

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, julio de 2022.

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de satisfacción de usuarios del AGN trimestral.

1. OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites y otros procesos administrativos (OPA) que ofreció el Archivo General de la Nación durante el segundo trimestre del año 2022 de acuerdo con el procedimiento.

2. 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 ante la ciudadanía. Con el MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de orientarla hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad que le generen valor 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, en la que se recopila 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, teniendo en cuenta el servicio al que accedió.

El resultado de la percepción de la 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 esta.

3. CONTENIDO:

- **Resultados de la población**



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

De acuerdo con el gráfico, los usuarios más recurrentes en el segundo trimestre del 2022 provienen de Bogotá. Le siguen los de los departamentos de Cundinamarca, Antioquia, Boyacá, Santander, Tolima, Valle del cauca, Caldas, Huila, entre otros.

- **Participación de países**

A nuestro portafolio de servicios para el segundo trimestre de la vigencia, accedieron usuarios de los siguientes países: Argentina, Venezuela, Panamá, Israel, Ecuador y EE.UU.



Gráfico N.º 2: Participación por países.

- **Nivel de Escolaridad**

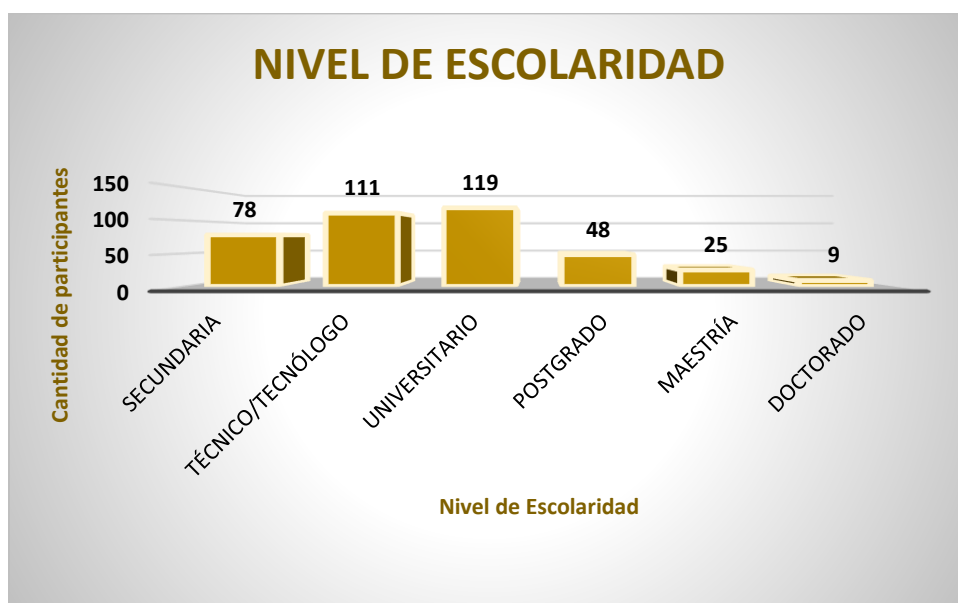


Gráfico N.º 3: Nivel de escolaridad.

Los usuarios con más acceso a los servicios que presta el Archivo General de la Nación durante el segundo trimestre de 2022 fueron: universitarios en primer lugar, seguido de los técnicos y tecnólogos, luego los de secundaria, posgrado y maestría. Con un bajo acceso están los doctorados.

