

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, abril de 2022.

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

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

**3. 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 el MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que estén orientadas hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor ante el ciudadano.

Este informe se alimenta de la información suministrada por las “Encuestas de Satisfacción al Usuario”, diligenciadas de manera virtual (página web) y presencial, en las que 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 satisfacción con una calificación de 1 al 15, con las que 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 su modernización.

#### 4. CONTENIDO

##### RESULTADOS DE LA POBLACIÓN



Gráfico N.º 1: Participación de usuarios por departamento.

De acuerdo con el gráfico 1, los usuarios más recurrentes en el primer trimestre del 2022 provienen del Distrito Capital Bogotá, seguido del departamento de Cundinamarca, Antioquia, Tolima, Valle del Cauca, Meta, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander, Cauca, Huila, entre otros.

### Participación de países

A nuestro portafolio de servicios para el primer trimestre de la vigencia, se tuvo participación de países como Alemania, Canadá, Suiza y EE.UU.

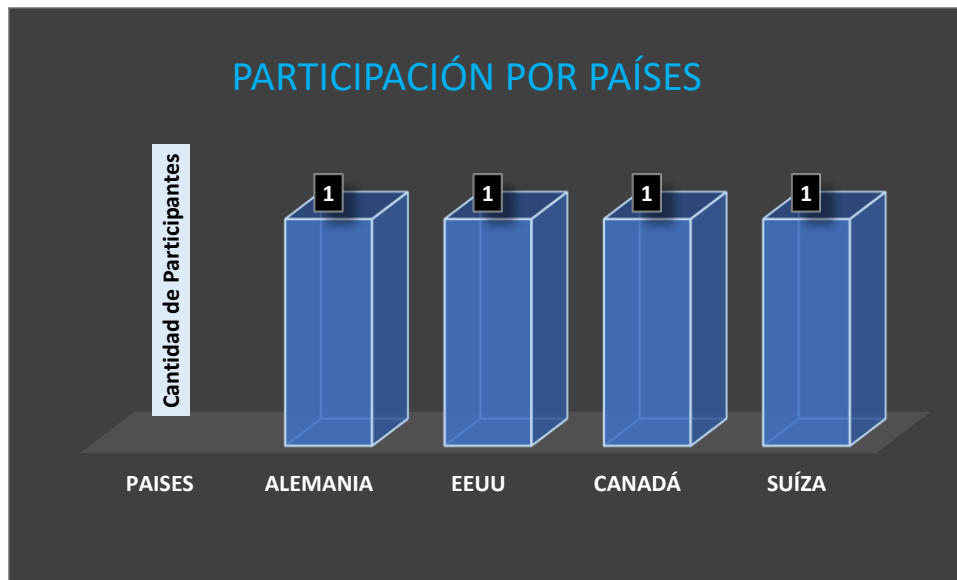


Gráfico N.º 2: Participación de países.

### Nivel de escolaridad

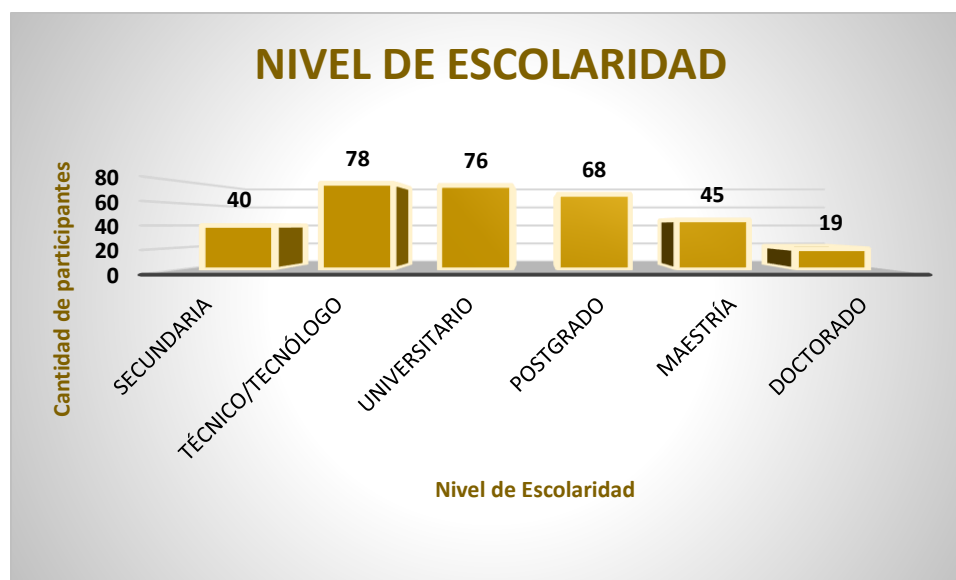


Gráfico N.º 3 Nivel de escolaridad.

