Bogotá D.C., 02 de julio de 2025.

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 segundo 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 "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 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)**

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

Para el segundo trimestre de 2025, como se ilustra en el gráfico No. 1, se observó una destacada participación de ciudadanos de diversos países (México, Venezuela y Suiza). Esto nos llena de satisfacción, ya que evidencia el reconocimiento global del AGN.

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

De acuerdo con el gráfico, los usuarios más recurrentes en el segundo trimestre de 2025 provienen del Distrito Capital, Cundinamarca, Boyacá, Bolívar, entre otros.

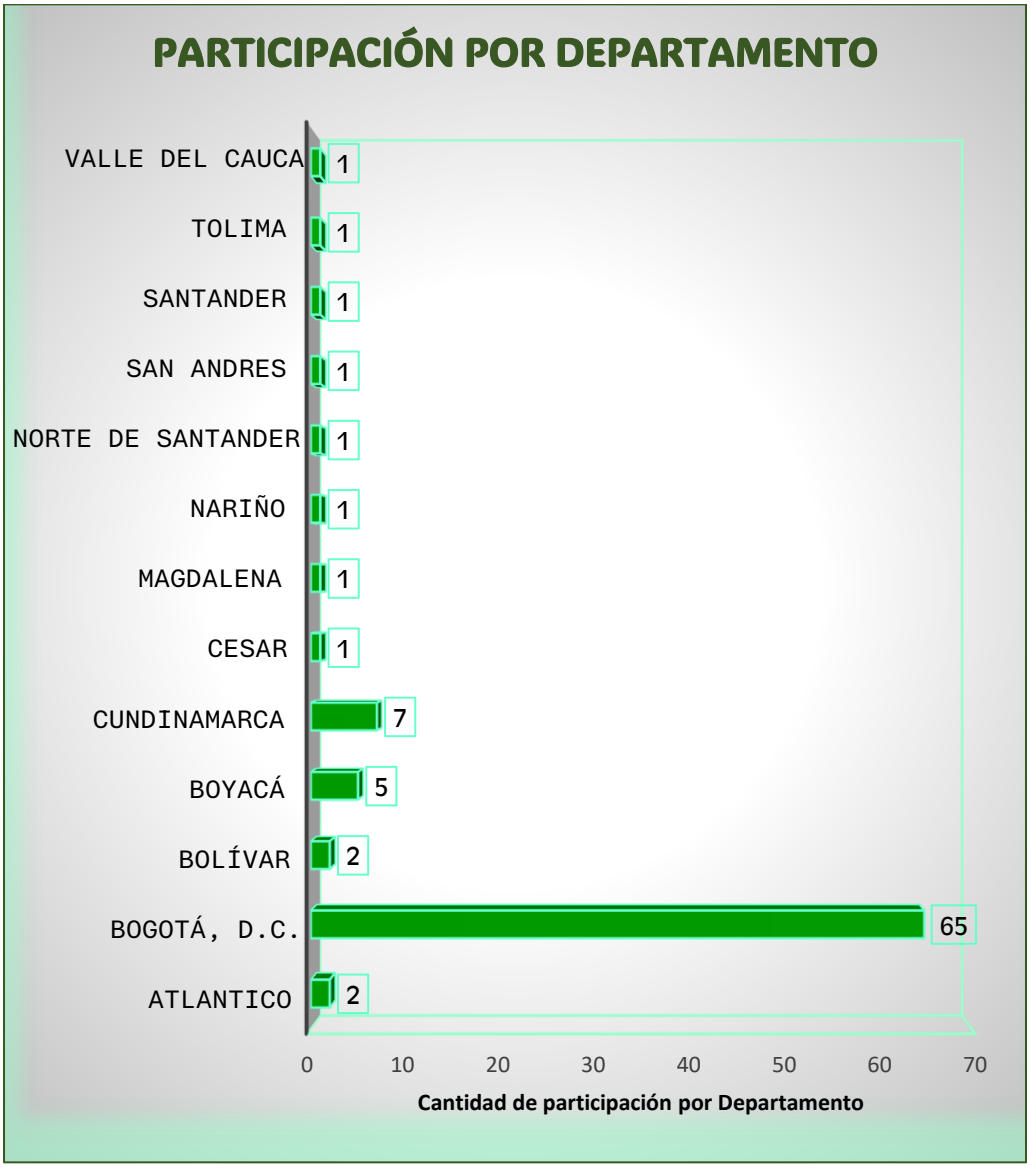


Gráfico No 2. Usuarios por departamento
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales,

