



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



“IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES PARA EL USO DE ARCHIVO INSTITUCIONAL”

ALCALDIA MUNICIPAL

IBAGUE – TOLIMA

Grupo de Gestión Documental

Recursos Físicos

Secretaria Administrativa

1

Responsables

CLARA ISABEL CUBILLOS MORENO

Comunicadora Social con Énfasis en Periodismo Comunitario

Profesión apoyo al de Grupo de Gestión Documental

INGRID MAYERLY RAMÍREZ RIVAS

Profesional en ciencia de la información y la documentación

Profesional de Apoyo Grupo de Gestión Documental

Noviembre, 2017

Ibagué – Tolima



RESUMEN

Este informe busca identificar y caracterizar apropiadamente los ciudadanos, usuarios y grupos de interés para el uso de archivo institucional, determinar la incidencia que tiene el servicio en el desarrollo eficiente de peticiones y definir las estrategias que se deben implementar para el adecuado manejo de los mismos, de acuerdo con la legislación vigente.

Acordes al Plan de Desarrollo 2016-2019 de Ibagué¹, a la visión de desarrollo territorial para Ibagué frente a la Educación, Ciencia, tecnología e innovación a través de la promoción, la investigación y la innovación como pilares del desarrollo del Departamento, el GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL está comprometido a avanzar en forma significativa en la construcción de un modelo de Municipio que propicie el desarrollo humano integral para todos sus ciudadanos, para construir una ciudad sostenible, amable e incluyente.

2

Respetando los mecanismos de participación ciudadana y propiciando el mejoramiento de todas las actividades ligadas al contexto de la gestión documental, recuperado la confianza en lo público para avanzar en la búsqueda de un proyecto ciudadano común, logrado con el concurso y participación decidida de todos.

¹ Alcaldía Municipal de Ibagué, Plan de Desarrollo. 2016-2019. Extraído de <http://www.alcaldiadeibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2016/14024-PLA-20160502.pdf>



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

“Identificar las características, intereses y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés del municipio de Ibagué (Tolima), con el fin de implementar un servicio eficiente que permita la salvaguarda de la documentación y facilite la consulta por parte de los interesados en la información de forma adecuada en el marco de la legislación vigente”

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir el manejo que se lleva a cabo actualmente en el archivo del municipio de Ibagué - Tolima.
- Establecer las características de los usuarios y el tipo de información requerida para conocer las necesidades y expectativas en materia de información para simplificar o mejorar el trámite.
- Identificar las preferencias de uso de consulta para el archivo del municipio de Ibagué - Tolima.
- Diseñar acciones para racionalizar el proceso de consulta y mejorar la eficiencia en la respuesta.
- Optimizar apropiadamente los recursos de la administración municipal en el correcto uso del archivo del municipio de Ibagué - Tolima.



LIDER DE ARCHIVO INSTITUCIONAL ALCALDIA MUNICIPAL IBAGUE – TOLIMA

El grupo de trabajo responsable por el liderazgo del ejercicio y por la coordinación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información es el GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL que depende de la DIRECCION DE RECURSOS FISICOS liderado por la SECRETARIA ADMINISTRATIVA.

EI GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL cuenta con la coordinación de un Profesional en Gestión Documental en provisionalidad y 37 contratistas que tiene a su cargo la labor de centralizar la información que resulte por las unidades administrativas, las principales funciones que se realizan son:

- Proceso de búsqueda
- Inventarios de Archivo
- Apertura de carpetas de acuerdo a TRD²
- Foliación de la documentación entregada por las unidades administrativas.
- Organización de documentos de apoyo
- Seguimiento en la plataforma PISAMI
- Facilitación para la consulta interna y externa
- Apoyo a la búsqueda de información en el archivo histórico
- Generación de sinergias con las demás unidades administrativas para dar cumplimiento al programa de gestión documental.
- Implementación el Programa de Gestión Documental PGD
- Capacitación a los funcionarios en los temas de archivo, así:

² Las Tablas de Retención Documental o TRD, constituyen un instrumento archivístico que permite la clasificación documental de la entidad acorde a su estructura orgánico - funcional, e indica los criterios de retención y disposición final resultante de la valoración documental por cada una de las agrupaciones documentales.



- TRD
- Organización de archivos de gestión
- Utilización de instrumentos archivísticos
- Cambio de cultura organizacional frente a la gestión documental
- Implementación de nuevas tecnologías
- Actualización en marco normativo legal vigente con referencia a procesos de gestión documental.

El GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL está dispuesto para satisfacer eficazmente las exigencias de consulta, información y requerimientos de la ciudadanía, a través de los archivos bien organizados que permita no perder tiempo y proporcionar la información de manera oportuna.