Según su escolaridad, los usuarios con más acceso a los servicios que presta el Archivo General de la Nación durante el primer trimestre de 2022 fueron: técnicos - tecnólogos en primer lugar, seguido de los universitarios, luego los de postgrado, maestría, secundaria y, con un bajo acceso, los doctorados.

## Género

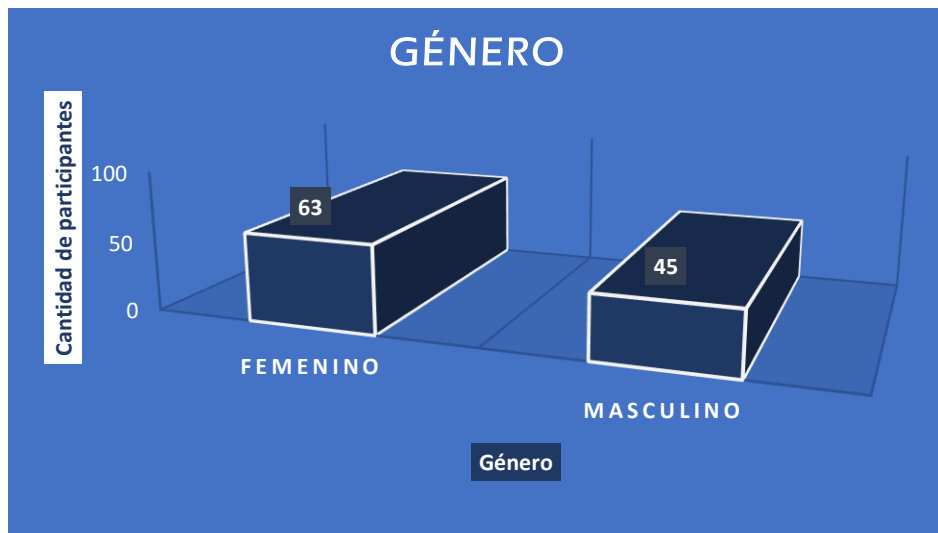


Gráfico No. 4 Género.

En cuanto al género de los usuarios, durante el primer trimestre de 2022, accedieron a los servicios del AGN un promedio de 63 mujeres y 45 hombres.

## Personas con discapacidad



Gráfico N.º 5: Personas con discapacidad.

Entre los usuarios, cinco presentan discapacidades, lo que equivale al 3% del primer trimestre de 2022.

**Tipo de discapacidad:**

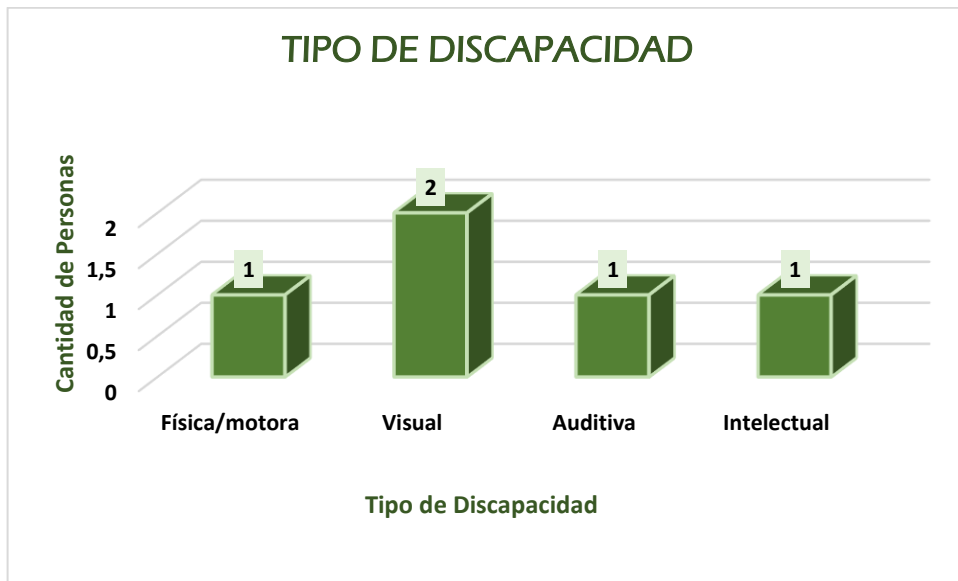


Gráfico N.º 6: Tipos de discapacidad.

