

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, julio 9 del 2021

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Informe de Satisfacción Usuarios de Archivo General de la Nación correspondiente al mes de junio de 2021.

**OBJETO DEL INFORME:** Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites y Otros Procesos Administrativos, ofrecidos por el Archivo General de la Nación, correspondiente al mes de junio de 2021.

**RESUMEN:** El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

Por medio de este informe se demostrará como se logra la participación ciudadana mediante las “Encuestas de Satisfacción al Usuario”, que se diligencian de manera física y virtual (página web), donde se recopila la información del usuario como su edad, nivel de estudio, el municipio y departamento de origen, el servicio al que accede y una sección de preguntas de los rangos indagando lo relacionado con el servicio al que accedió.

El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma. Para esto, tomamos la información de 43 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

## CONTENIDO:

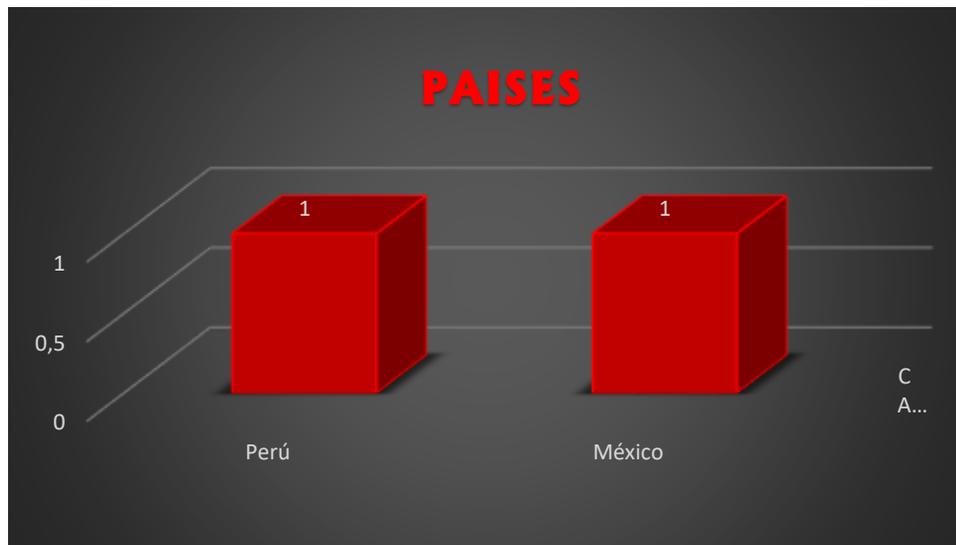
### ✓ Resultados de la Población (Por Departamento)



Gráfica No 1. Usuarios por departamento

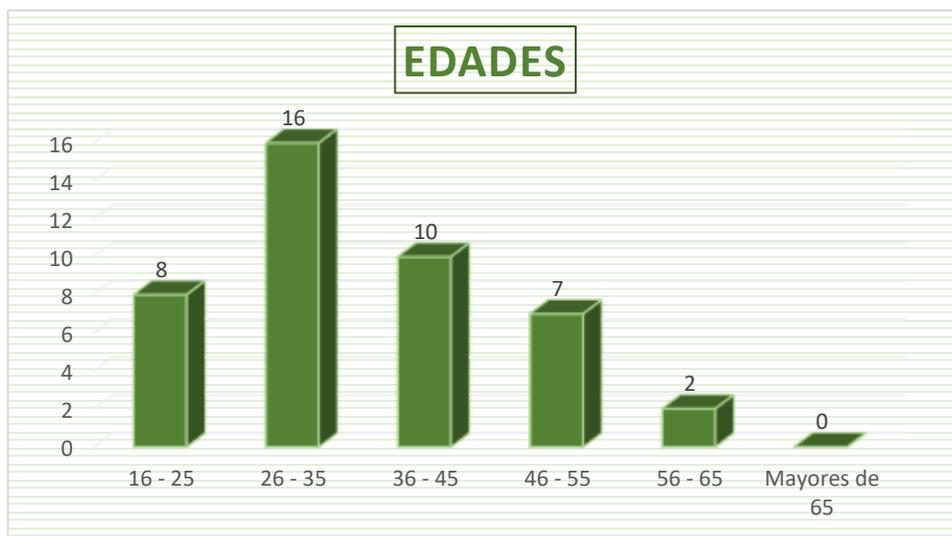
Para el mes de junio de 2021 se tuvo una mayor participación de los usuarios en los departamentos del Valle del Cauca y en el Distrito Capital con un total de 8 visitas, como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como: Tolima, Caldas, Meta, Antioquia, Cundinamarca, Boyacá, entre otros.