5

CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR EL USO DE ARCHIVO INSTITUCIONAL ALCALDIA MUNICIPAL IBAGUE – TOLIMA

CARACTERIZACION DE CIUDADANOS, USUARIOS (PERSONAS NATURALES)

Muestras tabuladas de registros internos del Grupo de Gestión Documental del mes de agosto, septiembre de 2017.

Una variable común determinada en esta categoría es la variable geográfica de ubicación en donde se puede determinar los usuarios que solicitan información se encuentran ubicados en la ciudad de Ibagué dentro del área urbana.

Otra variable importante que se ha tenido en cuenta es demográfica y nos ha permitido estudiar las características de la población usuaria del archivo, definida así:

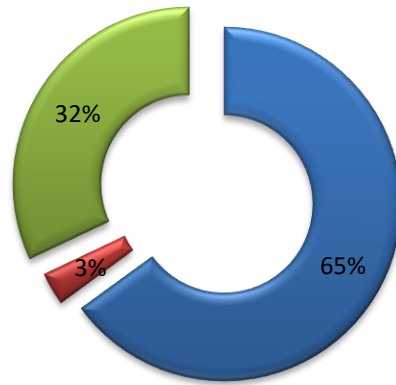
TIPO DE DOCUMENTO: después de analizar los registros de solicitud de información de acuerdo al tipo de documentos, entre los cuales están personas naturales mayores de edad, menores de edad y solicitudes por parte de entidades con personería jurídica que



requieren consultar contratos e historias laborales como los entes de control entre ellos (Fiscalía, Contraloría, Personería), podemos determinar que:

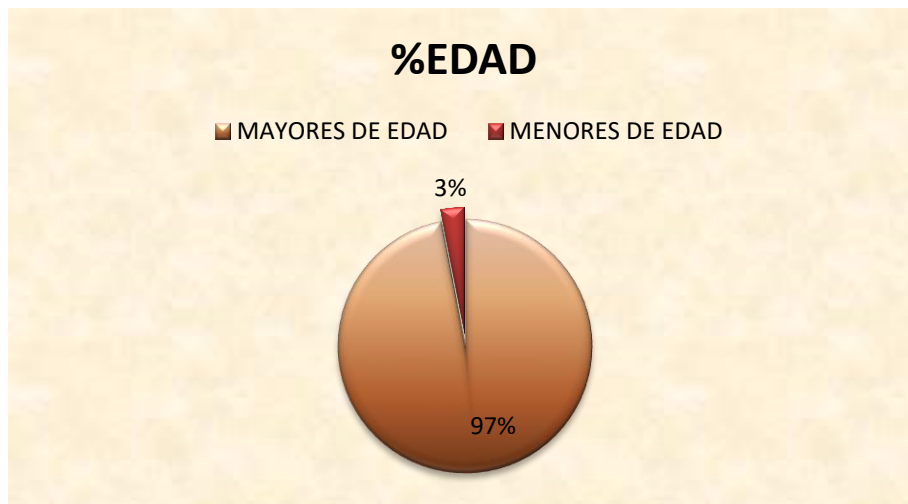
% Tipo de documento de usuarios

■ CEDULA ■ Tarjeta de Identidad ■ Personeria Juridica



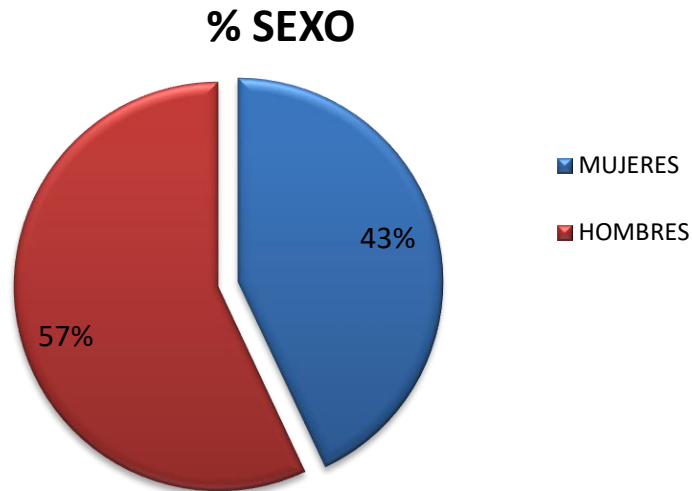
6

EDAD: después de analizar los registros de solicitud de información podemos determinar que:





SEXO: después de analizar los registros de solicitud de información podemos determinar que:

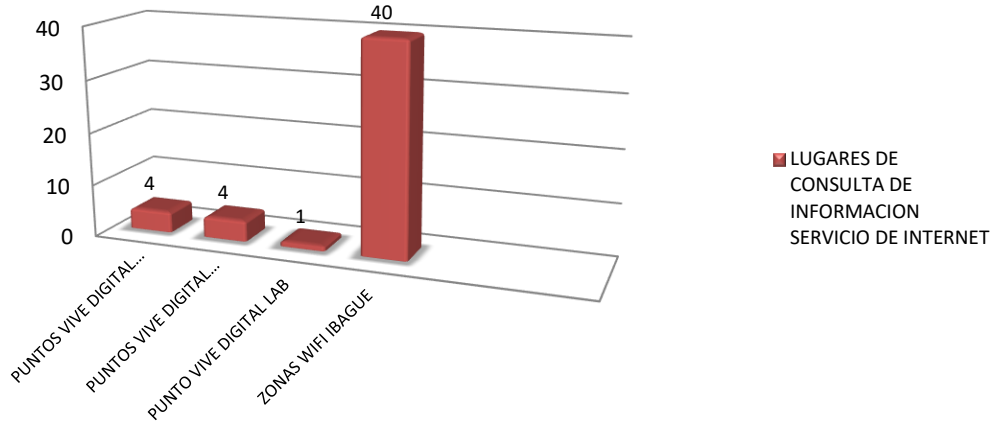


De acuerdo a las actividades o valores comunes se ha tenido en cuenta las siguientes variables Intrínsecas; que hacen referencia a sus preferencias individuales como:

LUGARES DE ENCUENTRO: después de analizar los registros de solicitud de información podemos determinar qué lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que son ofrecidos por la administración municipal dentro de la ciudad de Ibagué, son:



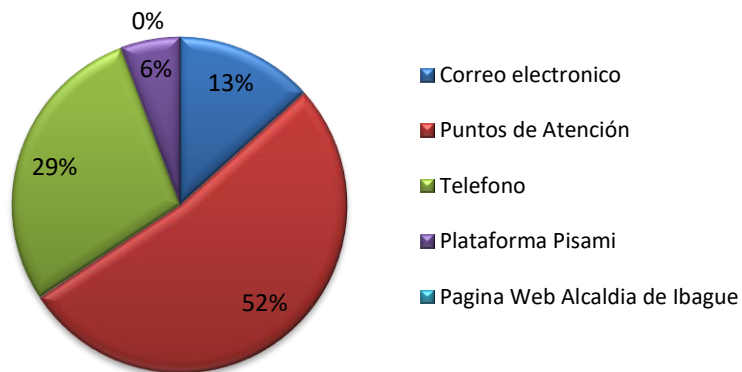
LUGARES DE CONSULTA DE INFORMACION SERVICIO DE INTERNET



USO DE CANALES: después de analizar los registros de solicitud de información podemos determinar que esta variable permite identificar los canales de comunicación y/o prestación de servicios, en donde los ciudadanos y usuarios en general hacen sus requerimientos, estos son:

8

% CANAL DE CONSULTA





CARACTERIZACION DE GRUPOS DE INTERES

Una variable común determinada en esta categoría es la variable geográfica de ubicación en donde se puede determinar las organizaciones que solicitan información se encuentran ubicadas en la ciudad de Ibagué dentro del área urbana.

IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para recolectar la información para la caracterización de los usuarios del archivo se han tenido en cuenta algunos mecanismos utilizados mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la mencionada caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Entre ellos tenemos:

9

PISAMI: Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal de Ibagué PISAMI fue registrado con número 1-2014-62500. En línea en el portal de Unidad administrativa Especial Dirección Nacional de Derechos de Autor el día 16/10/2014³, por el director del Grupo de Informática, el módulo de manejo de control de la correspondencia permite recepción, control y seguimiento de la correspondencia que ingresa a la Alcaldía Municipal y de allí se direcciona según la solicitud a las diferentes unidades administrativas. Esta plataforma registra tiempos de respuesta a través de alarmas tipo semáforo que potencializa la eficiencia de las solicitudes, en los términos establecidos por la ley.

SOLICITUDES ESCRITAS PUNTOS DE ATENCION AL CIUDADANO: Hacen parte de los oficios diligenciados por los diferentes usuarios para solicitar información, permite al personal de la entidad diligenciar las casillas de las diferentes variables para la caracterización de la población.



REGISTROS GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL: son las solicitudes registradas por los funcionarios del GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL, realizadas por los usuarios internos, entendiéndose ellos como los funcionarios de las diferentes unidades administrativas que pertenecen a la administración municipal; quienes hacen solicitudes de manera verbal.