- ✓ **Edad de los usuarios.**

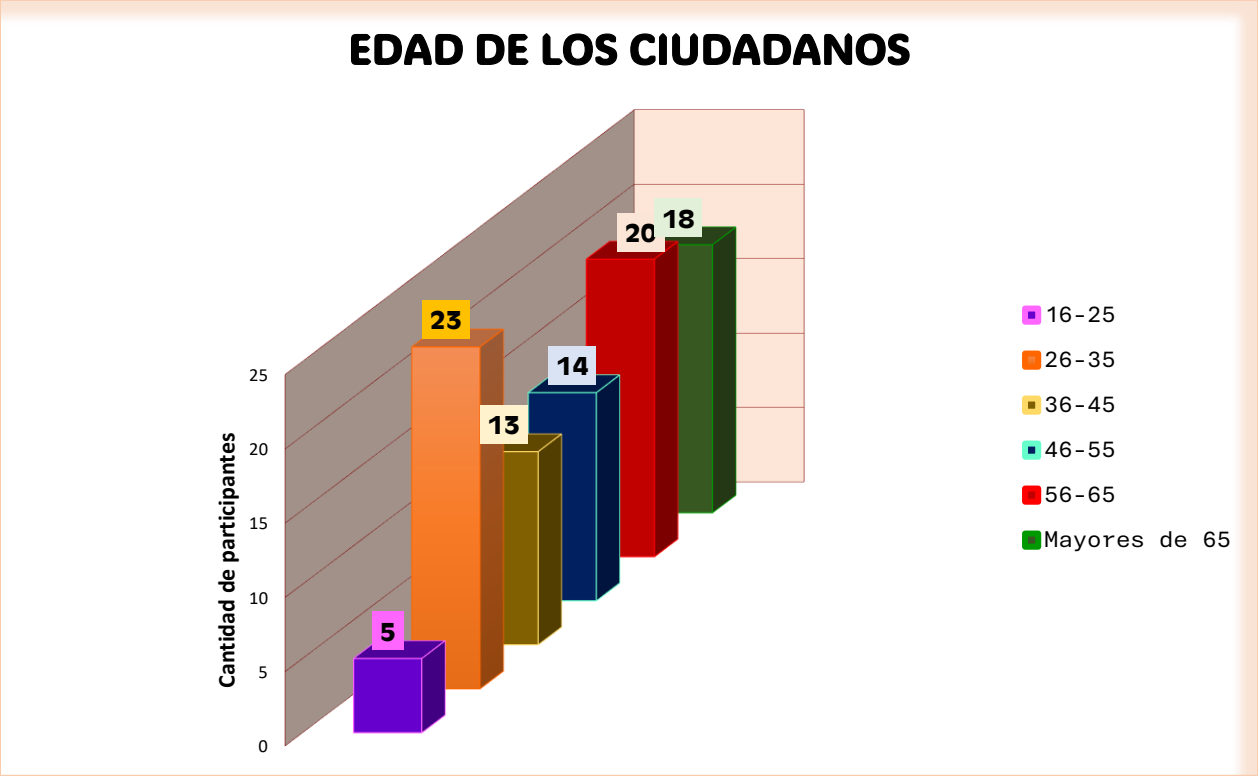


Gráfico No 3. Edad de los Usuarios.
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Durante el segundo trimestre de 2025, se observó una significativa participación de ciudadanía de distintas edades en la entidad. Los grupos etarios con el mayor número de consultas fueron los de 26 a 35 años y de 56 a 65 años, ambos representando un 47% del total. seguido, se ubicó el grupo de mayores de 65 años con un 19%, mientras que los de 16 a 25 años reportaron baja participación en cada uno en el acceso a los trámites del AGN.

