

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, octubre de 2022.

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios del AGN trimestral.

OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos -OPAS, que ofrece el Archivo General de la Nación, durante el tercer trimestre del año 2022 de acuerdo con el procedimiento.

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 esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

Este informe se alimenta de la información suministrada por las “Encuestas de Satisfacción al Usuario”, diligenciadas de manera virtual (página web) y presencial, donde se recopila la información del usuario, como su edad, nivel de estudio, municipio y departamento de origen, el servicio al que accede y una sección de preguntas de satisfacción con una calificación de 1 al 15, se indaga 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.

CONTENIDO:

- **Resultados de la población**

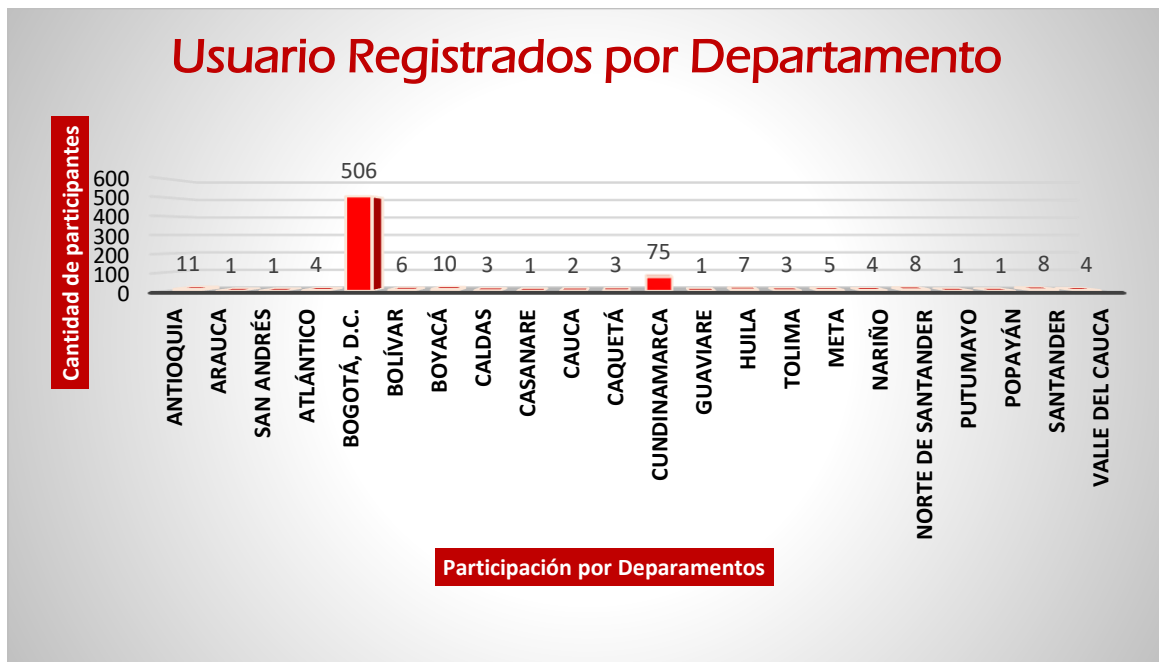


Gráfico No. 1 participación de usuarios por departamento.

De acuerdo con el gráfico, los usuarios más recurrentes en el tercer trimestre del 2022 provienen del Distrito Capital Bogotá, seguido del departamento de Cundinamarca, Antioquia, Boyacá, Santander, Norte de Santander, Huila, Bolívar, Meta, entre otros.

- **Participación de Países**

A nuestro portafolio de servicios para el tercer trimestre de la vigencia, se contó con la participación de países como; Argentina, Venezuela, EE.UU, Costa Rica, Ecuador, España, Guatemala, México y Perú.

