

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, noviembre del 2021

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

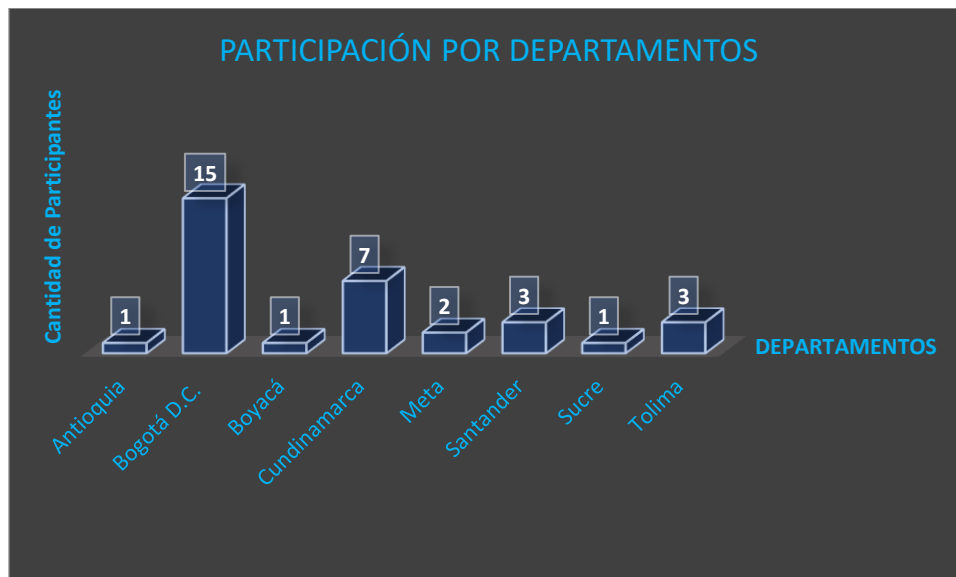
**RESUMEN:** El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de 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 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 33 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

## CONTENIDO:

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

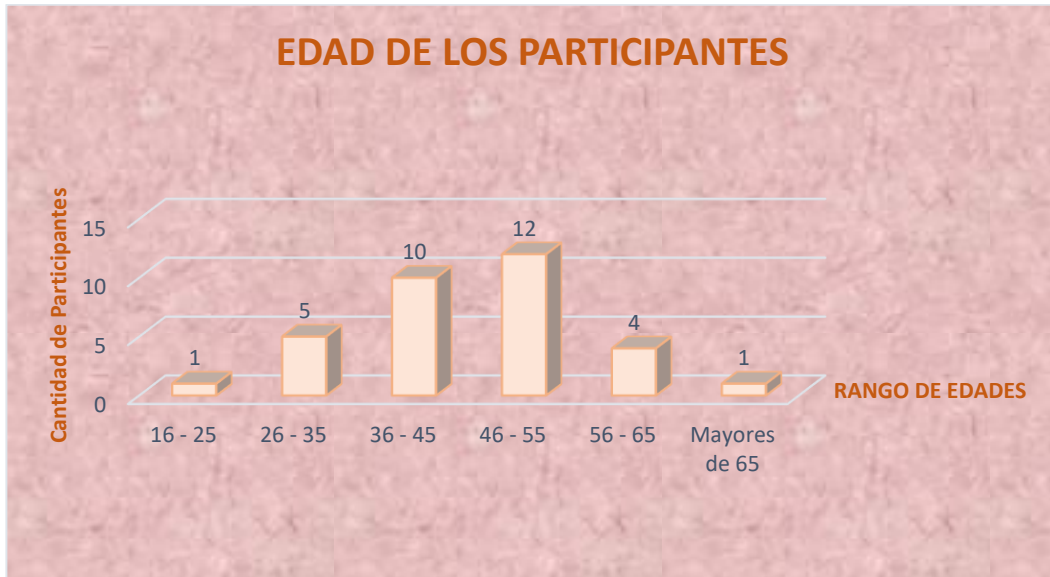


Gráfica No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de octubre de 2021 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el departamento del Distrito Capital con un total de 15 visitas, como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar con la participación de usuarios de otros municipios como: Ubaté, San Antonio, Medellín, Bucaramanga, Villavicencio, entre otros...