- ✓ **Nivel educativo.**

Para el nivel educativo esta de la siguiente manera:

Gráfico No 4. Nivel de escolaridad
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Durante el segundo trimestre de 2025, la ciudadanía que más accedieron a los servicios ofrecidos por el Archivo General de la Nación fueron los de nivel educativo Universitarios, seguidos por los estudiantes de Secundaria, técnicos, tecnólogos y Maestría. Por otro lado, aquellos ciudadanos con menor acceso a los servicios fueron los de nivel Doctorado.

- ✓ **Género de los Usuarios**

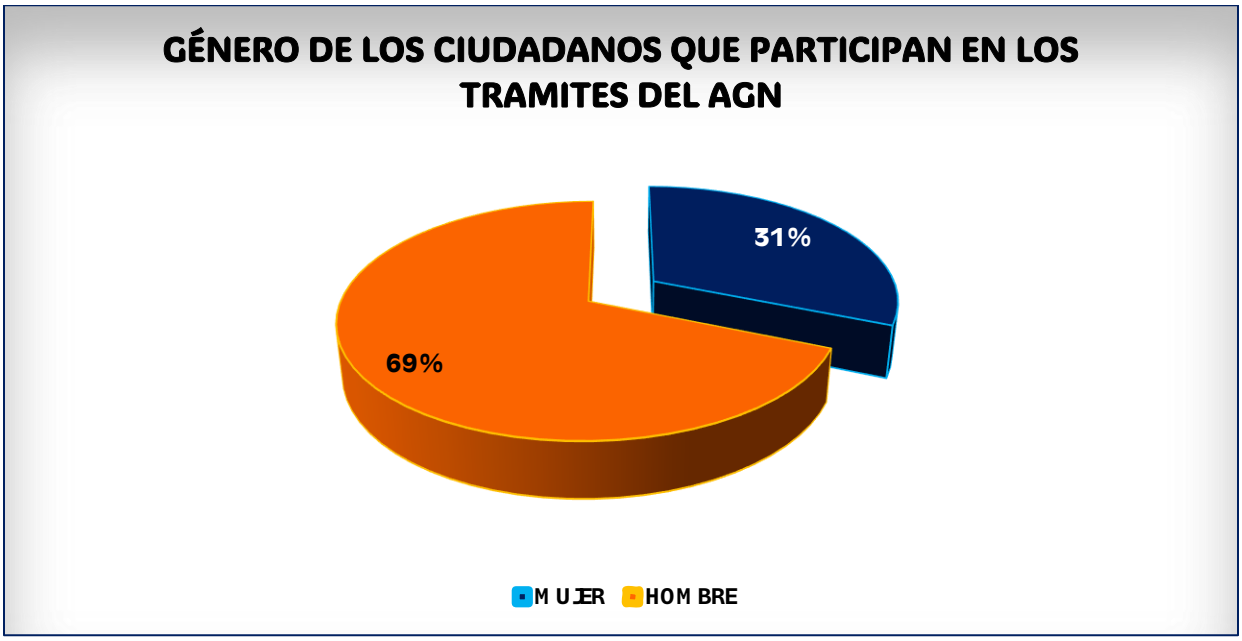


Gráfico No 5. Género de los usuarios.
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Durante el segundo trimestre de 2025, el 69% de los ciudadanos que utilizaron los servicios del AGN eran hombres, mientras que el 31% eran mujeres.

- ✓ **Personas con discapacidad**.

Imagen No 1. Personas con discapacidad.
Fuente: encuestas de satisfacción página web y presenciales.

Para el segundo trimestre no se reporta ningún ciudadano en condición de discapacidad.

- ✓ **Grupo Étnico**.