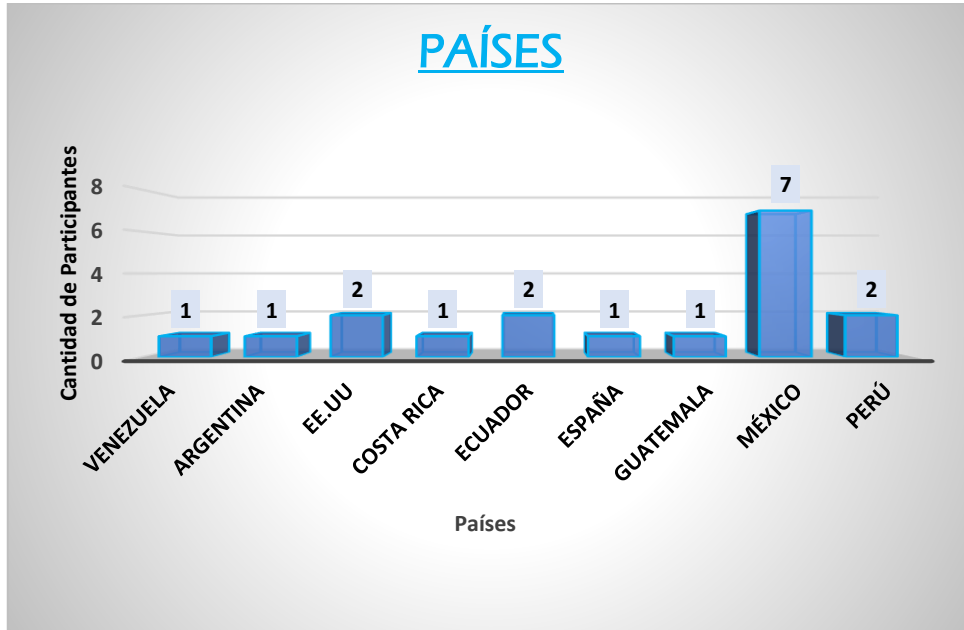


Gráfico No. 2 Participación de Países

- **Nivel de Escolaridad**

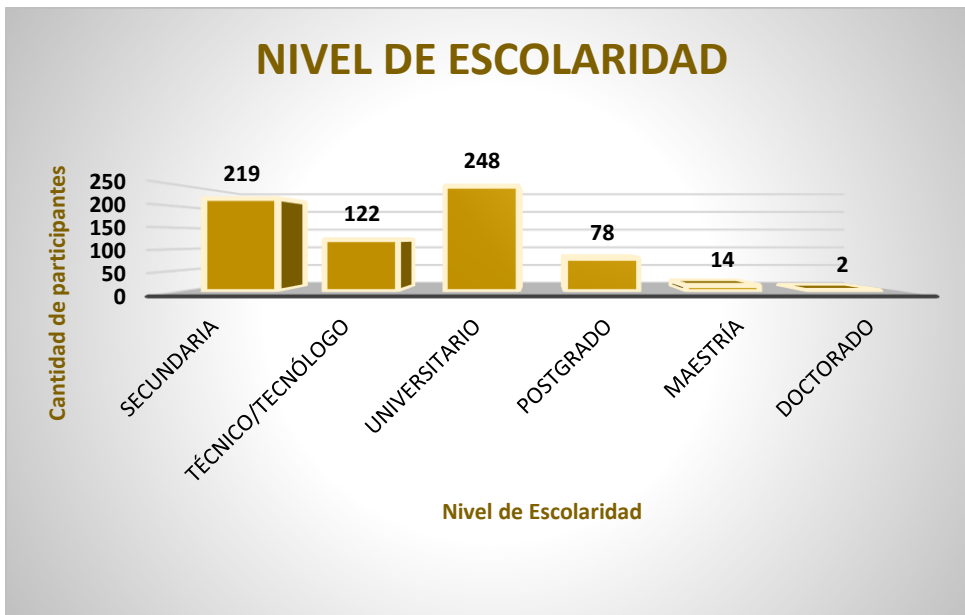


Gráfico No. 3 nivel de Escolaridad

Los usuarios con más acceso a los servicios que presta el Archivo General de la Nación durante el tercer trimestre de 2022 fueron: Universitarios en primer lugar, seguido de la Secundaria, Técnicos – Tecnólogos, Postgrado, maestría, con un bajo acceso están los doctorados.