También vemos la participación de los siguientes países:



Gráfica No 2. Usuarios por país

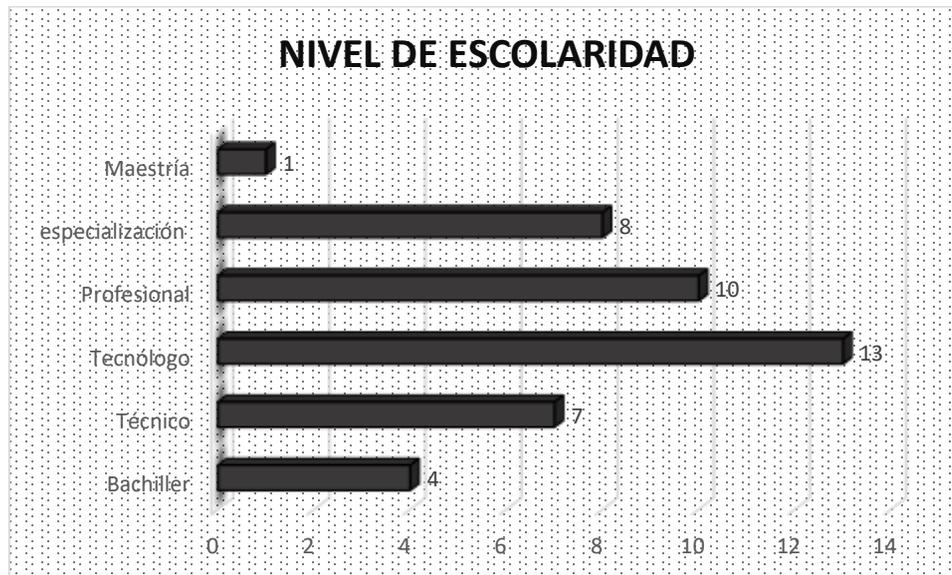
En la Encuesta de Satisfacción se evidenció un promedio de edades a consultar nuestros servicios, en rangos de la siguiente manera:



Gráfica No 3. Usuarios por edad

El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de junio fue de 26 a 35 con 16 visitas, 36 a 45 con 10 visitas: 16 a 25 con 8 visitas y 46 a 55 años con 10 visitas, es decir, el 90%; a estos le siguen el rango de 56 a 65 años con 2 visitas; en usuarios mayores de 65 años no hubo participación.

El Nivel educativo está de la siguiente manera:



Grafica No 4. Nivel de escolaridad

Los usuarios con nivel de escolaridad *Tecnólogo* fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de junio con 13 visitas, seguido del nivel *Profesional* con 10 visitas, *Especialización* con 8 visitas, *Técnico* con 7 visitas, *Bachiller* con 4 visitas, en cuanto a *Maestría* y *Doctorado* no hubo participación.

Para tener en cuenta el total de la participación los dividimos por genero de la siguiente manera:



Grafica No 5. Género de los usuarios

En cuanto al género, durante el mes de junio accedieron a los servicios del AGN 25 mujeres equivalente al 58% contra 18 hombres que corresponde al 42% de la población.

La discapacidad no tuvo mayor relevancia como se refleja en el siguiente gráfico:



Gráfica No 6. Usuarios con discapacidad

Según las encuestas de satisfacción, en el mes de junio de 2021 se reportaron 3 usuarios en condición de discapacidad.

### SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



Gráfica No 7. Servicios prestados por el AGN

En el mes de junio de 2021 se prestaron los siguientes servicios:



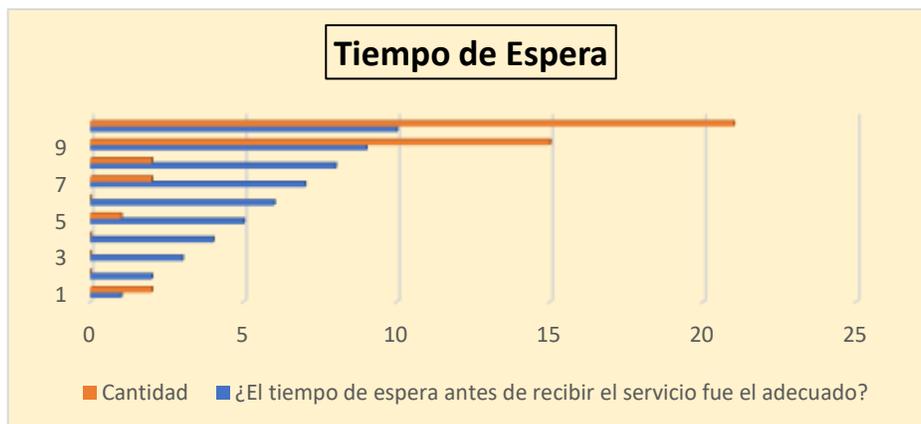
Grafica No 8. Servicios prestados en el mes de junio de 2021

