Bogotá D.C., 05 de enero de 2026.

PRESENTADO A: ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN, CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR.

OBJETIVO: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los ciudadanos que acceden a los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos que ofrece el Archivo General de la Nación, durante el cuarto trimestre del año 2025 de acuerdo con el procedimiento.

COTENIDO: 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 "percepción de satisfacción de la ciudadanía", diligenciadas de manera virtual (página web) y presencial, donde se recopila la información de la ciudadanía 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 5, se indaga lo relacionado con el servicio al que accedió.

El resultado de la percepción de satisfacción de los ciudadanos es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad y promover la modernización de esta.

- ✓ **Resultados de la Población (País)**

Para el cuarto trimestre de 2025 no hubo participación a nivel internacional.

- ✓ **Participación por Departamentos (Colombia).**

De acuerdo con el gráfico, los ciudadanos más recurrentes en el cuarto trimestre de 2025 provienen del Cundinamarca, Bogotá D.C., Boyacá, entre otros.

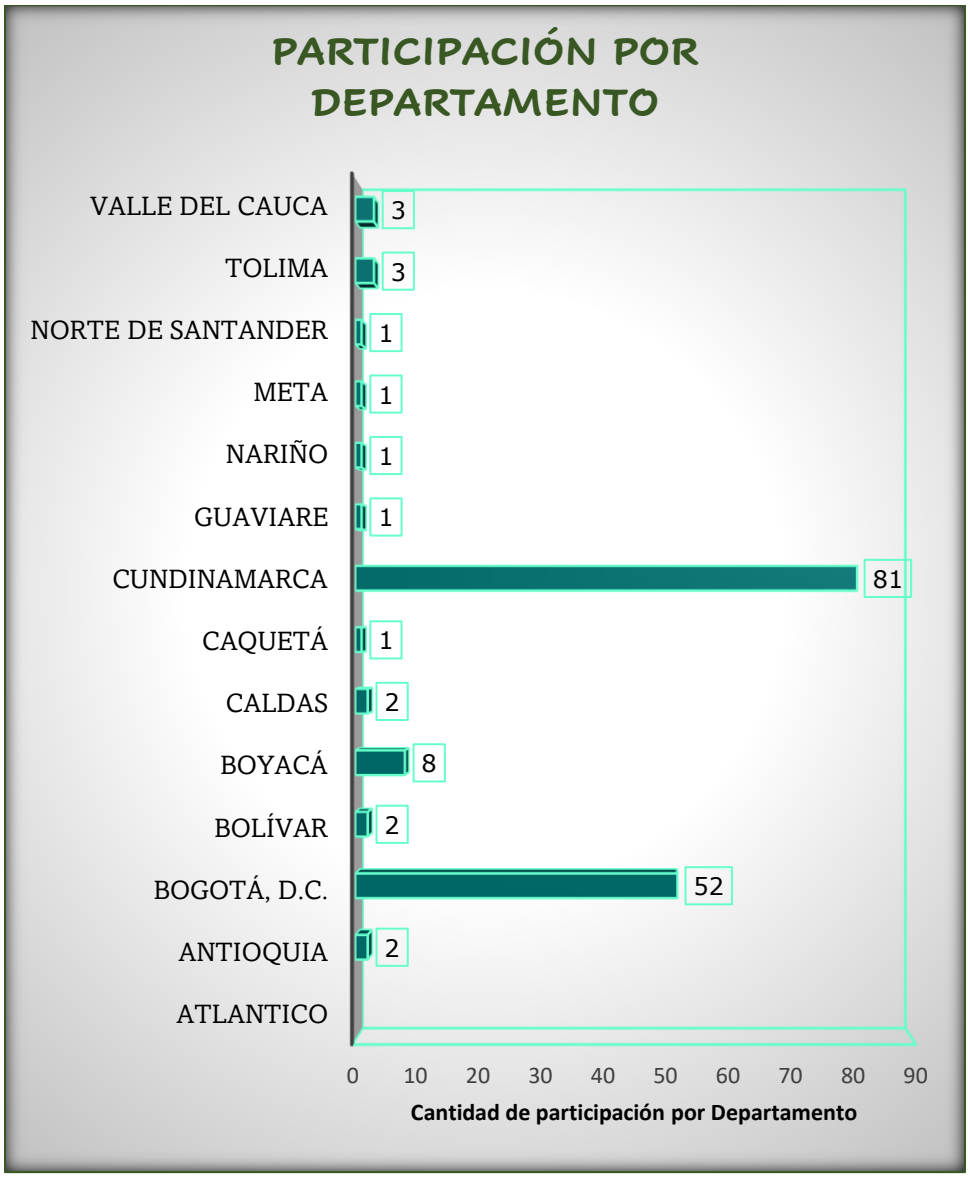


Gráfico No 1. Participación de los ciudadanos por departamento
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales,

- ✓ **Edad de los Ciudadanos.**

Durante el cuarto trimestre de 2025, se registró una participación significativa de la ciudadanía de distintas edades en la entidad. Los grupos etarios con mayor número de consultas fueron los de 56 a 65 años y mayores de 65 años, ambos representando un 42% del total. Le siguieron los grupos de 36 a 45 años, 46 a 55 años y 26 a 35 años, cada uno con un 18%. Por otro lado, los adolescentes y jóvenes de 16 a 25 años mostraron una baja participación en el acceso a los trámites del AGN. Como se ilustra en la Gráfica No. 2.