- **Género**

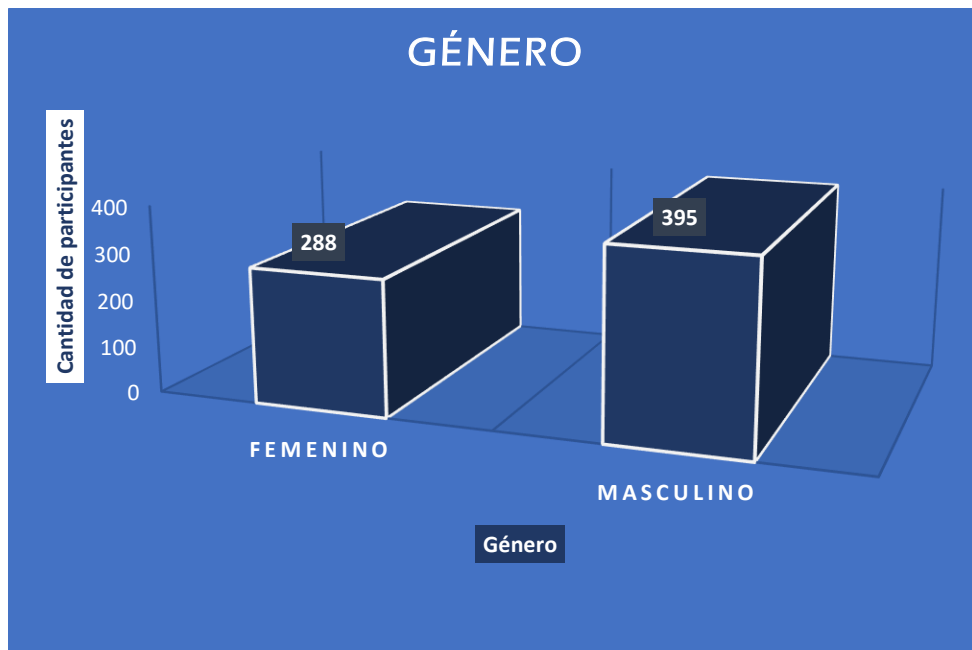


Gráfico No. 4 género

En cuanto al género de los usuarios, durante el tercer trimestre de 2022, accedieron a los servicios del AGN un promedio de 288 mujeres y 395 hombres.

- **Personas con discapacidad**



Gráfico No. 5 personas con discapacidad

El porcentaje de los usuarios con discapacidad para el tercer trimestre de 2022 es del 8%.