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

Imagen No 2 – Grupos étnicos
Fuente: Internet

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

Seleccione el trámite u otro procedimiento administrativo - OPA's al cual accedió	Total	ABRIL	MAYO	JUNIO
Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental	2		1	1
Capacitación en materia archivística	4	1		3
Consulta y fotocopia de documentos históricos	37	15	10	12
Consulta y fotocopia de protocolos notariales	46	15	16	15
Préstamo o Alquiler de auditorio, salas de exposición o salas alternas	1			1
Visitas guiadas al Archivo General de la Nación	3	3		

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

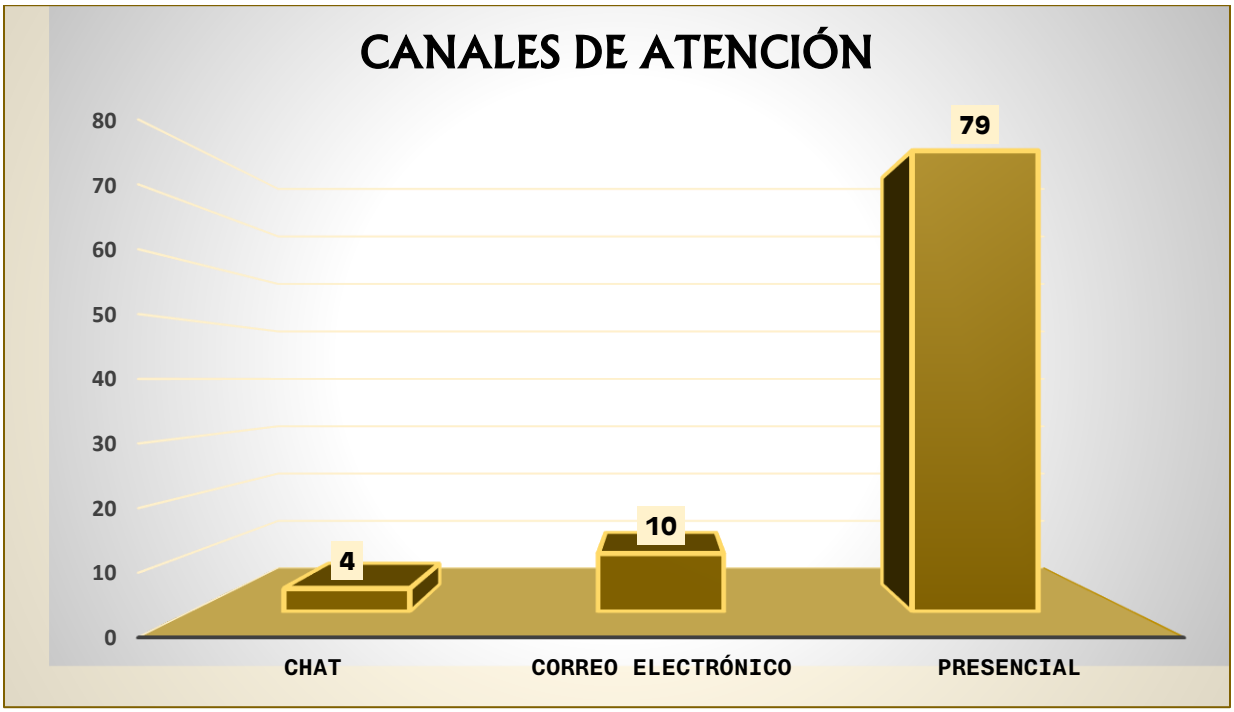
Durante el segundo trimestre de 2025, los servicios ofrecidos tuvieron un impacto notable en la ciudadanía. El trámite de consultas y fotocopias de protocolos notariales fue el más demandado, representando el 50% de las solicitudes, seguido por consultas y fotocopias de fondos históricos, con un 40% de participación.

Asimismo, las Capacitaciones en Materia Archivística al Archivo General de la Nación (AGN) experimentaron un aumento del 4% en las solicitudes, lo que resalta el creciente interés la ciudadanía. Por otro lado, el servicio de Visitas Guiadas en el AGN sigue siendo de gran relevancia para los usuarios. Las Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental, así como la Préstamo o Alquiler de auditorio, salas de exposición o salas alternas fueron consultadas con menor frecuencia.

Es importante mencionar que otros servicios, como la transferencia regular de documentación histórica y Declaratorias BIC no fueron solicitados en este trimestre.

