

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, enero de 2023.

**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 Procesos Administrativos que ofrece el Archivo General de la Nación, durante el cuarto 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 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 15, 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 la modernización de la misma.

**3. CONTENIDO:**

### RESULTADOS DE LA POBLACIÓN



Gráfico No. 1 participación de usuarios por departamento.

De acuerdo con el gráfico, los usuarios más recurrentes en el cuarto trimestre del 2022 provienen del departamento de Cundinamarca, con algunos de Antioquia, Bolívar, Boyacá y Córdoba.

- **Participación de Países**

En el cuarto trimestre de 2022, no se recibieron usuarios de otros países.

- **Nivel de Escolaridad**

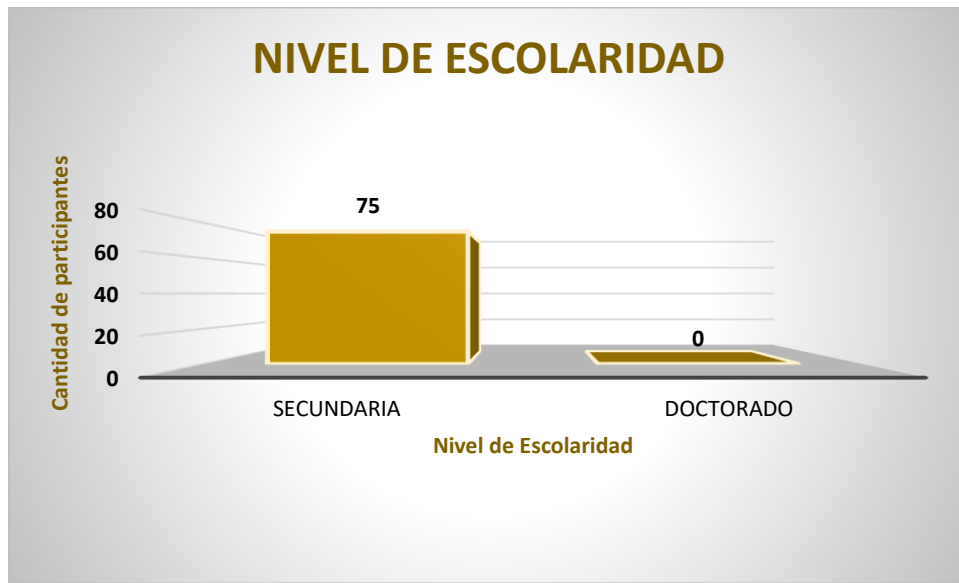


Gráfico No. 2 nivel de Escolaridad

Los usuarios con más acceso a los servicios que presta el Archivo General de la Nación durante el cuarto trimestre de 2022 fueron los universitarios en primer lugar, seguido de los bachilleres, Técnicos – Tecnólogos, Postgrado y maestría.

- **Género**

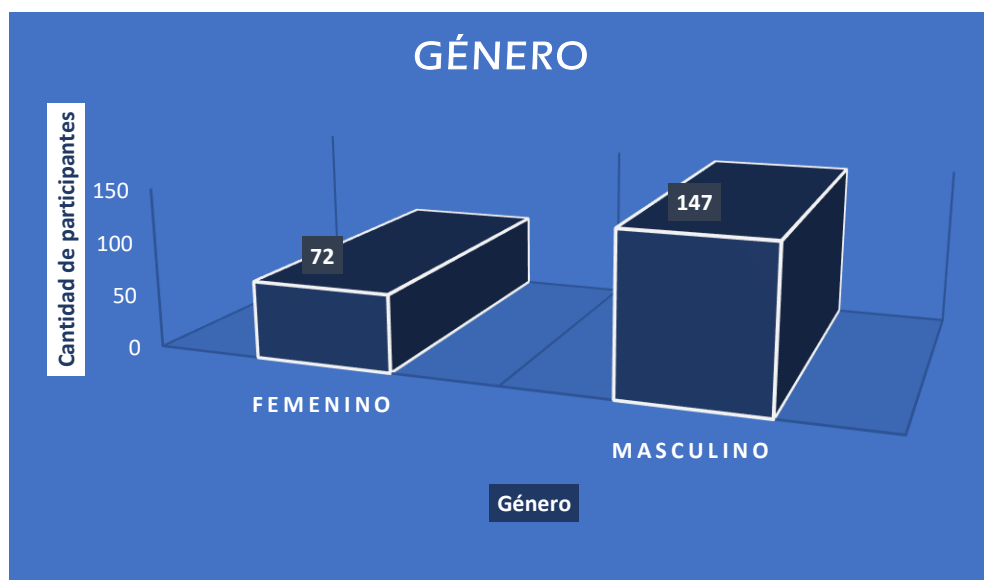


Gráfico No. 3 género

En cuanto al género de los usuarios, durante el cuarto trimestre de 2022, accedieron a los servicios del AGN un promedio de 147 mujeres y 72 hombres.

- **Personas con discapacidad**



Gráfico No. 4 personas con discapacidad

Los usuarios reportan cinco personas en con condición de discapacidad, lo que equivale al 2% del cuarto trimestre de 2022.