✓ **Rango de Edades de los participantes:**

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

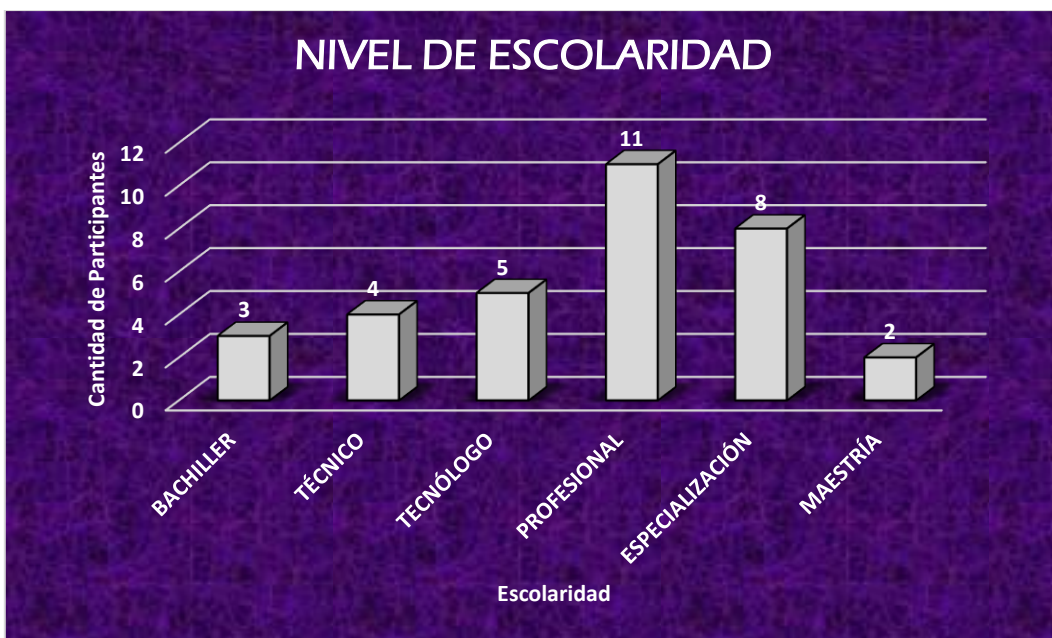


Gráfica No 2. Usuarios por edad

El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de septiembre fue; de 46 a 55 con 12 visitas, 36 a 45 con 10 visitas, 26 a 35 con 5 visitas, 56 a 65 años con 4 visitas, es decir, el 93%; a estos le siguen el rango de 16 a 25 años y mayores de 65 años con 1 visitas.

✓ **El Nivel de Escolaridad:**

Para el nivel de escolaridad está de la siguiente manera:



Gráfica No 3. Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad *Profesional* fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de octubre con 11 visitas, seguido del nivel de *Especialización* con 8 visitas, *Tecnólogo* con 5 Visitas, *Técnico* con 4 usuarios, *Bachiller* con 3 visitas, en cuanto a *Maestría* hubo la participación de 2 usuarios.

**SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN**



Gráfica No 4. Servicios prestados por el AGN

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



Gráfica No 4. Servicios prestados en el mes de octubre de 2021

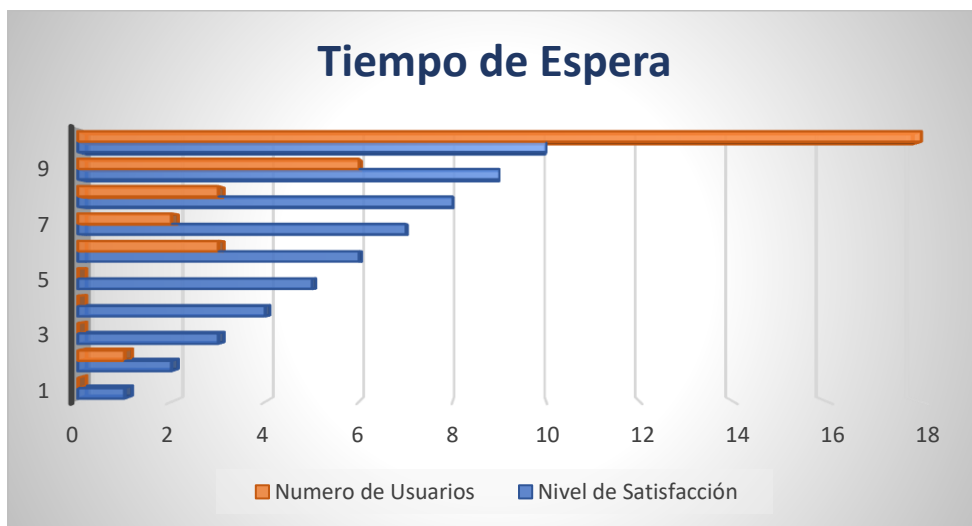
Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de octubre fueron: Asistencia Técnica y Consulta y fotocopia de protocolos notariales con 11 usuarios, Capacitación en

Materia Archivística con 6 usuarios, seguido Consulta y Fotocopia de Documentos Históricos con 3 visitas, en cuanto a Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD y Transferencias Regulares de Documentación Histórica hubo una participación de 1 usuario, Inscripción de TRD y TVD en el RUSD, Visitas Guiadas, Carnet de Investigador, préstamo a alquiler de auditorio y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural no hubo participación.