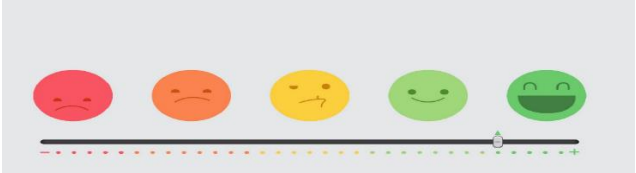
- ✓ **Canales de Atención del AGN.**

Durante el segundo 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 85%.



Graficó No 6 Canales de Atención
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y página 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:

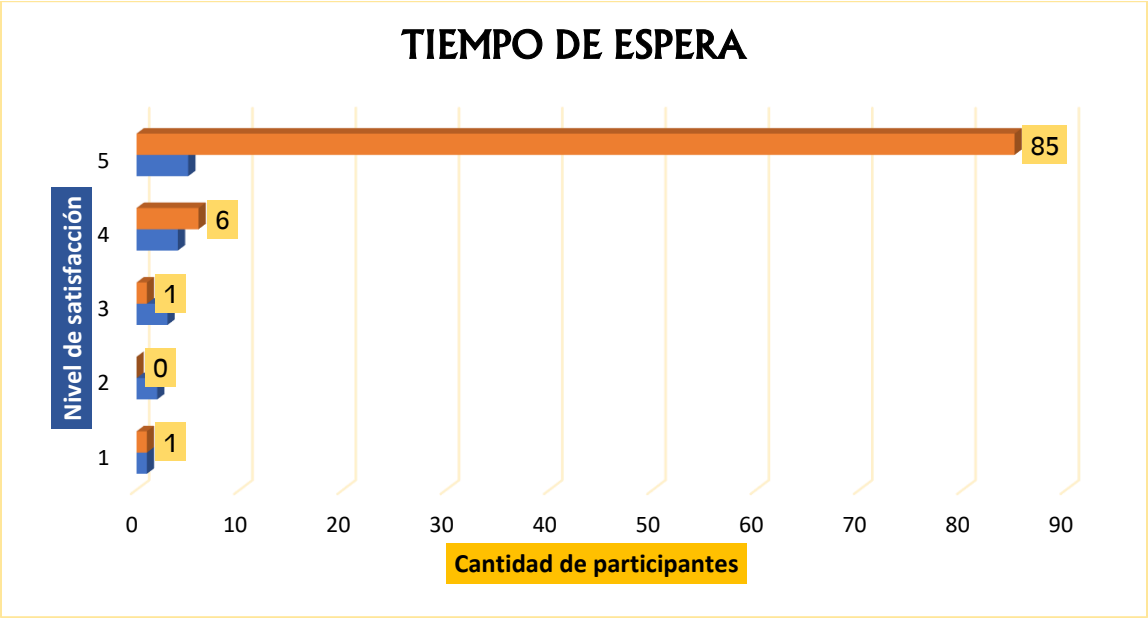


Gráfico No 7. Tiempo de espera
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y página web

- *Claridad de la información suministrada.*

Gráfico No 8. Claridad en la información
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y página web