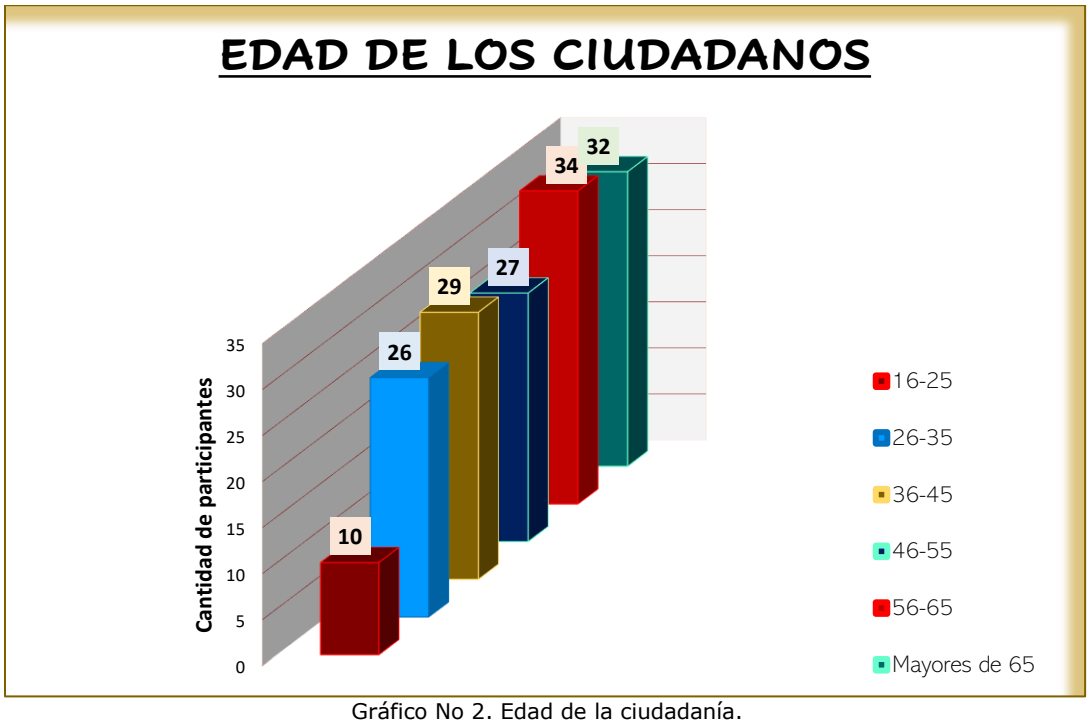


Gráfico No 2. Edad de la ciudadanía.
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

- ✓ **Nivel educativo.**

Para el nivel educativo esta de la siguiente manera:

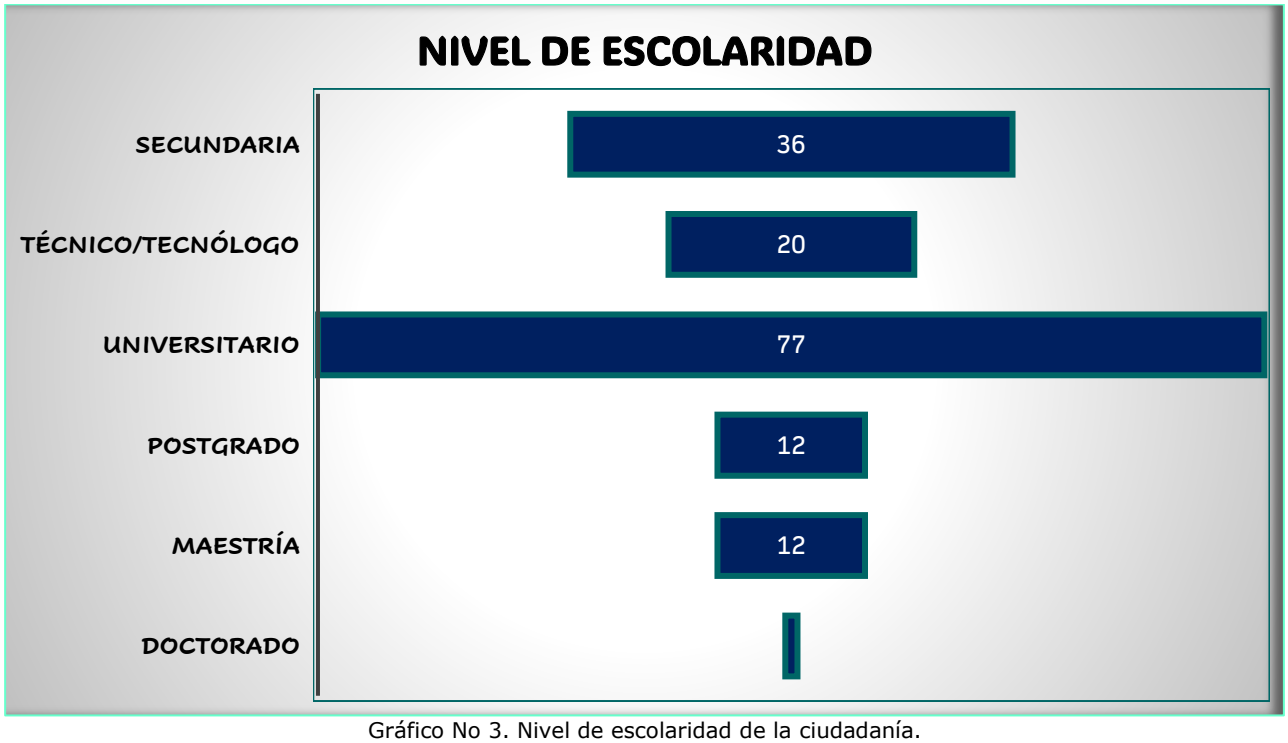


Gráfico No 3. Nivel de escolaridad de la ciudadanía.
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Durante el cuarto trimestre de 2025, los principales ciudadanos de los servicios ofrecidos por el Archivo General de la Nación fueron las personas con nivel educativo universitario. Seguido de secundaria, técnicos, tecnólogos, maestría y postgrado. En cambio, los ciudadanos con menor acceso a los servicios fueron aquellos con nivel de doctorado.

- ✓ **Género de los Ciudadanos.**

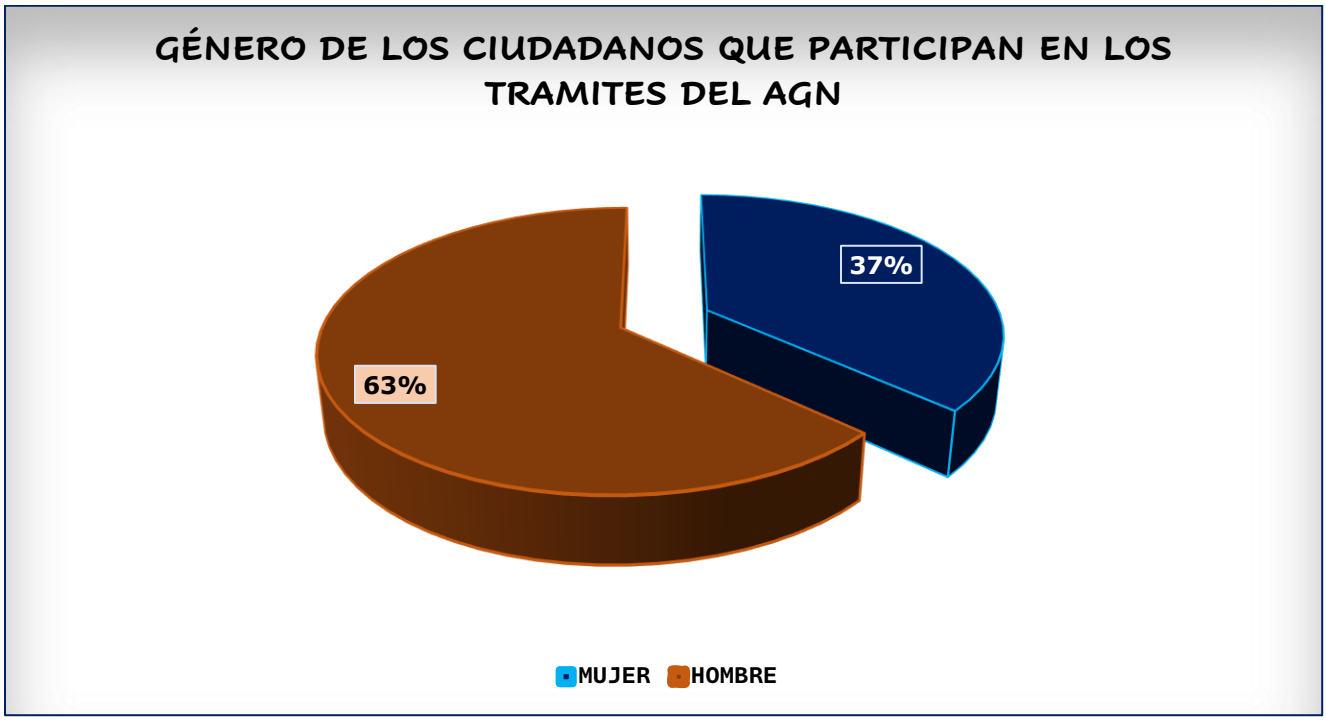


Gráfico No 4. Género de los ciudadanos.
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Durante el cuarto trimestre de 2025, el 63% de los ciudadanos que utilizaron los servicios del AGN eran hombres, el 37% mujeres.

- ✓ **Personas con discapacidad**.

Imagen No 1. Personas en condición de discapacidad.
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Para el cuarto trimestre se reporta un ciudadano en condición de discapacidad "auditiva".

- ✓ **Grupo Étnico**.

En cuanto a la información sobre la pertenencia étnica de la ciudadanía, no se registró ningún ciudadano, según las encuestas realizadas en el cuarto trimestre de 2025.