### 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 5 representa los resultados de la pregunta:



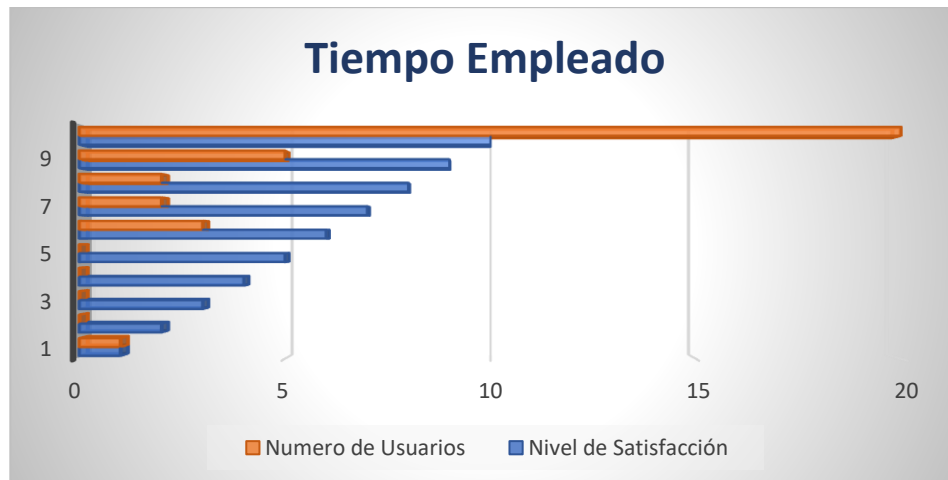
Gráfica No 5. Tiempo de Espera

2. ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna? Gráfica No 6 representa los resultados de la pregunta:



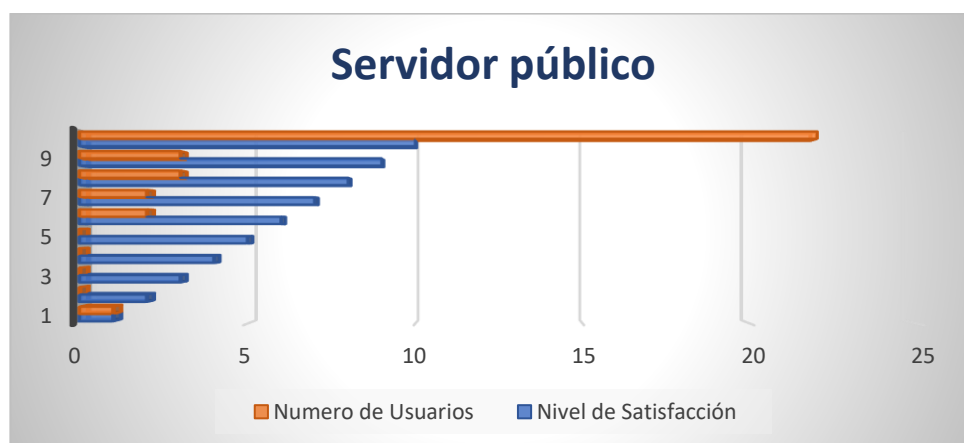
Gráfica No 6. Claridad de la información

3. ¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?  
 Gráfica No 7 representa los resultados de la pregunta:



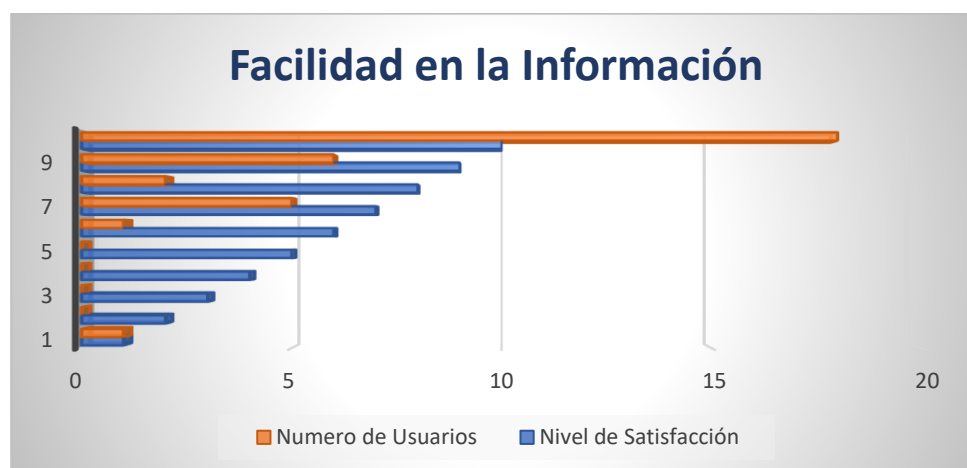
Gráfica No 7. Tiempo empleado

4. ¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato?  
 Gráfica No 8 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 8. Evaluación del Servidor público