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

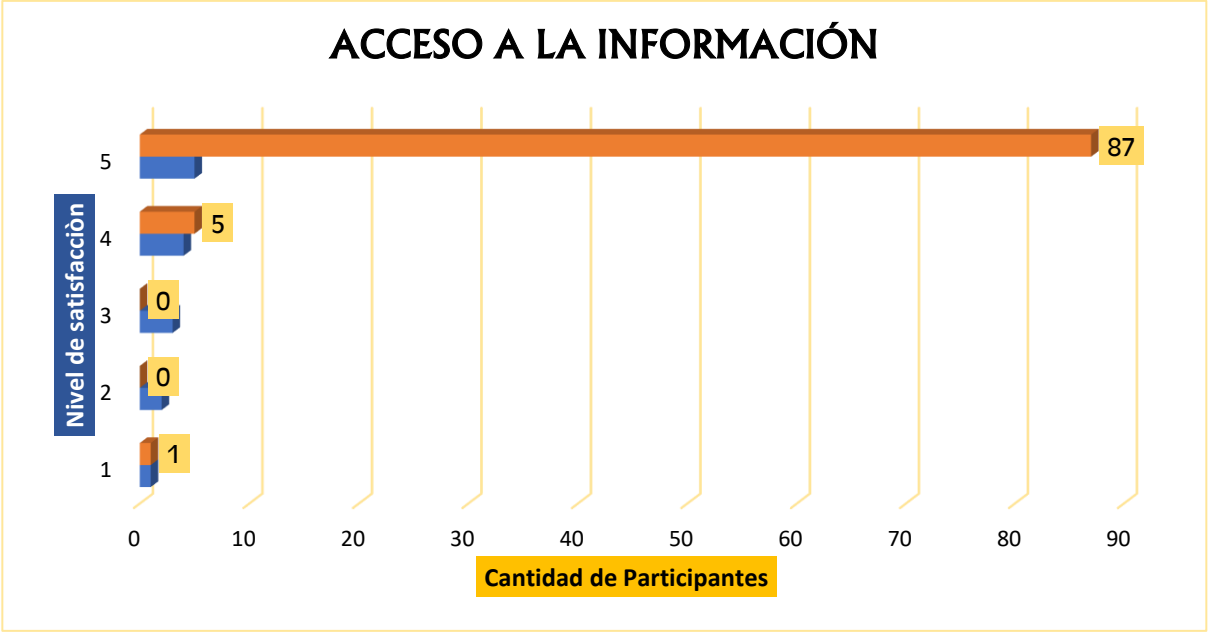


Gráfico No 9. Acceso a la información
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y página web

- *desempeño del servidor público que lo atendió;*

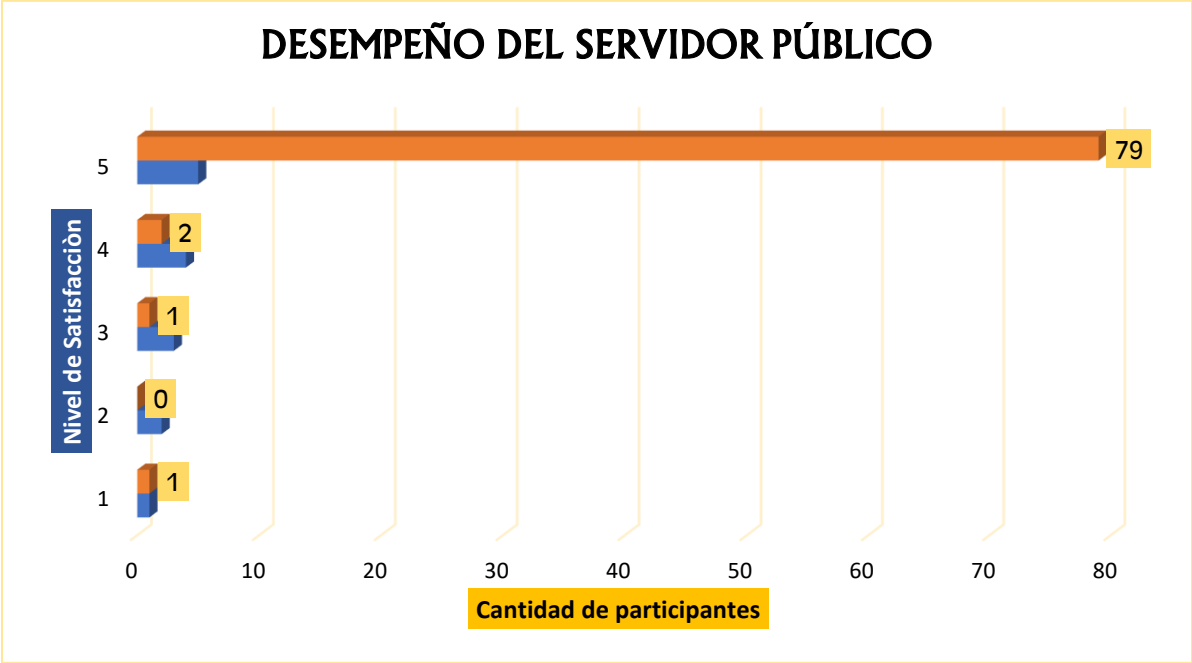


Gráfico No 10. Desempeño del servidor Público.
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y página web