Para este trimestre, la discapacidad predominante es la visual, aunque se tienen usuarios con otros tipos.

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



Gráfico N.º 7: Servicios prestados por la Entidad para el primer trimestre 2022.

En cuanto a los servicios prestados para el primer trimestre de 2022, cuatro fueron los más solicitados: primero, consulta y fotocopia de protocolos notariales es uno de los tramites más consultados por los ciudadanos, seguido de las capacitaciones en archivística, de la consulta y fotocopias de fondos históricos y de la asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental. Los servicios de evaluación y convalidación de TRD y TVD, las visitas guiadas, la solicitud de carné de investigador y declaratorias de bienes de interés cultural tuvieron baja participación por los usuarios. El préstamo o alquiler de auditorio y transferencia regular de documentación histórica no fueron requeridos por los ciudadanos.

**Canales de atención**

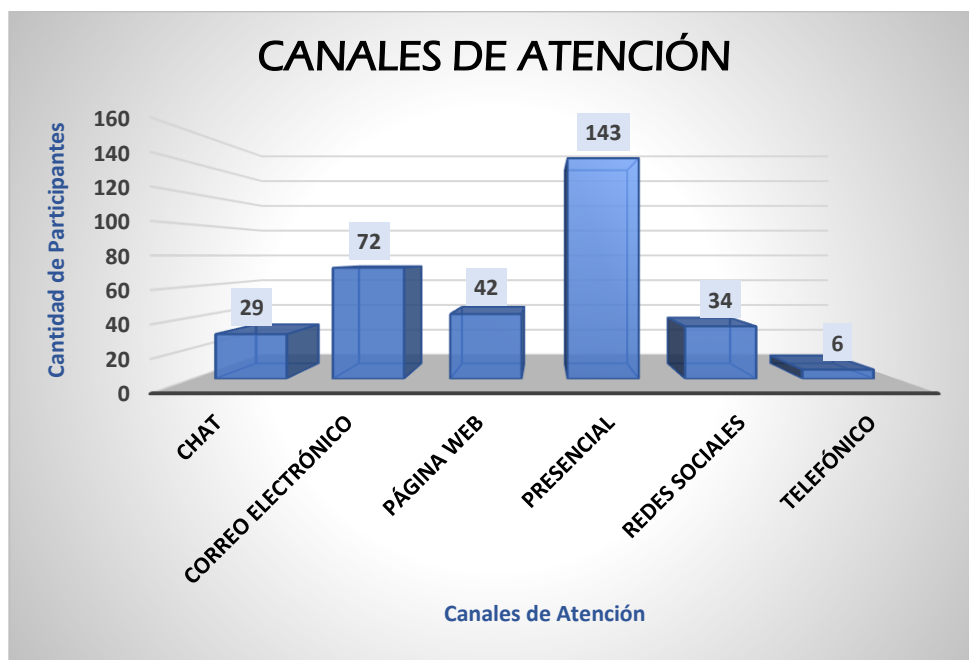
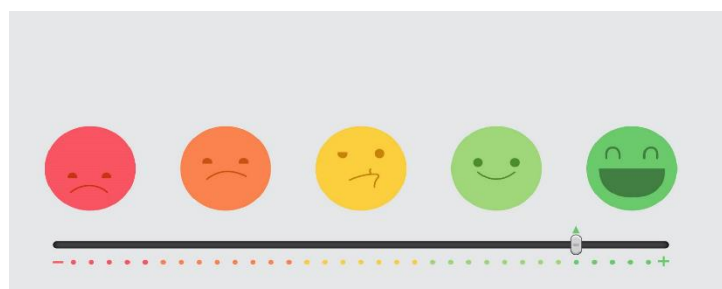


Gráfico N.º 8: Canales de atención.

Los canales de atención que brinda el AGN han demostrado ser sumamente eficaces para servir a la comunidad en el primer trimestre de 2022. Como se observa en el gráfico 8, el preferido por los usuarios es el presencial.