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de junio fueron: *Capacitación en Materia Archivística y Asistencia Técnica* con 16 usuarios, *Inscripción de TRD y TVD en el RUSD y Visitas Guiadas* con 3 participaciones, *Consulta y Fotocopia de Documentos Históricos* con 2 visitas, *Consulta y Fotocopia de Protocolos Notariales, Carnet de Investigador y Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD*, un usuario, en cuanto a las *Transferencias Regulares de Documentación Histórica y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural*, no tuvieron participantes.

### NIVEL DE SATISFACCIÓN

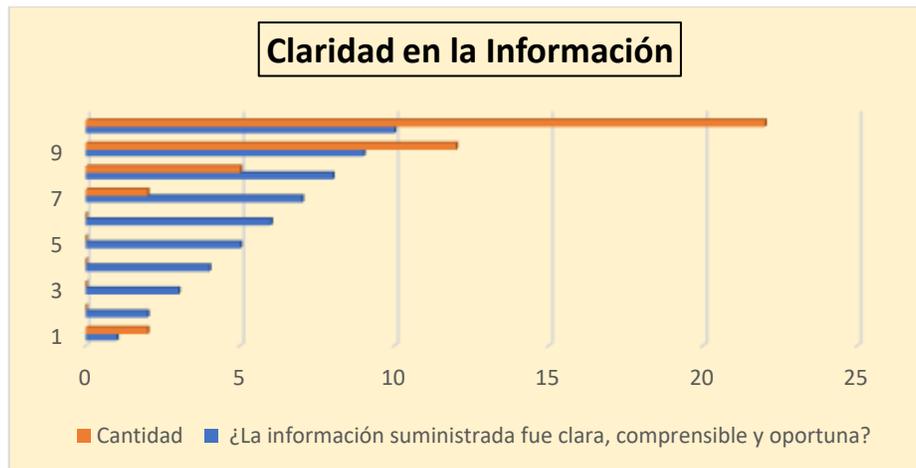
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas de con calificación de 1 a 10; donde 1 es *muy insatisfecho* y 10 *muy satisfecho*:

1. *¿El tiempo de espera antes de recibir el servicio fue el adecuado?* Gráfica No 7 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 9. Tiempo de Espera

2. *¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?* Gráfica No 8 representa los resultados de la pregunta:



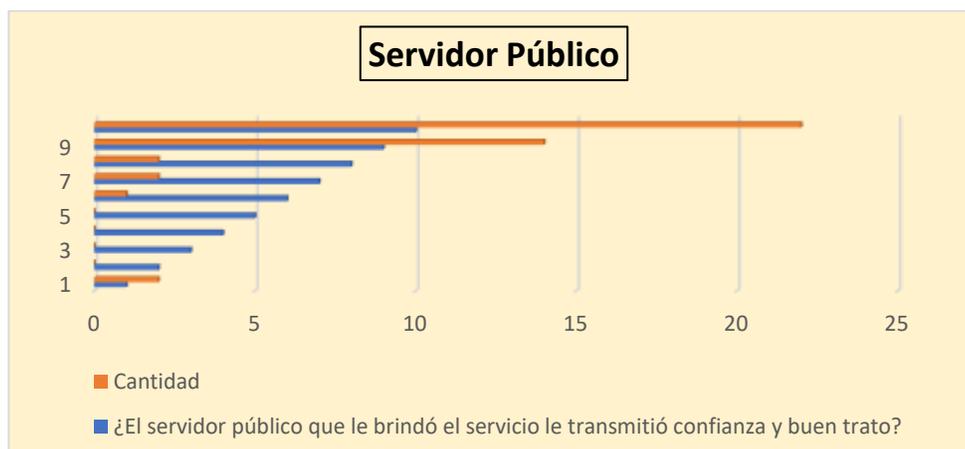
Grafica No 10. Claridad de la información

3. *¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?* Gráfica No 9 representa los resultados de la pregunta:



Grafica No 11. Tiempo empleado

4. *¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato?* Gráfica No 10 representa los resultados de la pregunta:



Grafica No 12. Evaluación del Servidor público

5. ¿Qué facilidad tuvo para obtener información y/o acceder al servicio manera telefónica y/o virtual?