- **Tipo de Discapacidad**

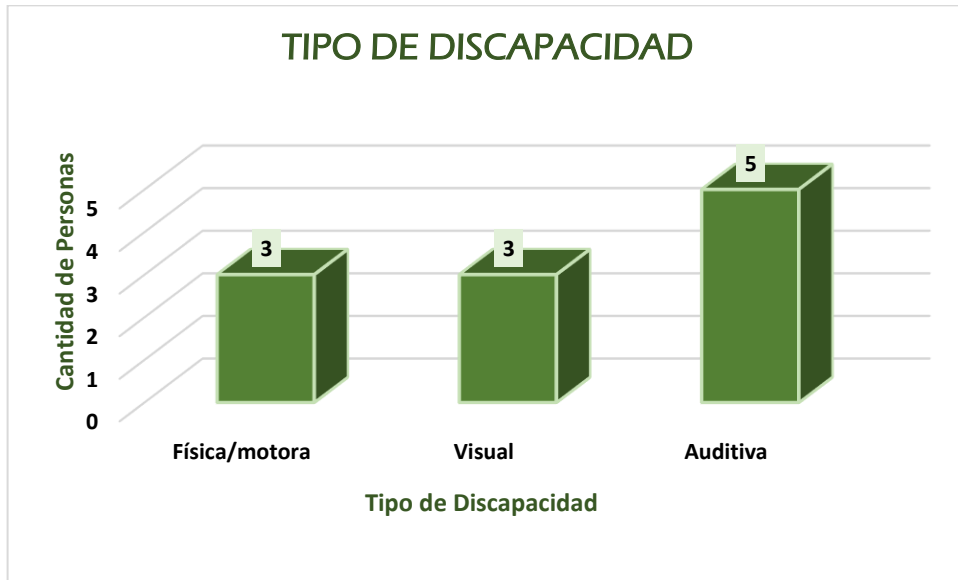


Gráfico No. 6 Tipos de Discapacidad

Para el tercer trimestre del 2022 las personas en condición de discapacidad que más accedieron a los servicios de la entidad fueron los de discapacidad auditiva.

- **Grupos Étnicos**

En cuanto a los grupos étnicos hubo una persona indígena y dos afrocolombianos que accedieron a los servicios del AGN.

- **Resultados de los servicios prestados por la entidad**

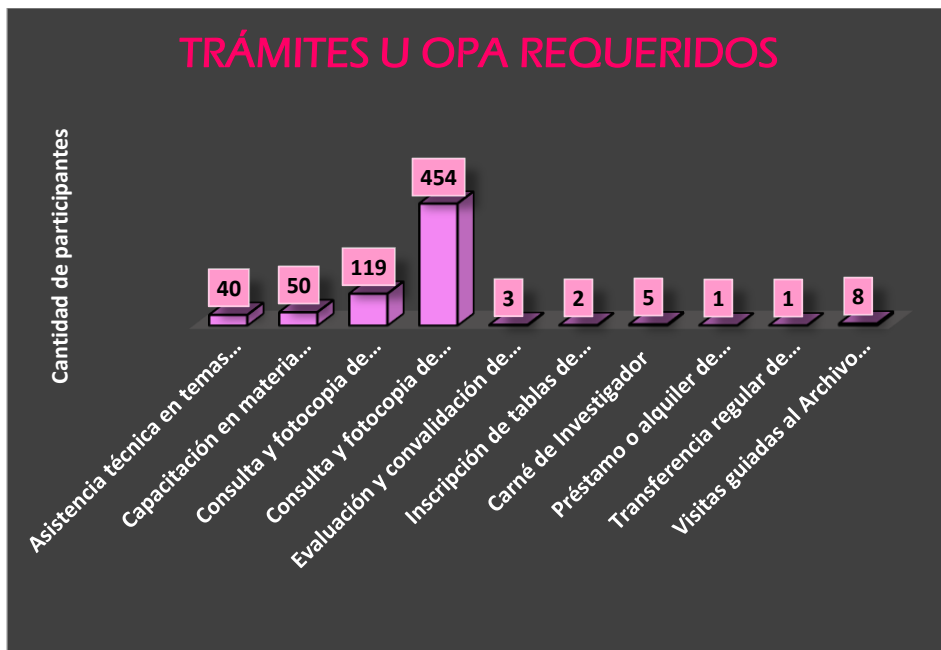


Gráfico No. 7 servicios prestados por la entidad para el segundo trimestre 2022

Los servicios que presta la Entidad tuvieron un alto impacto en el tercer trimestre de 2022, la Consulta y fotocopia de protocolos Notariales es uno de los tramites más consultados por los ciudadanos, seguido de las Consultas y Fotocopias de Fondos Históricas y Capacitaciones Archivísticas, seguido de Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión

documental, las visitas guiadas, Carné de Investigador, el trámite Evaluación y Convalidación de TRD y TVD, Inscripción de Series Documentales en la RUSD tuvo medianamente consulta, Transferencia regular de documentación histórica tuvo baja participación por parte de los usuarios.

