

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

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Informe de satisfacción de usuarios del Archivo General de la Nación.

**OBJETO DEL INFORME:** Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites y Otros Procesos Administrativos OPA's, ofrecidos por el Archivo General de la Nación, correspondiente al mes de noviembre 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 52 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

## CONTENIDO:

### Resultados de la Población (Por Departamento)



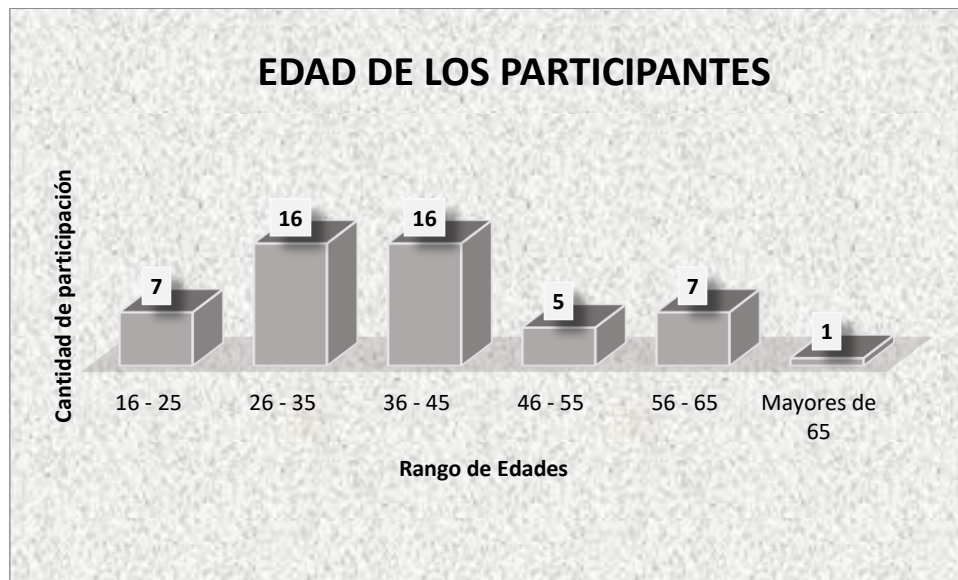
Gráfica No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de noviembre de 2021 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el departamento del Distrito Capital con un total de 23 visitas, como se evidencia (Gráfica

No.1), además de contar con la participación de usuarios de otros municipios como: Medellín, Barranquilla, San Vicente del Caguán, Carmen de Carupa, Neiva, entre otros.

**Rango de Edades de los participantes:**

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

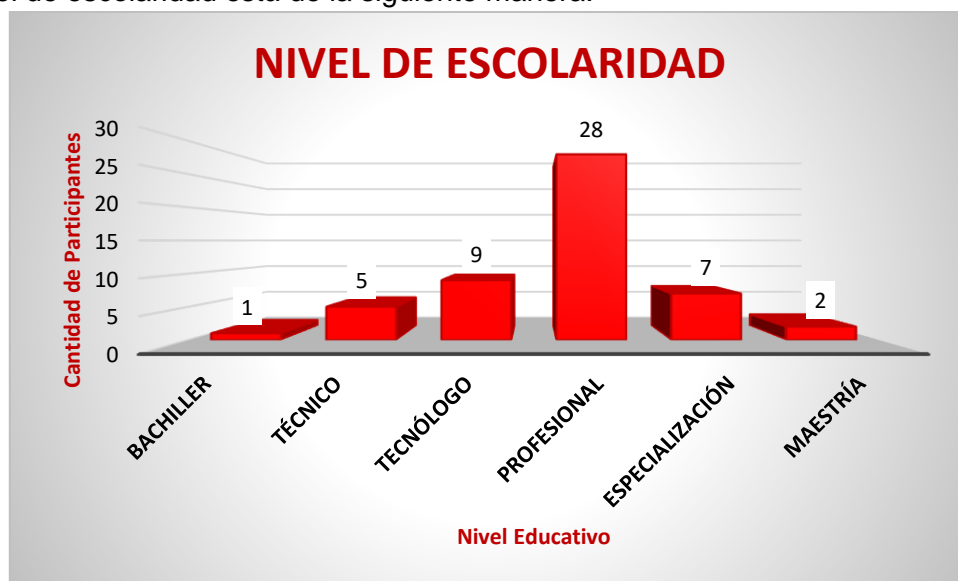


Gráfica No 2. Usuarios por edad

El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de noviembre fue; de 26 a 35 y 36 a 45 años con 16 visitas, de 16 a 25 y 46 a 65 años con 7 visitas, de 46 a 55 años con 5 visitas, y mayores de 65 años con 1 visita.

**El Nivel de Escolaridad:**

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 noviembre con 28 visitas, seguido del nivel de *Tecnólogo* con 9 visitas, *Especialización* con 7 Visitas, *Técnico* con 5 usuarios, *Maestría* con 2 visitas y *Bachiller* con una participación.

**SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN**



Gráfica No 4. Servicios prestados por el AGN

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



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

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de noviembre fueron: Asistencia Técnica con 17 usuarios, Capacitación en materia archivística con 16 usuarios, seguido Consulta y fotocopia de protocolos notarias con 11, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 7 participaciones, en cuanto a Visitas Guiadas tuvo una participación, los tramites de Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD, Transferencias Regulares de Documentación Histórica, Inscripción de TRD y TVD en el RUSD, carnet de investigador,

préstamo a alquiler de auditorio y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural no tuvieron participación.

## NIVEL DE SATISFACCIÓN

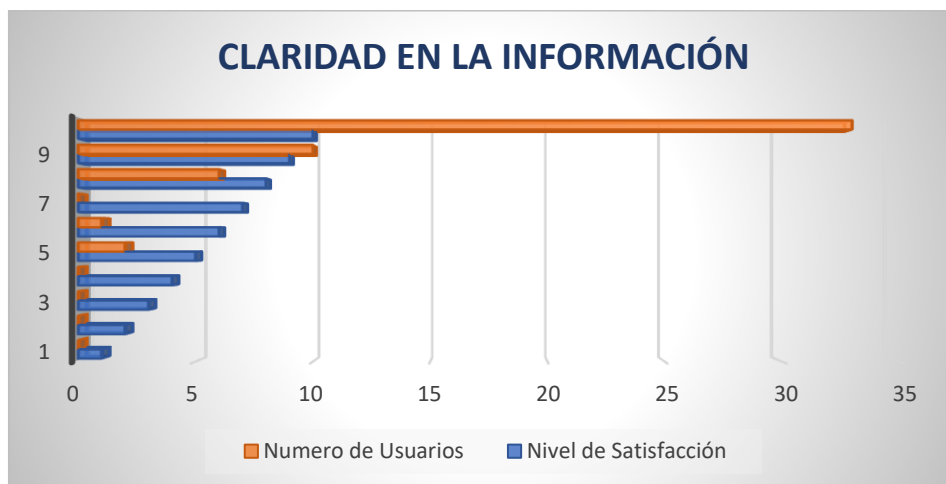
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas de con calificación de 1 a 10; donde 1 es *muy insatisfecho* y 10 *muy satisfecho*:

1. *¿El tiempo de espera antes de recibir el servicio fue el adecuado?* Gráfica No 5 representa los resultados de la pregunta:



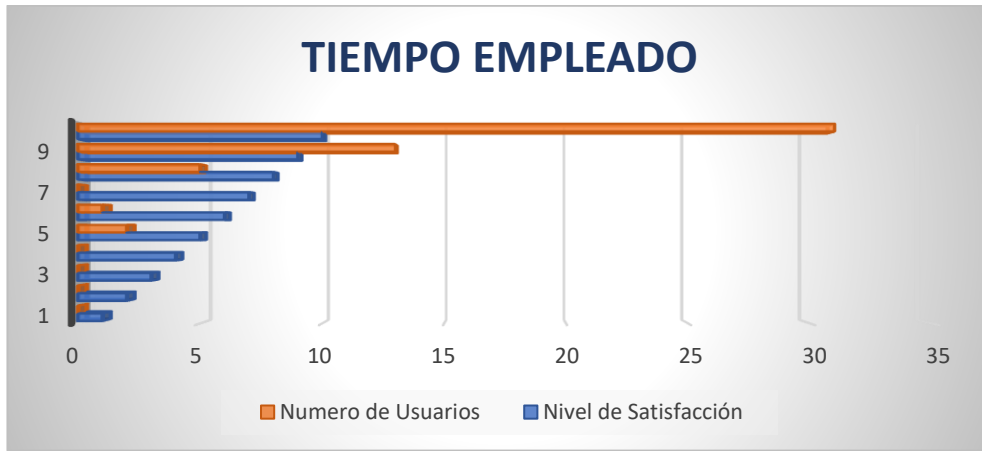
Gráfica No 5. Tiempo de Espera

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



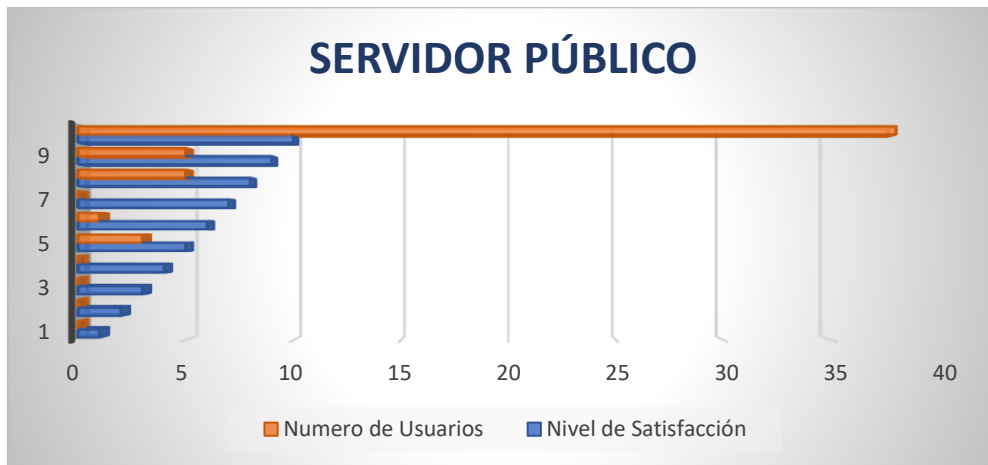
Gráfica No 6. Claridad de la información