Imagen No 2 – Grupos étnicos

- ✓ **Resultado de los trámites u otro Procedimiento Administrativo prestados por la entidad.**

Imagen No 3. Tramites y O´PA del AGN

Seleccione el trámite u otro procedimiento administrativo - OPA's al cual accedió	Total	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental	7	1	4	2
Capacitación en materia archivística	10	1	6	3
Consulta y copias digitales de documentos históricos	37	12	9	16
Consulta y fotocopia de protocolos notariales	96	28	28	40
Préstamo o Alquiler de auditorio, salas de exposición o salas alternas	2	0	2	0
Visitas guiadas al Archivo General de la Nación	6	2	4	0

Tabla No. 1 servicios prestados por la entidad para el cuarto trimestre 2025
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

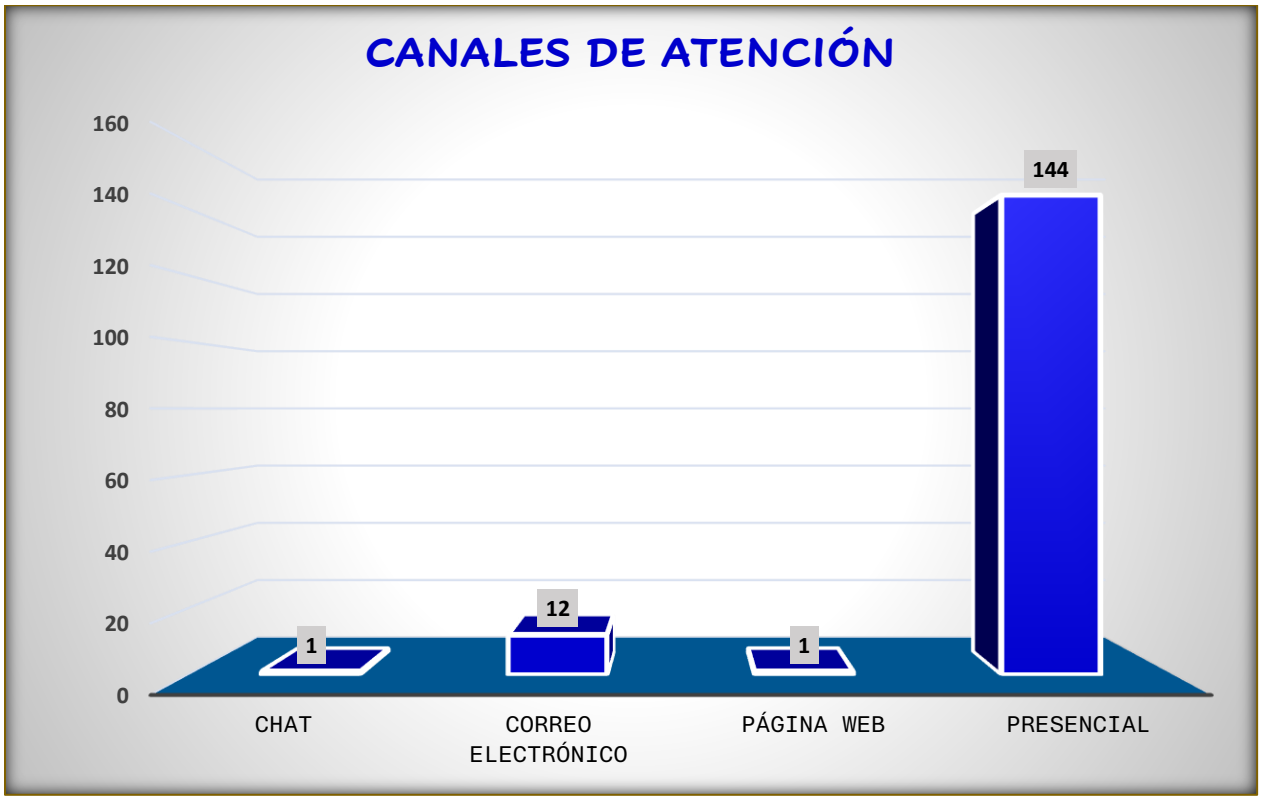
Durante el cuarto trimestre de 2025, los servicios ofrecidos lograron una participación significativa en la ciudadanía. El trámite de consultas y fotocopias de protocolos notariales fue el más solicitado, representando el 61% de las solicitudes, seguido por consultas y copias digitales de fondos históricos, con un 23%.

Asimismo, las capacitaciones en materia archivística y la asistencia técnica en temas relacionados con archivística y gestión documental experimentaron un incremento del 11% en las solicitudes, lo que refleja un creciente interés por parte de la ciudadanía. Por otro lado, el servicio de visitas guiadas en el AGN continúa siendo de gran relevancia para la ciudadanía. En contraste, el préstamo o alquiler de auditorios, salas de exposición o salas alternas se consultó con menor frecuencia.

Cabe destacar que otros servicios, como la transferencia regular de documentación histórica, la evaluación y convalidación de las TRD y TVD, así como la inscripción en el RUSD, no registraron solicitudes durante este trimestre.

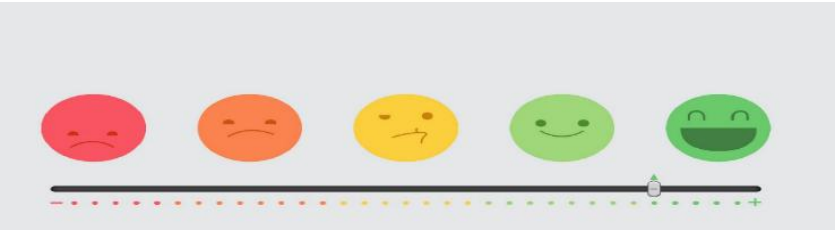
- ✓ **Canales de Atención del AGN.**

Durante el cuarto trimestre de 2025, los canales de atención del AGN han experimentado una disminución en el número de consultas, debido a fallas presentadas en los canales. No obstante, el canal ***presencial*** sigue siendo el favorito para la mayoría de la ciudadanía con el 91%.