5. ¿Qué facilidad tuvo para obtener información y/o acceder al servicio manera telefónica y/o virtual?  
 Gráfica No 9 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 9. Facilidad de la información

6. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas? Gráfica No 10 representa los resultados de la pregunta:



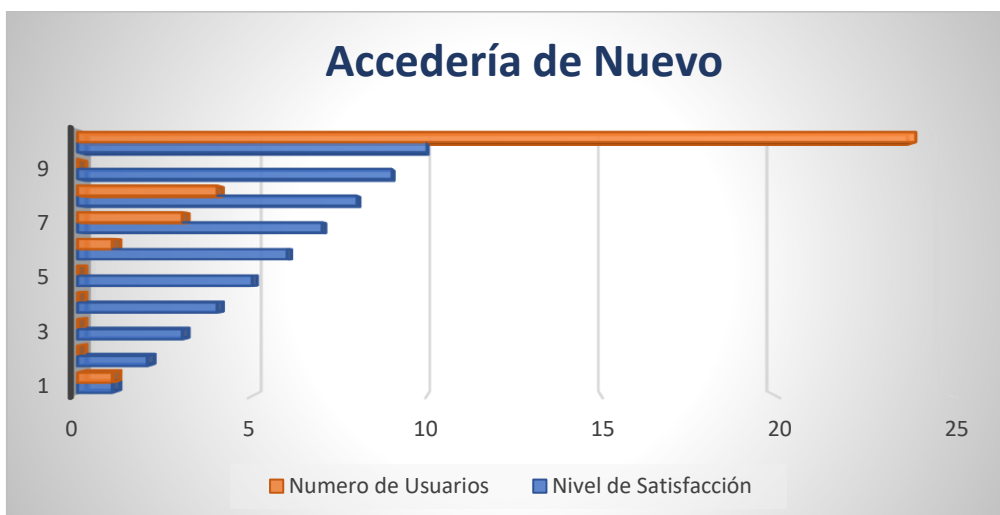
Gráfica No 10. Expectativas del servicio

7. ¿Recomendaría los servicios que presta el AGN? Gráfica No 11 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 11. Evaluación del servicio prestado

8. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica No 12. Accedería nuevamente a los servicios del AGN

Además, para la entidad es importante conocer la opinión de ellos mediante la siguiente pregunta:

¿Considera que desde la página web del Archivo General de la Nación se puede acceder a la información pública de calidad, de forma fácil y transparente, con celeridad y gratuidad, dentro del marco de la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información (Ley 1712 de 2014)?

La respuesta de nuestro usuario fue la siguiente:

SI: 33  
NO: 0

al gestionarlo, considera que fue el más:

Complejo: 3  
Económico: 3  
Fácil: 27

Para los ciudadanos en el mes de octubre los tramites que tuvieron mas complejidad fueron: Asistencias Técnicas en temas Archivísticos con 3 comentarios al acceder al trámite.

En cuanto a lo económico de los servicios prestados por la entidad, el aspecto económico para los usuarios es muy clara, indican que se cuenta la información necesaria y los procedimientos para cumplir las necesidades de los ciudadanos.

Finalmente, para la mayoría de los ciudadanos indican que los servicios que presta la entidad son muy fáciles de acceder; además de contar con la información oportuna, indican la buena gestión que realiza el AGN en cuanto a los tramites dados por las áreas de trabajo de la entidad.

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final, fue positivo con más del 95% de satisfechos. Esto nos indica que el AGN está realizando buena gestión en la prestación del servicio, y debe seguir satisfaciendo 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.

#### TRAMITES Y OPA'S:



En cuanto a los tramites y OPA'S mas gestionado en el mes de octubre es Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental y Consulta y fotocopia de Documentos Notariales con 11 participaciones cada una de ellas, seguido de Capacitación en materia archivística con 7 participaciones, Consulta y fotocopia de los documentos históricos con 3 usuarios, Evaluación y convalidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental con una participación y Visitas guiadas al Archivo General de la Nación no se tuvo participación alguna.

## CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un alto impacto en la comunidad archivística y en los ciudadanos, la mayoría de los comentarios felicitan el trabajo y compromiso de los colaboradores por los canales de comunicación; el tiempo en la información entregada, el tiempo de respuesta a las solicitudes son aspectos que siguen mejorando para mejorar la prestación del servicio.

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 ext.

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

**ELABORADO POR: Jeimmy L. Betancourt Lancheros-Profesional E. Grupo de Servicio al Ciudadano.**