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



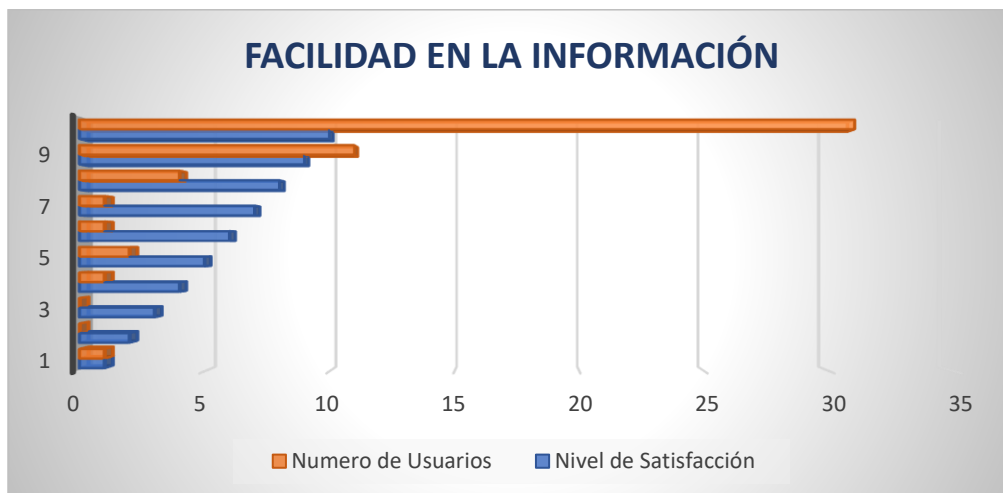
Gráfica No 7. Tiempo empleado

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: 51

NO: 1

Al gestionarlo, considera que fue el más:

Complejo: 2

Económico: 4

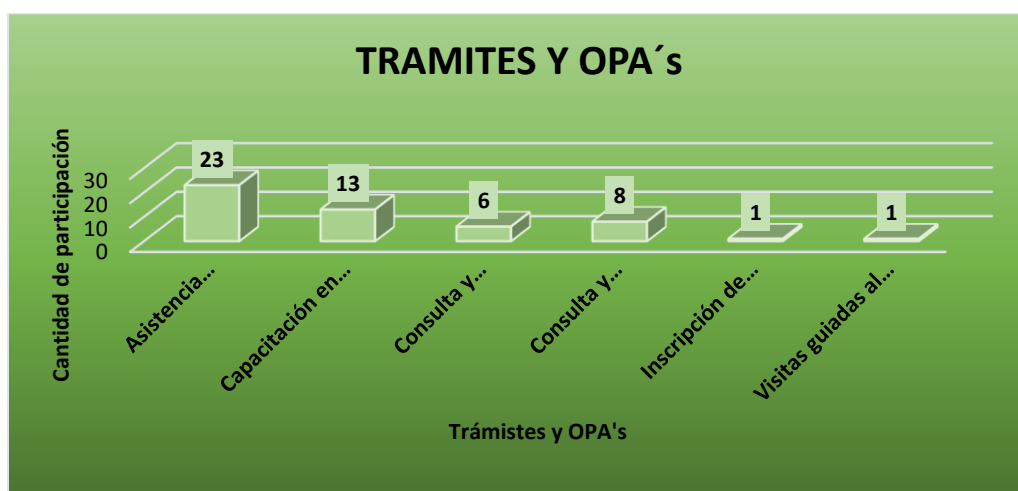
Fácil: 46

Para los ciudadanos en el mes de noviembre los trámites que tuvieron más complejidad fueron: Consulta y Fotocopias de Documentos Históricos con 2 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 trámites dados por las áreas de trabajo de la entidad.

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final, fue positivo con más del 97% 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.



Gráfica No. 13 Trámites y OPA's del trimestre

En cuanto a los tramites y OPA'S más gestionado en el mes de noviembre es Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental con 23 consultas, las Capacitaciones

Archivísticas con 13 participaciones, Consulta y fotocopia de Protocolos Notariales con 8 participaciones, seguido de Consulta y fotocopia de los documentos históricos con 6 participaciones, Inscripción de TRD y TDV en el RUSD y Visitas Guiadas con una participación.

## 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 y optimizar 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.**