Graficó No 5. Canales de Atención
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

- ***Nivel de Satisfacción-Calidad del servicio***



Para el nivel de satisfacción se tuvo presente varias preguntas con calificación de 1 a 5; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

- Tiempo de espera al trámite solicitado:

Gráfico No 6. Tiempo de espera
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

- *Claridad de la información suministrada.*

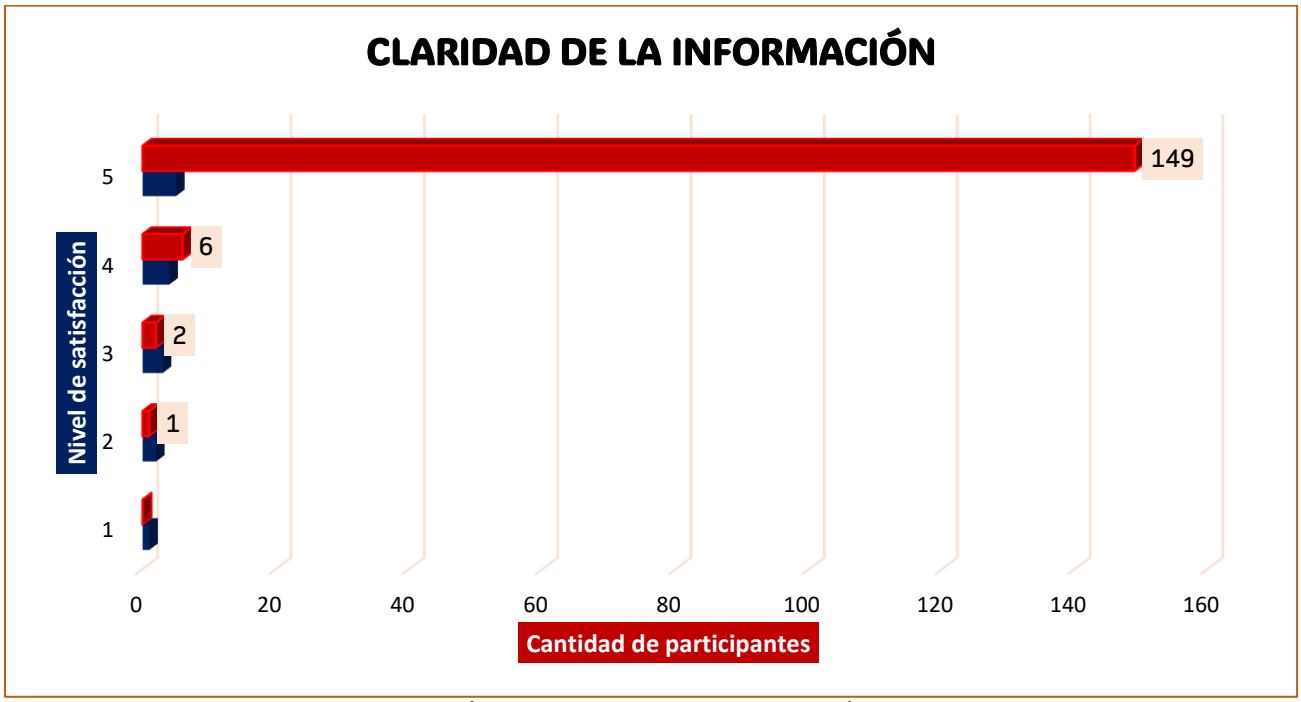


Gráfico No 7. Claridad en la información
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

- *Acceso a la información a través de los canales de atención dispuestos por el Archivo General de la Nación:*