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

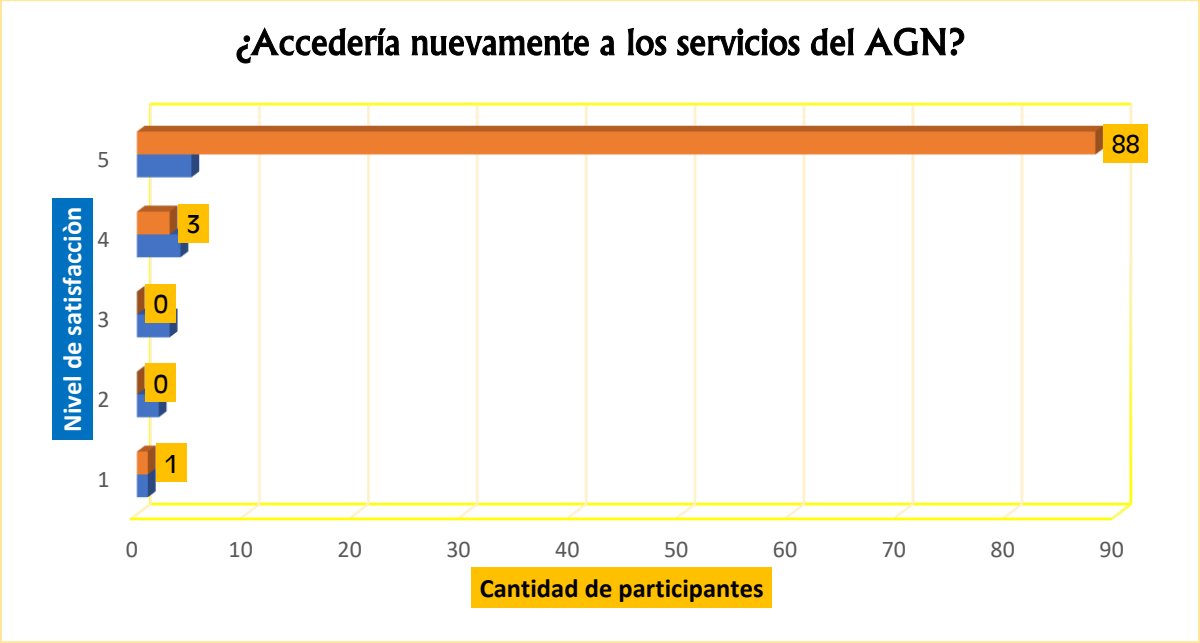


Gráfico No 11. Servicios del AGN
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y página web

✓ **Calidad del servicio:**

Gráfico No 12. Nivel de Satisfacción - Servicios prestados
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y página web

Durante el segundo 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 13. Necesidades y/o expectativas
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y página web

En el segundo trimestre de 2025, el 99% de los usuarios de los servicios del AGN manifiestan que los servidores públicos de la entidad han atendido de manera satisfactoria sus necesidades y expectativas. En contraposición, un 1% de los ciudadanos expresan su insatisfacción con respecto a las consultas o solicitudes realizadas ante el AGN.