**Nivel de satisfacción de la calidad del servicio**



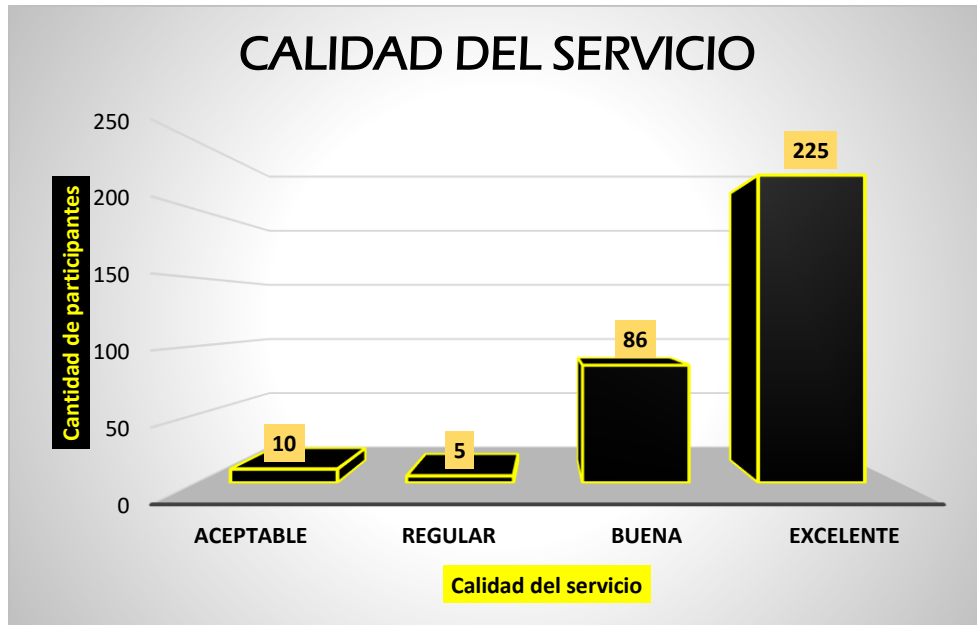


Gráfico N.º 9: Nivel de satisfacción - servicios prestados.

Al calificar el nivel de satisfacción en el primer trimestre mediante las encuestas, la calidad del servicio por parte de los servidores públicos del AGN fue excelente para la mayoría de los ciudadanos, y con un 1% de inconformidad por la prestación del servicio.

**Nivel de satisfacción: accedería de nuevo**

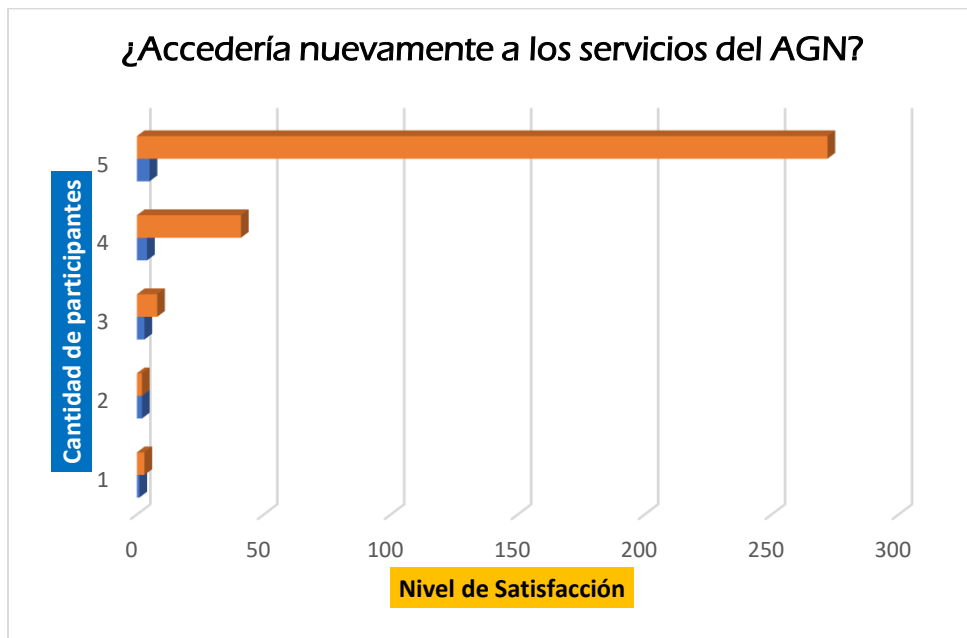


Gráfico N.º 10: Nivel de satisfacción: accedería de nuevo.

El nivel de satisfacción de los usuarios en el primer trimestre del 2022 fue bastante alto: el 95% de los usuarios manifestaron que accederían nuevamente a los servicios que presta el Archivo General de la Nación.

## 4. 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 trámites y O´PAS 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, fomentando y facilitando su participación.

### **Datos de la Entidad:**

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Cra. 6 N.º 6-91

Teléfono: 6013282888

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

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