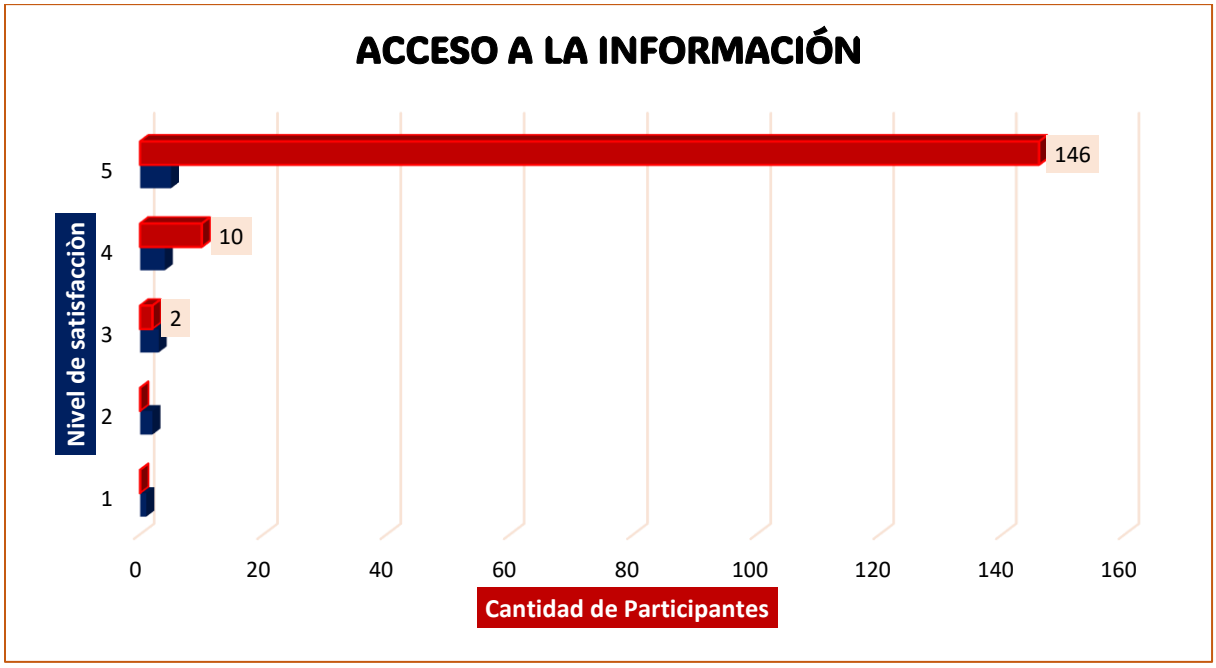


Gráfico No 8. Acceso a la información
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

- *desempeño del servidor público que lo atendió;*

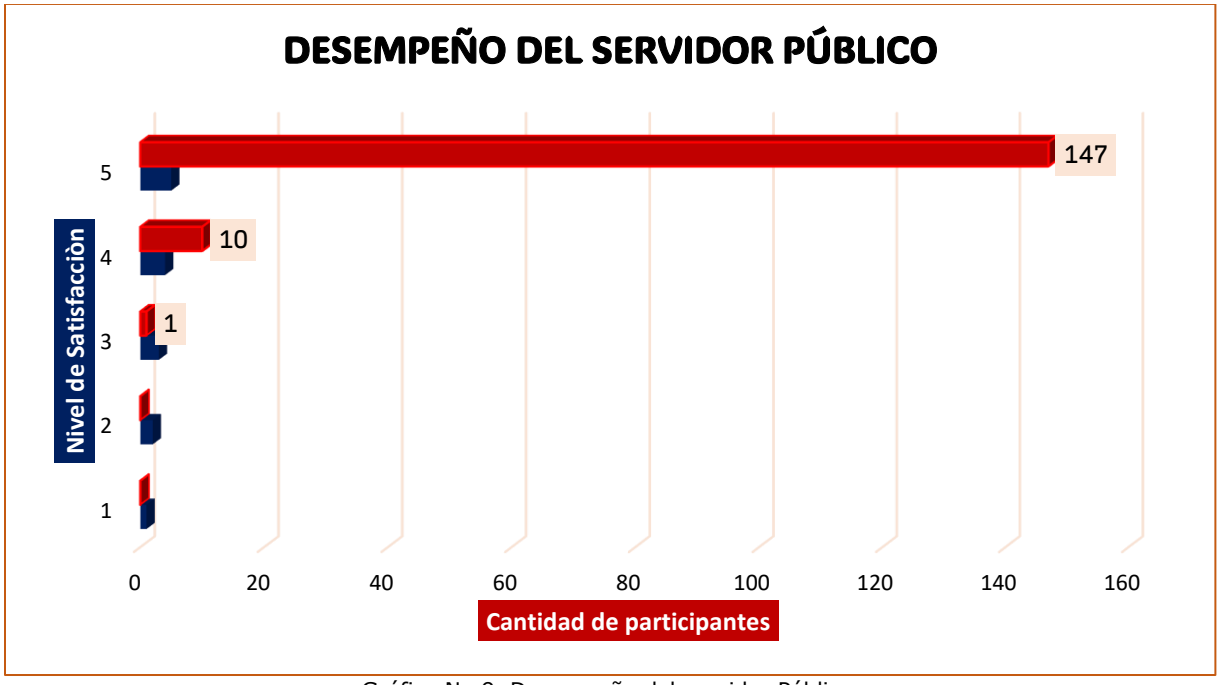


Gráfico No 9. Desempeño del servidor Público.
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