Gráfica No 13. Facilidad de la información

6. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas? Gráfica No 14 representa los resultados de la pregunta:



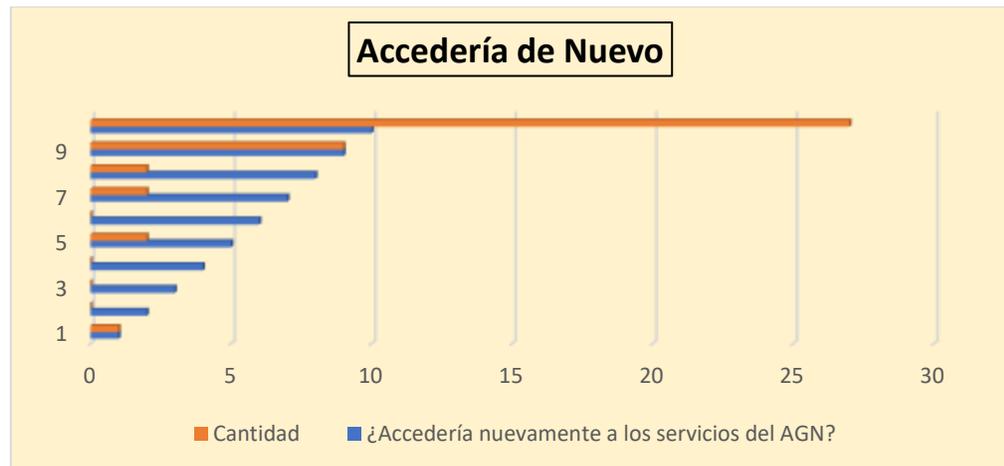
Gráfica No 14. Expectativas del servicio

7. ¿Recomendaría los servicios que presta el AGN?



Gráfica No 15. Evaluación del servicio prestado

8. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica No 16. Accedería nuevamente a los servicios del AGN

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final fue positivo, con más del 80% de satisfechos. Esto nos indica que el AGN debe seguir mejorando los niveles de atención y servicio a los ciudadanos, no obstante, el Archivo General de la Nación busca métodos de mejora para satisfacer por completo las necesidades de los usuarios de manera eficiente y de calidad.

**OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS:**

A continuación, se relacionan algunos de los comentarios que dejaron los usuarios en cuanto a su experiencia en el AGN en el mes de junio de 2021:

- Buena Información.
- Ninguna
- Buen día inscribirme en los cursos virtuales
- Excelente
- Muy buenos días pues para mí el servicio ha sido muy bueno y también claro en algunas cosas.
- El AGN no emitió lineamientos oficiales respecto de la crisis sanitaria en materia de cumplir con el cronograma de transferencias, sabemos que la razón natural nos dice que no se podía trabajar y menos retirar documentación de la entidad para hacerlo en casa pero hay encargados de los procesos que no lo entienden.
- No se resolvió las preguntas que tenía.
- Laboro en Gestión Documental en el SENA. Aspiramos a una pronta capacitación, nos avisaron tarde sobre la próxima capacitación virtual. Favor tenernos en cuenta. Gracias.
- Ninguna.

- *Aún no terminado de realizar la consulta y me dirigen a una encuesta de satisfacción. gracias.*
- *Me gustaría que notificaran más sobre el tema de las capacitaciones.*
- *No hay servicio de entrega de protocolos notariales.*

## CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un alto impacto en la comunidad archivística y en los ciudadanos, según lo evidencian los comentarios del mes de junio. La mayoría de comentarios felicitan el trabajo y compromiso de los colaboradores por los canales de comunicación; pero también hay usuarios que manifiestan inconformidad sobre los cursos que brinda la Entidad, el tiempo en la información entregada, el tiempo de respuesta a las solicitudes y otras inquietudes que se indagarán con cada área responsable.

El proceso que ha surgido a causa de la pandemia compromete al Archivo General de la Nación a buscar mejoras en los mecanismos de atención y servicios para satisfacer mejor las necesidades de nuestros usuarios.

### DATOS DE LA ENTIDAD:

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Cra. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888

Correo Electrónico: [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co)

**ELABORADO POR: Jeimmy L. Betancourt Lancheros/Deicy Bernal Malagón.**