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

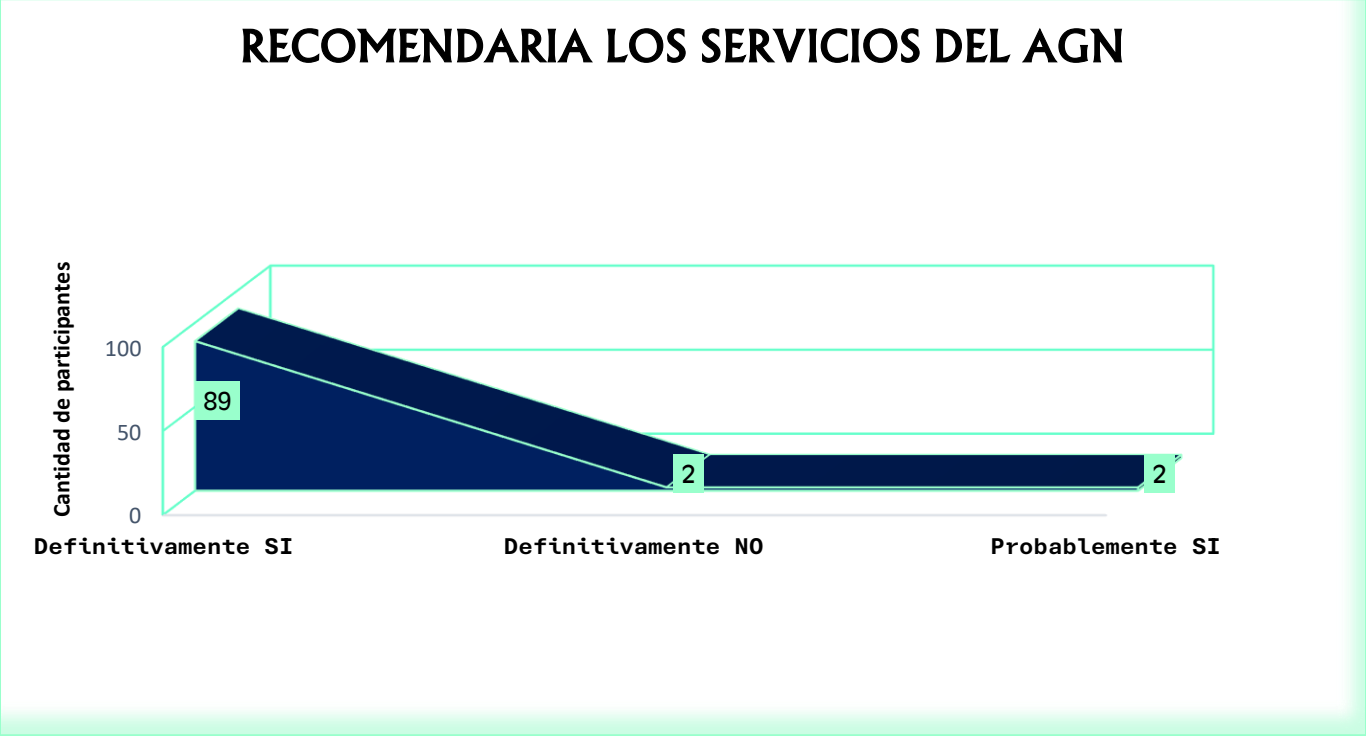


Gráfico No 14. Recomendación de los servicios del AGN
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y página web

Según se observa en la gráfica No 15, para el segundo trimestre de 2025, los ciudadanos recomiendan a la entidad para consultar trámites y OPA. Por otra parte, el Archivo General de la Nación continuar trabajando para lograr que el 100% de la ciudadanía recomienden las instalaciones de la entidad, satisfaciendo plenamente sus necesidades.

- ✓ **OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS:**

- La señora Yury Alexandra Romero Nope realiza el siguiente comentario; todo el personal muy amable.
- El señor David Felipe Sierra Rivera hace el siguiente comentario: La muchacha que me atendió fue muy amable y precisa con la información salgo muy satisfecho por el servicio.
- El señor Corides Rafael Maury Hurtado comenta lo siguiente: Agradecido por la atención.
- La señora Janeth Muñoz realiza el siguiente comentario: Me encanto la experiencia.
- La señora Olga Inés Garzón Caldas comenta lo siguiente: siendo la primera vez excelente atención.
- El señor Herminzul Tao Ibarramuy indica lo siguiente: buena atención es eficientes.
- La señora Ana Evia Calderon Morala hace el siguiente comentario: atención desde la portería es totalmente satisfactoria me senti bien.
- El señor Edwin Isnardo Gil Carrillo hace el siguiente comentario: todo bien.

Agradecemos a los ciudadanos 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 el 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 las capacitaciones en materia archivística son altamente valoradas y demandadas con frecuencia.

El AGN busca fortalecer y ampliar la participación en sus servicios, poniendo un énfasis especial en la satisfacción del ciudadano. Su objetivo es contribuir a la mejora continua, fomentar la participación 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 y aprobado por: Alejandra Maldonado Gamboa - Coordinadora GSC.