- *¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?*

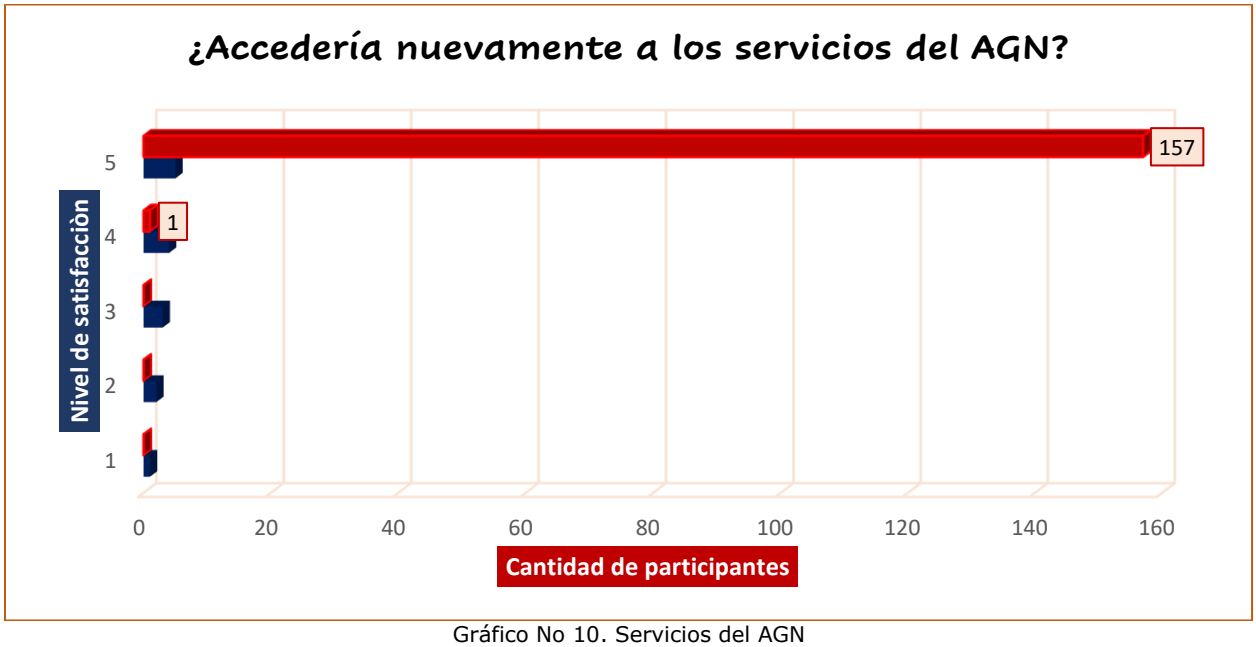


Gráfico No 10. Servicios del AGN
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

✓ **Calidad del servicio:**

Gráfico No 11. Nivel de Satisfacción - Servicios prestados
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

Durante el cuarto trimestre de 2025, la calidad del servicio ofrecido por los servidores públicos del AGN fue considerada satisfactoria por la mayoría de los ciudadanos, con apenas un 1% de inconformidades registradas.

- ✓ **Necesidades y expectativas:**

Gráfico No 12. Necesidades y/o expectativas
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

En el cuarto trimestre de 2025, el 100% de la ciudadanía manifiestan que los servidores públicos de la entidad han atendido de manera satisfactoria sus necesidades y expectativas. En contraposición.

- ✓ **¿Recomendarían los servicios del AGN?**

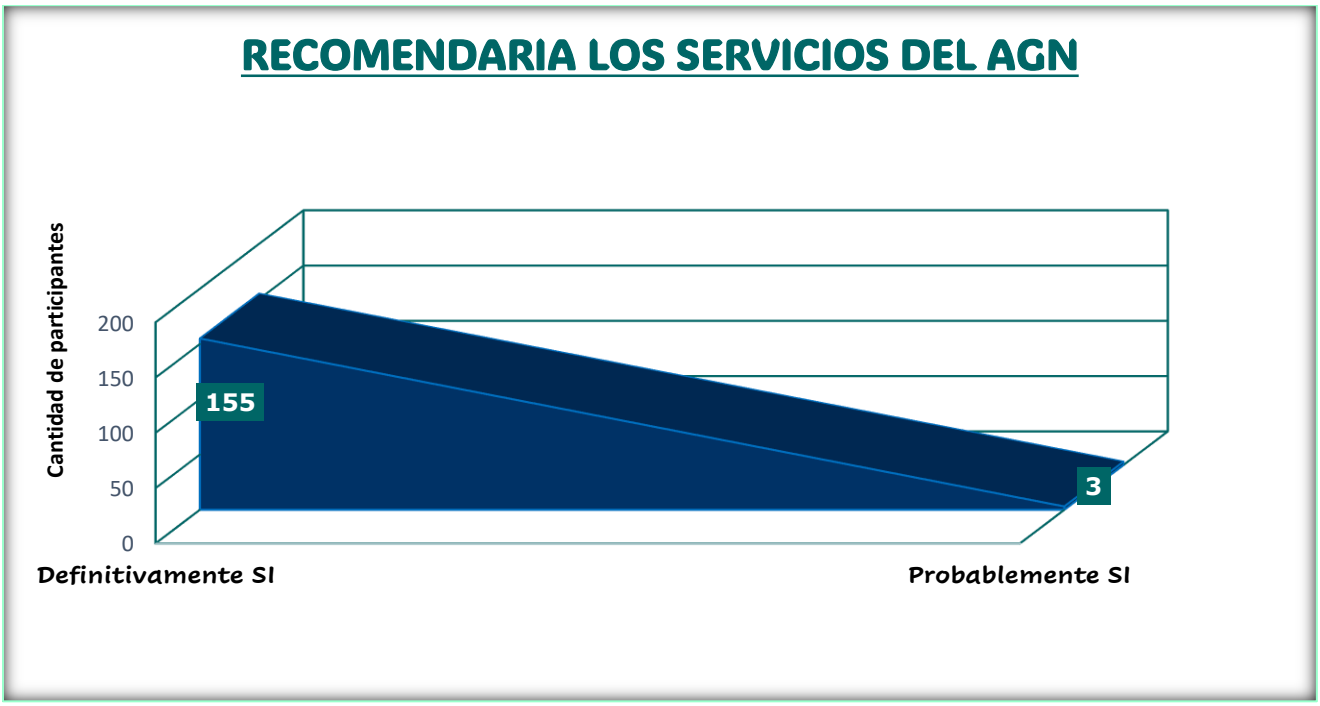


Gráfico No 13. Recomendación de los servicios del AGN
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

Se observa en la gráfica No 13, la mayoría de los ciudadanos recomiendan la entidad para realizar consultas a los trámites. Por otra parte, el Archivo General de la Nación continúa trabajando para lograr mejorar las inconformidades presentadas por la ciudadanía, satisfaciendo plenamente sus necesidades.