- **Género**

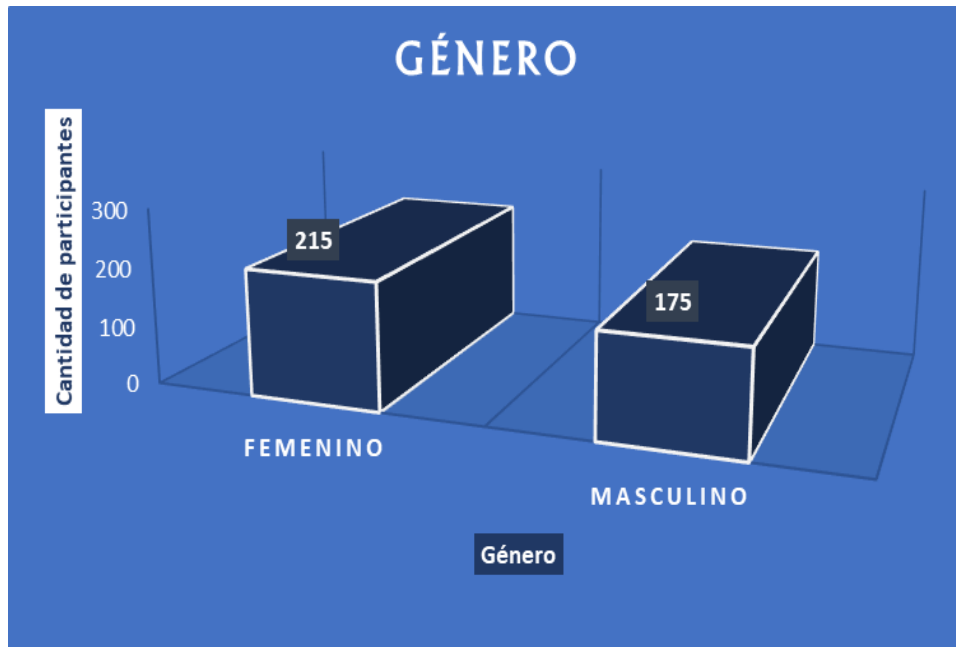


Gráfico No. 4 Género

En cuanto al género de los usuarios, durante el segundo trimestre de 2022, accedieron a los servicios del AGN un promedio de 215 mujeres y 175 hombres.

- **Personas con discapacidad**



Gráfico N.º 5 personas con discapacidad.

Los usuarios reportan nueve personas en condición de discapacidad, lo que equivale al 5% del segundo trimestre de 2022.

• **Tipo de Discapacidad:**



Gráfico N.º 6: Tipos de discapacidad.

Para el segundo trimestre del 2022, las personas en condición de discapacidad física/motora fueron las que con más frecuencia accedieron a los servicios de la Entidad (

• **Grupos Étnicos**

En cuanto a los grupos étnicos, hubo una persona indígena que accedió a los servicios del AGN.

Resultados de los servicios prestados por la Entidad



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

En cuanto a los servicios prestados para el segundo trimestre de 2022, el más solicitado por los usuarios fue la consulta y fotocopia de protocolos notariales. Le sigue, en segundo lugar, la consulta y fotocopias de fondos históricos, las capacitaciones en materia archivística, la asistencia técnica en temas de archivo y gestión documental, las visitas guiadas y la evaluación y convalidación de TRD y TVD. Con menor frecuencia,

encontramos la inscripción de series documentales en el RUSD. Los servicios de declaración de bienes de interés cultural, de transferencia regular de documentación histórica y de solicitud de carné de investigador fueron solicitados cada uno tan solo una vez.

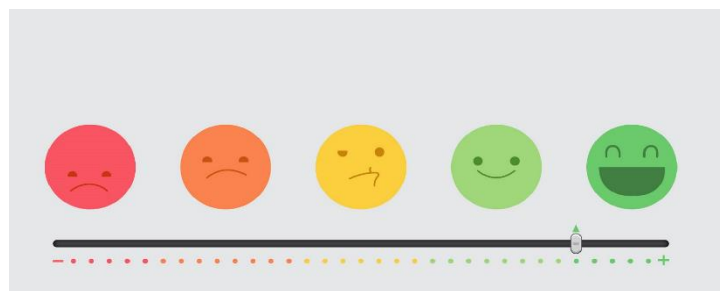
- **Canales de Atención**



Gráfico No. 8 Canales de atención

Los canales de atención brindados por el AGN han tenido una gran acogida en la comunidad en el segundo trimestre de 2022. Como se indica en el gráfico N.º8, el canal de atención preferido por los usuarios fue el presencial.