- **Tipo de Discapacidad**

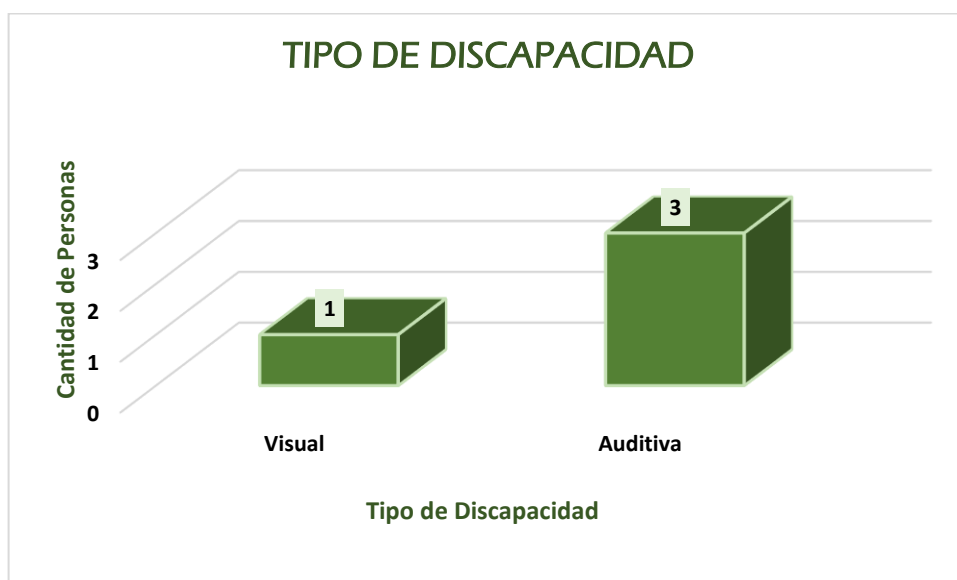


Gráfico No 5 Tipos de discapacidad

Para el cuarto trimestre del 2022 la discapacidad que predomina en los usuarios del AGN es la auditiva (gráfico No 5).

- **Grupos Étnicos**

En cuanto a los grupos étnicos sólo accedió a los servicios una persona indígena

Resultados de los servicios prestados por la entidad



Gráfico No. 6 servicios prestados por la entidad para el cuarto trimestre 2022

En cuanto a los servicios prestados para el cuarto trimestre de 2022 tuvo alto impacto para los usuarios la Consulta y fotocopia de protocolos notariales el cual es uno de los trámites más consultados por los ciudadanos, seguido de las Consulta y fotocopias de fondos históricos y capacitación archivística, le siguen Asistencia Técnica en temas archivísticos y gestión documental. Las Visitas guiadas, Carné de Investigador, el trámite Evaluación y Convalidación de TRD y TVD, Inscripción de Series Documentales en la RUSD tuvieron baja participación.

Canales de Atención

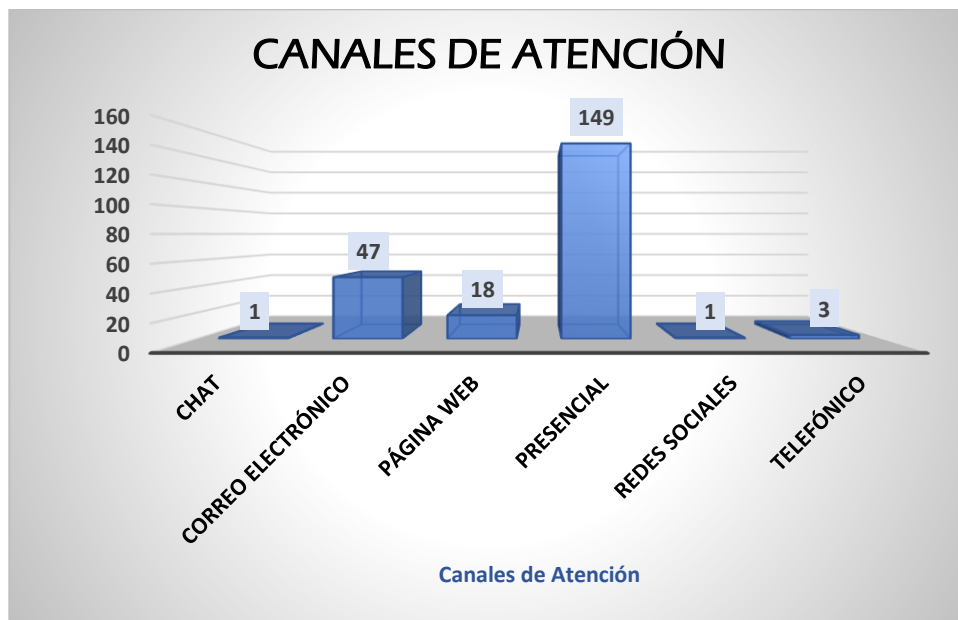


Gráfico No. 7 Canales de Atención

Los canales de atención que brinda el AGN han demostrado un gran impacto a la comunidad en el cuarto trimestre de 2022 como se indica en el (gráfico No 7), el canal de atención preferido por los usuarios es el presencial.