- ✓ **OBSERVACIONES DE LA CIUDADANÍA:**

- La señora luz chaves hace la siguiente observación: *"Consultar los archivos no es una opción, es una necesidad de los investigadores por ello la pregunta 8y 9 no son coherentes con esta necesidad. El trámite de registro en la entrada es lento y el baño del primer piso no le hacen aseo y no hay posibilidad de otro."*
- El señor Jose Orlando Castro Rincon comenta lo siguiente: *"Muy organizado y actualizado."*
- La señora Sonia Gómez comenta lo siguiente: *"Excelente visita por parte del historiador Felipe Herrera (felicitaciones)."*
- La señora Isabela Tovar Estevez-Breton hace la siguiente observación: "*Podrían ser más eficientes en la entrega de los textos / archivos sería muy bueno un sistema digital para solicitar los documentos en vez de tener que llenar a mono todos los formularios y las plantillas. La música que suena a cada rato (como de Halloween) desconcentra un poco*."
- El señor John Sebastián Beltrán Rodríguez comenta lo siguiente: "*Muy amable y colaboradores excelente servicio."*

- La señora Camila Alejandra Neiza Mora comenta lo siguiente: "*Felicito al personal de la sala de consulta porque su agilidad y claridad en cuanto al suministro de información es eficaz.*"
- La señora María Luisa Gómez Moscoso comenta lo siguiente: "*excelente atención y disposición de los funcionarios*".
- El señor Héctor Alfonso Casas Solano, hace el siguiente comentario; "*Muy buena sin comentarios*".
- El señor Alejandro Amado Rodríguez, hace la siguiente observación; "*Mala iluminación para efecto de tomar fotos o escanear*".
- La señora Isabella Barrios Gomez, hace el siguiente comentario; "*Me gustó mucho la asesoría pude consultar mucho material, pero quisiera que exista la posibilidad de acceder de manera virtual es muy útil*".
- El señor Luis Guillermo Valero Vargas, hace el siguiente comentario; "*volver a la alternativa antigua que podria pagar por ventanillla en el mismo archivo general de la nacion y no estar haciendo diligencias en bancos lejos*".
- La señora Ana Alicia Mendoza, hace el siguiente comentario; "*Brindan Acompañamiento o plan padrino seria muy utli*".
- La señora Nohra Ivonne Molano Gaona, hace el siguiente comentario; "*Felicitaciones al archivo por el buen servicio*".
- La señora Eliana Patricia Lopez Martinez, hace el siguiente comentario; "*Facinante*".
- El señor Juan Carlos Salinas Bonilla, hace la siguiente observación; "*Se deberia recorrer en el pais con un carro para poder interractuar con la gente para autilizar las herramientas virtuales del archivo como lo hace el (IGAC)".*
- El señor Juan Pablo Gutierrez Alzate, comenta lo siguiente; "*Agilizar el proceso de entrega de las copias".*
- El señor Manuel Jorge Vargas Abondano, realiza el siguiente comentario:" quede *admirado del AGN".*
- El señor Andres Eduardo Vivas Díaz, hace la siguiente observación: "*Mejorar la informacion ofrecida a traves de la página wed tal como los procedimientos para solicitar material y tener funcionarios presentes en todo momento en la sala finalmente, y hacer silencio en la sala de consulta".*
- El señor Gerardo Ezequiel Mizger Figueroa, comenta lo siguiente: "*Respetosamente las carpetas necesitan un indice simple esto facilitaria la busqueda muchas gracias".*
- La señora Irma Consuelo Balaguera Pinzon, realiza el siguiente comentario: *"La atencion de todo el personal es exlente las instalaciones muy comodas".*

Agradecemos a la ciudadanía por compartir con nosotros sus observaciones y sugerencias, tanto las positivas como las críticas. Nuestro objetivo principal es mejorar la calidad de nuestro servicio y garantizar la satisfacción de la ciudadanía. Su retroalimentación es invaluable en este proceso de mejora continua.

CONCLUSIONES

Los servicios ofrecidos por el Archivo General de la Nación tienen un impacto significativo tanto en la comunidad archivística como en la ciudadanía en general. Gracias a la dedicación y

compromiso de sus servidores públicos, los trámites y servicios disponibles, que incluyen la consulta de documentos de protocolos notariales y fondos históricos, resultan de gran utilidad para la población y diversos grupos de interés. Además, las asistencias técnicas y capacitaciones en materia archivística son altamente valoradas y solicitadas por los ciudadanos.

El AGN busca fortalecer y ampliar la participación en sus servicios, poniendo especial énfasis en la satisfacción del ciudadano. Su objetivo es promover la mejora continua, fomentar la participación activa y reafirmar su compromiso y misión institucional.

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: Deicy Bernal Malagon - Grupo de Servicio al Ciudadano
Revisado: Paula Andrea Ruiz Vento – Profesional Especializado GSC
Aprobado por: Carlos Manuel Socha Rangel - Coordinador GSC.