Nivel de satisfacción sobre calidad del servicio



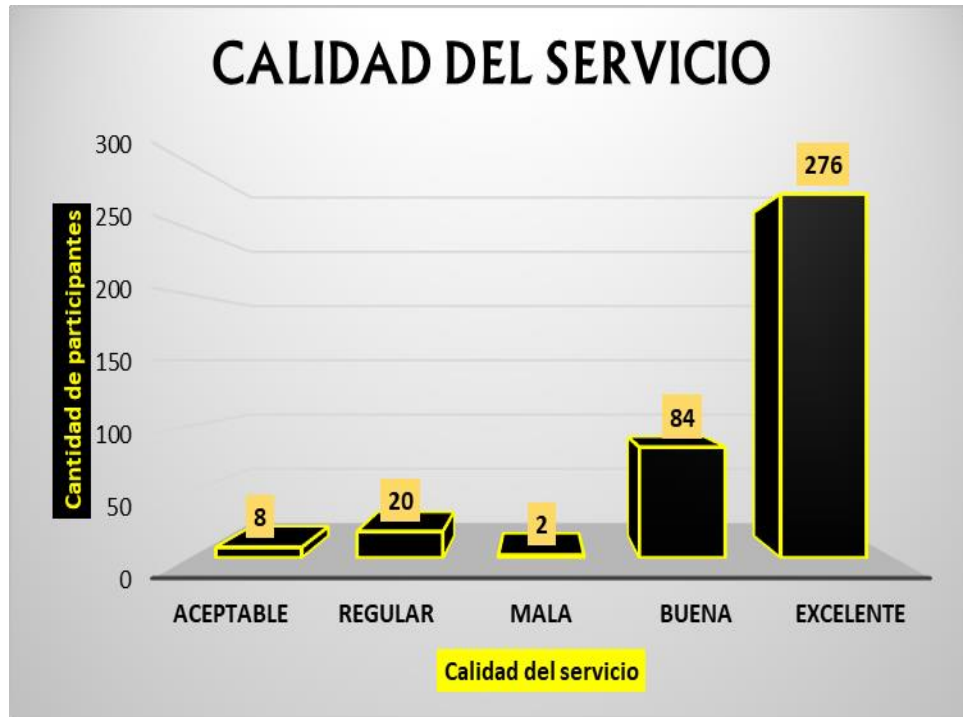


Gráfico N.º 7: Nivel de satisfacción respecto de los servicios prestados.

La calidad del servicio por parte de los servidores públicos del AGN en el segundo trimestre de 2022 fue calificada **excelente** por la mayoría de los ciudadanos. El 7.2% se mostraron inconformes con la prestación del servicio.

Nivel de Satisfacción: accedería de nuevo

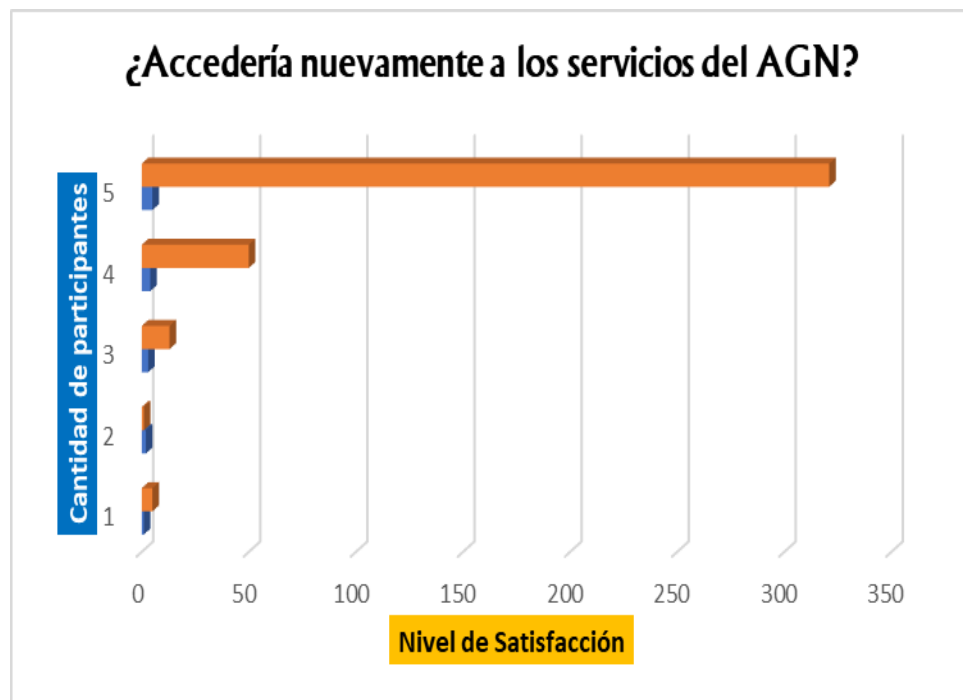


Gráfico N.º 8: Nivel de satisfacción: accedería de nuevo.

El nivel de satisfacción de los usuarios en el segundo trimestre del 2022 fue muy alto, pues el 95% de las personas accedería nuevamente a los servicios que presta el Archivo General de la Nación.

4. CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen una gran aceptación en la comunidad archivística y en los ciudadanos. Gracias al compromiso de los servidores públicos de nuestra Entidad, los trámites y los OPA ofrecidos 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 fueron los más consultados.

El Archivo General de la Nación busca mejorar aún más los servicios prestados y que sean cada día sean más los ciudadanos que puedan beneficiarse de ellos. Su satisfacción, contribuir a su mejoramiento y fomentar su participación han sido el norte de la labor de todos los funcionarios.

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

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