebd-3bc5-4f7f-a837-a03a3c19633c>

Bibliografía Complementaria

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2005) Manual de Servicio al ciudadano. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19684>

Consejo Nacional electoral. (2018) Misión Visión. Recuperado de <http://www.cne.gov.co/>

Registraduría Nacional del Estado Civil. (2018). Mecanismos de Participación Ciudadana. Recuperado de <https://wsr.registraduria.gov.co/-La-entidad-.html>

Archivo General de la Nación. (2018) Plan de Participación ciudadana. Recuperado de http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/6.1.5%20ServicioAlCiudadano/PlanDeParticipacionCiudadana/PlanDeParticipacionCiudadana_2018.pdf

Observatorio de Transparencia y Anticorrupción (2018) Colombia es reconocida por sus iniciativas de gobierno abierto. Recuperado de <http://www.anticorrupcion.gov.co/Paginas/Colombia-reconocida-por-iniciativas-gobierno-abierto.aspx>

Anexos

Anexo 1. Relación de normas vigentes que determinan la política de servicio al ciudadano

NORMA	CONTENIDO
Constitución Política (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365)	<ul style="list-style-type: none"> • El carácter social del Estado de Derecho y la prevalencia del interés general. • La finalidad del Estado y de la función pública es el servicio a la comunidad. Las autoridades administrativas están al servicio de los intereses generales y deben por lo tanto coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. • Principio de igualdad de trato ante la ley. • Derecho de petición. • Debido proceso. • Acceso a documentos públicos. • Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la Administración. • Prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada. • La prestación de servicios públicos como inherentes a la finalidad Estado.
CCA (Dto. 01/84) y sus reformas	Señalamiento de los principios a los que debe ajustarse la actuación administrativa y establecimiento de los procedimientos y plazos generales de las actuaciones administrativas.
Ley 57/85	Publicidad de los actos y documentos oficiales.
Ley 87/93	Sistema de Control Interno.
Ley 190/95	Estatuto Anticorrupción.
Decreto-ley 2150/95	Supresión de Trámites.
Ley 324/96	Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.
Ley 361/97	Establece mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones

NORMA	CONTENIDO
Ley 489/98	Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública.
Ley 527/99	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.
Ley 594/00	Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten
Decretos 2474/08; 2025/09; 127/09	Promoción de la utilización de medios electrónicos en la contratación pública con el propósito de hacer visibles a todos los ciudadanos los procesos de licitación, adjudicación y contratación de la Administración Pública. Recoge el aporte del Decreto 2170 de 2002 que impulsó la puesta en marcha del Portal Único de Contratación del Estado a través del cual se centraliza y difunde de manera permanente y actualizada la información sobre todos los procesos de contratación pública.
Ley 790/02	Sobre renovación de la Administración pública
Ley 762 /02	Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).
Ley 872/03	Sistema de Gestión de Calidad.
Decreto 519/03	Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción bajo la supervisión del Vicepresidente de la República, funciones para participar y colaborar en la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión del Estado; colaborar en proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado y proveer a la comunidad información sobre la gestión pública y la realización de trámites en línea, entre otros.
Decreto 1660/03	Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad del Ministerio de Transporte de la República de Colombia.

NORMA	CONTENIDO
Ley 850 de 2003	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública
Decreto 1145/04	Sistema General de Información Administrativa de la Administración Pública.
Ley 962/05	Ley Antitrámites
Decreto 1538/05	Reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 (establece condiciones básicas de accesibilidad al espacio público y la vivienda).
Decreto 4669/05	Reglamenta la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites -GRAT y el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley.
Ley 982/05	Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones
Decreto 1151/08	Establece la estrategia Gobierno en Línea y reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005
Ley 1145/07	Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones
Ley 1171/07	Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.
Decreto 3246/07	Modifica el Decreto 1145 de 2004 que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP
Ley 1251/08	Política de envejecimiento y adulto mayor.
Ley 1275/09	Establece lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones
Ley 1287/09	Adiciona la Ley 361 de 1997 (trata temas de movilidad en bahías de estacionamiento y accesibilidad en medio físico)
Decreto 2623/09	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Ley 1346 de 2009	Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
Ley 1381 de 2010	Sobre reconocimiento y fomento de lenguas de grupos étnicos