- **Canales de Atención**

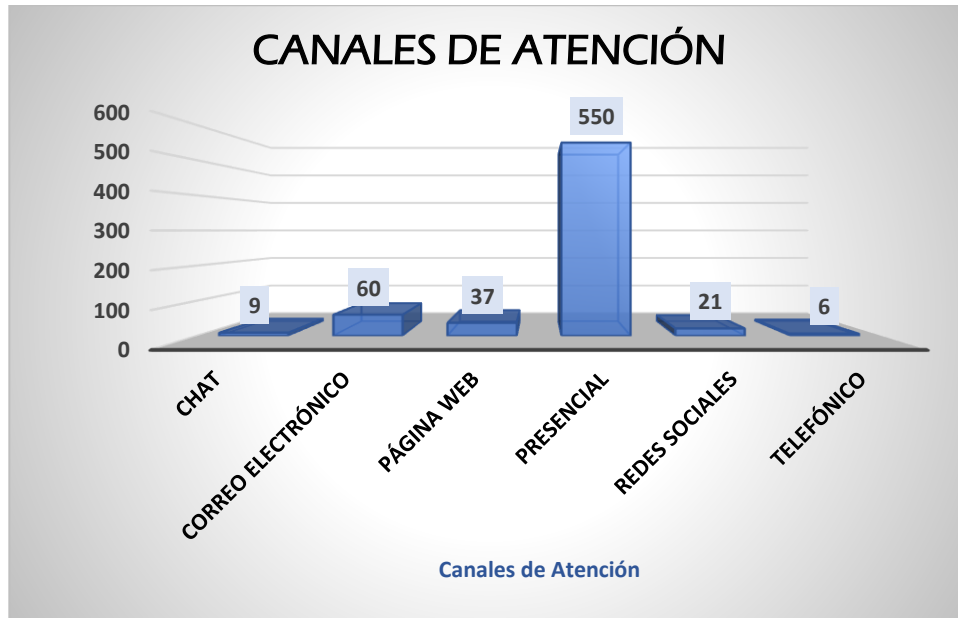
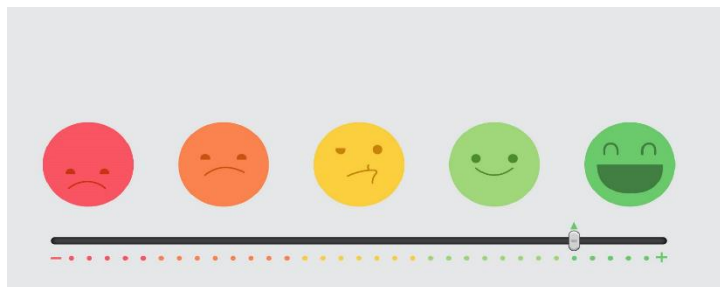


Gráfico No. 8 Canales de Atención

Los canales de atención que brinda el AGN han tenido una gran afluencia en el tercer trimestre de 2022 siendo el canal presencial el preferido por los usuarios.