### NIVEL DE SATISFACCIÓN

#### Calidad del servicio

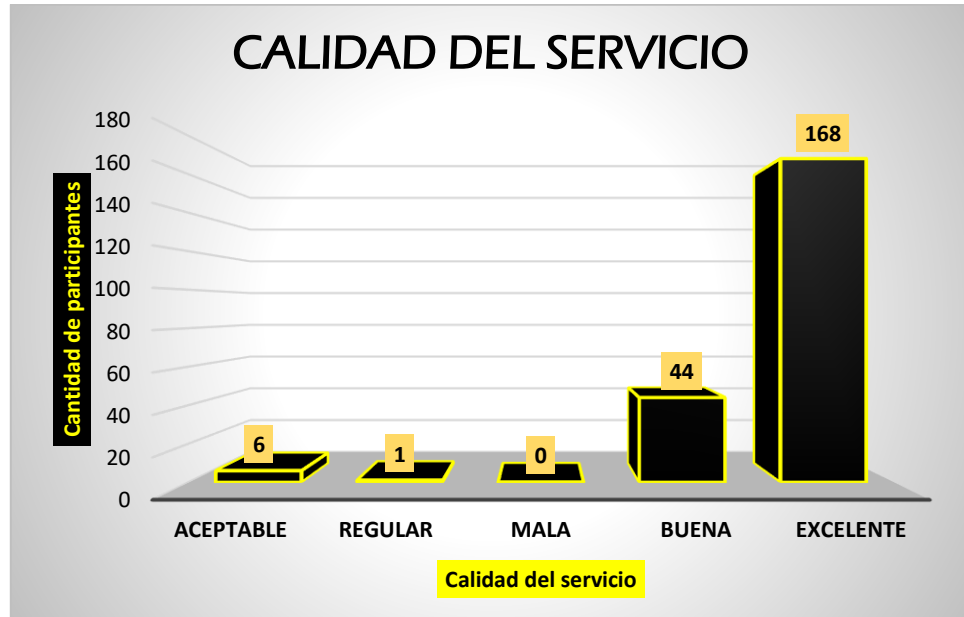


Gráfico No. 8 Nivel de Satisfacción - Servicios prestados

Los usuarios de los trámites del AGN manifiestan que la calidad del servicio es excelente lo que corresponde al 77%.

#### Accedería de Nuevo

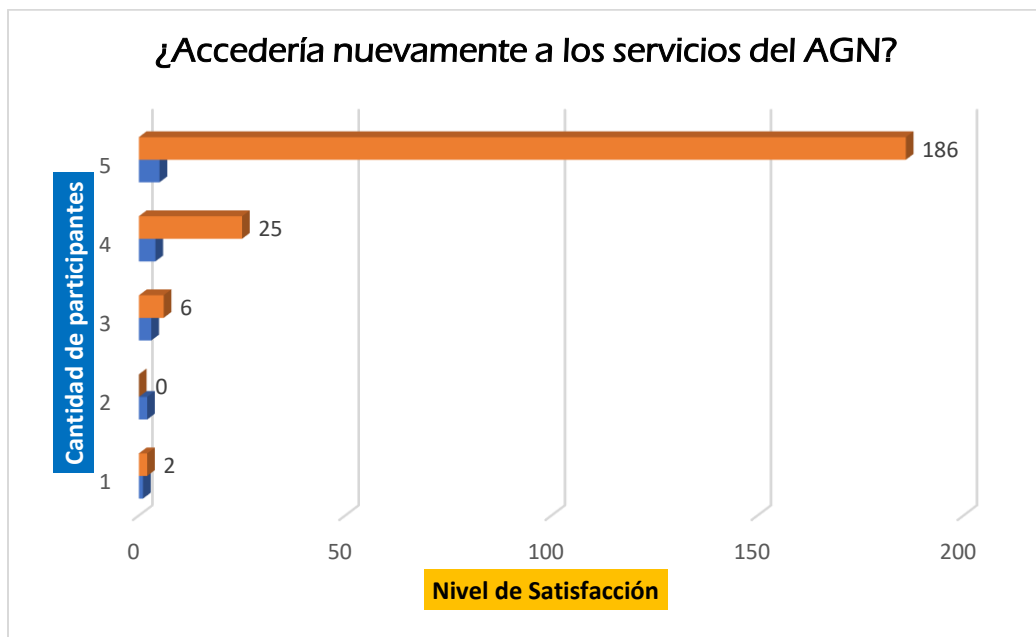


Gráfico No. 9 Nivel de Satisfacción – Accedería de Nuevo

El Nivel de satisfacción para los usuarios en el cuarto trimestre del 2022 fue de alto impacto con el 85%, las personas manifiestan 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 tramites 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, contribuir al mejoramiento y fomentar la participación.

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

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Cra. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888

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

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