Nivel de Satisfacción-Calidad del servicio



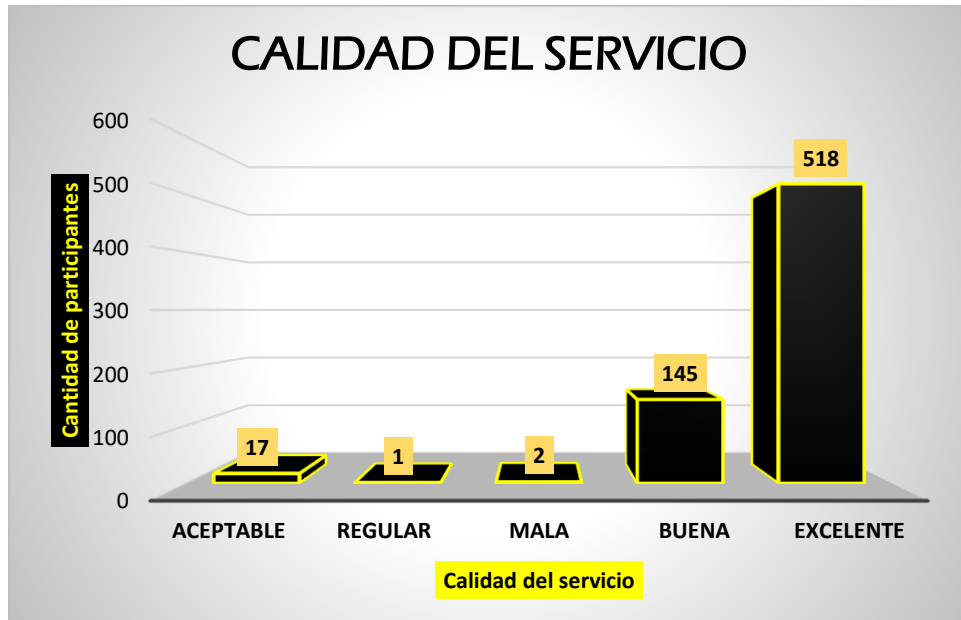


Gráfico No. 7 Nivel de Satisfacción - Servicios prestados

La calidad del servicio por parte de los servidores públicos del AGN en el tercer trimestre de 2022 fue buena para la mayoría de los ciudadanos, mientras que un 8% manifestó inconformidad en la prestación del servicio.

- **Nivel de Satisfacción-Accedería de Nuevo**

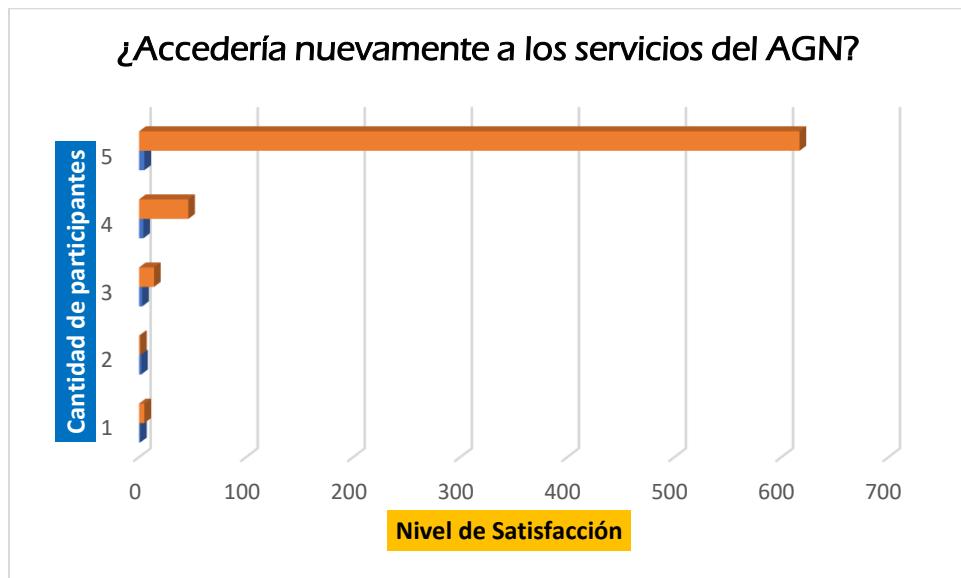


Gráfico No. 8 Nivel de Satisfacción – Accedería de Nuevo

El Nivel de satisfacción para los usuarios en el tercer trimestre del 2022 fue de alto impacto con el 96%, lo que concluye que las personas accederían nuevamente a los servicios que presta el Archivo General de la Nación.

CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un alto impacto en la comunidad archivística y en los ciudadanos, gracias al compromiso de los servidores públicos del AGN, los tramites y OPA'S ofrecidos por la entidad son de gran utilidad para los usuarios y grupos de valor. La gestión de las Asistencias técnicas, las capacitaciones archivísticas, la consulta de

documentos de protocolos notariales y fondos históricos son lo más consultado por nuestros usuarios.

El Archivo General de la Nación busca fortalecer y aumentar la participación en los servicios prestados, siempre pensando en la satisfacción del ciudadano, contribuir al mejoramiento y fomentar la participación.

Datos de la Entidad:

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Cra. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888

Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR: Jeimmy L. Betancourt Lancheros/Deicy Bernal M. Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano