

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, abril de 2023.

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 Procesos Administrativos que ofrece el Archivo General de la Nación, durante el primer trimestre del año 2023 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 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 5, 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.

3.1 CONTENIDO:

- **Resultados de la población**



Gráfico No. 1 participación de usuarios por departamento.

De acuerdo con el gráfico, los usuarios más recurrentes en el primer trimestre del 2023 provienen del departamento de Cundinamarca, donde Bogotá cuenta con 254 solicitudes,

seguido de Antioquia, Boyacá, Norte de Santander, Tolima, Valle del Cauca, Bolívar, Meta, entre otros.

- **Participación de Países**

Para en el primer trimestre de la vigencia, no se contó con participación 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 primer trimestre de 2023 fueron: Universitarios en primer lugar, seguido de la Secundaria, Técnicos – Tecnólogos, Postgrado y maestría; con un bajo acceso se encuentran los doctorados.

- **Género**

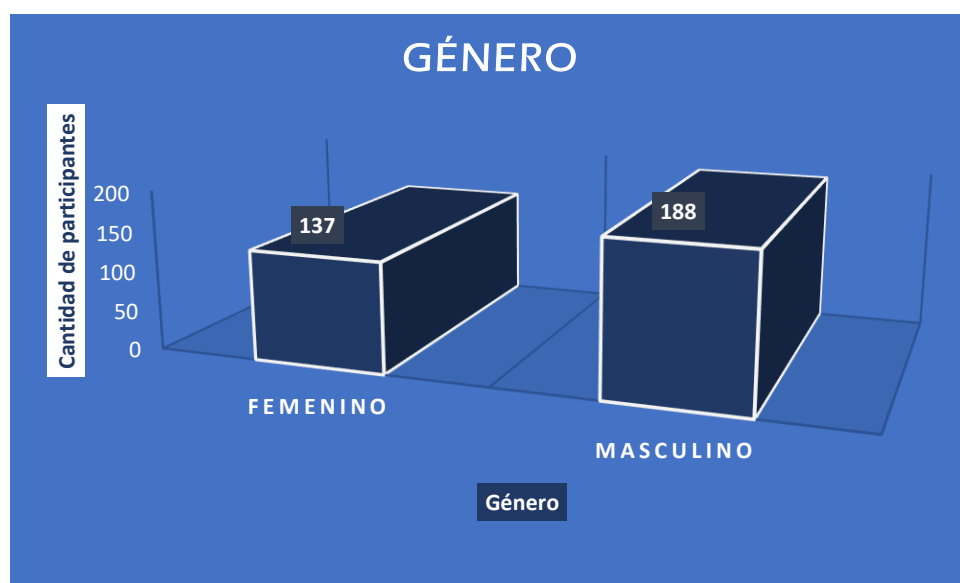


Gráfico No. 3 género

En cuanto al género de los usuarios, durante el primer trimestre de 2023 el porcentaje de participación de los hombres fue del 58% frente al 42% de las mujeres.

• **Personas con discapacidad**



Gráfico No. 4 personas con discapacidad

En el primer trimestre no se reportan personas en con condición de discapacidad.

• **Grupos Étnicos**

En cuanto a los grupos étnicos hubo tres personas indígenas y un afrocolombiano que accedió a los servicios del AGN, lo que corresponde al 1%.

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

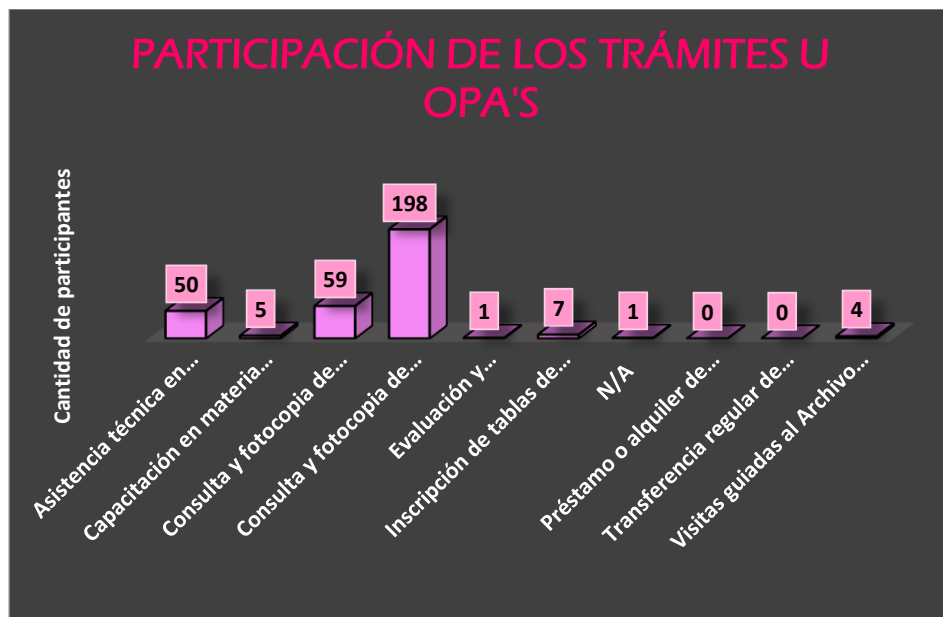


Gráfico No. 5 servicios prestados por la entidad para el primer trimestre 2023

En cuanto a los servicios prestados para el primer trimestre de 2023 tuvo alto impacto para los usuarios el trámite de Consulta y fotocopia de protocolos Notariales el cuales uno de los más consultados por los ciudadanos, seguido de la Consulta y Fotocopias de Fondos

Históricos, Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental, Inscripción de Series Documentales en la RUSD, Capacitación en materia archivística, visitas guiadas, Evaluación y Convalidación de TRD y TVD tuvieron algunas consulta. En cuanto a Transferencia regular de documentación histórica y prestamos o alquiler de salas y auditorio no tuvieron participación.

- **Canales de Atención**

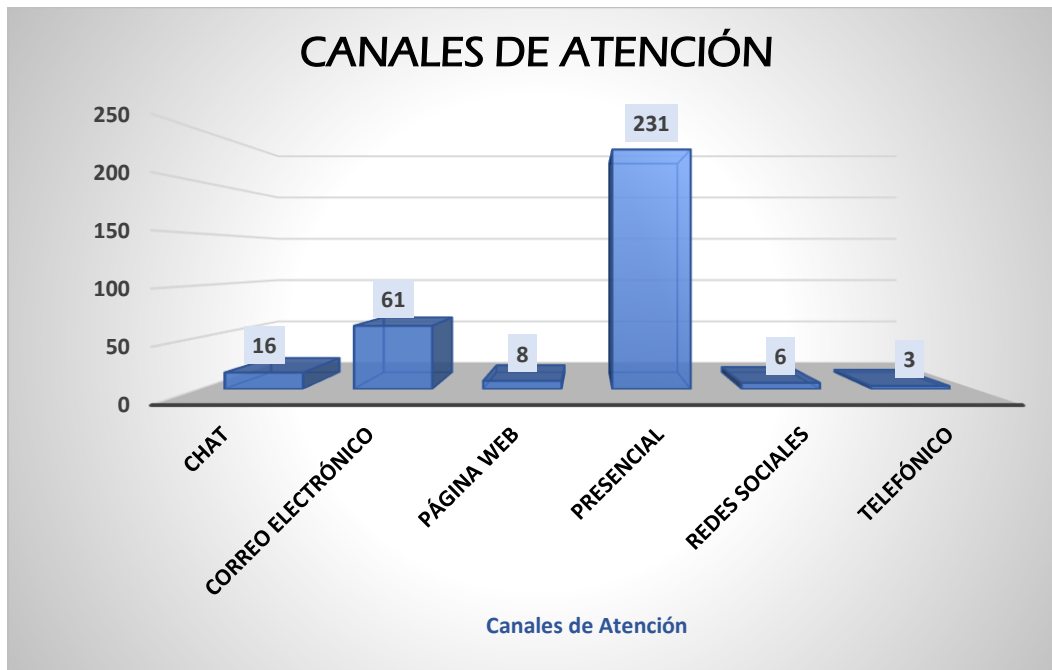
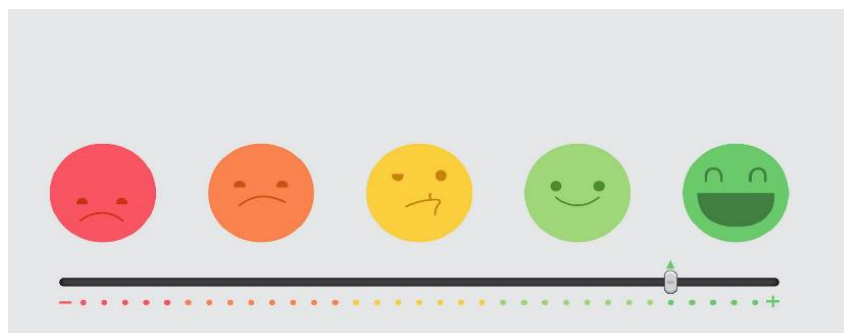


Gráfico No 6 Canales de Atención

Los canales de atención que brinda el AGN han demostrado un gran impacto a la comunidad en el primer trimestre de 2023 como se indica en el (grafico No 6), el canal de atención mas preferido por los usuarios es el presencial que corresponde al 71%, seguido del 19% que corresponde al correo electrónico.

- **Nivel de Satisfacción-Calidad del servicio**



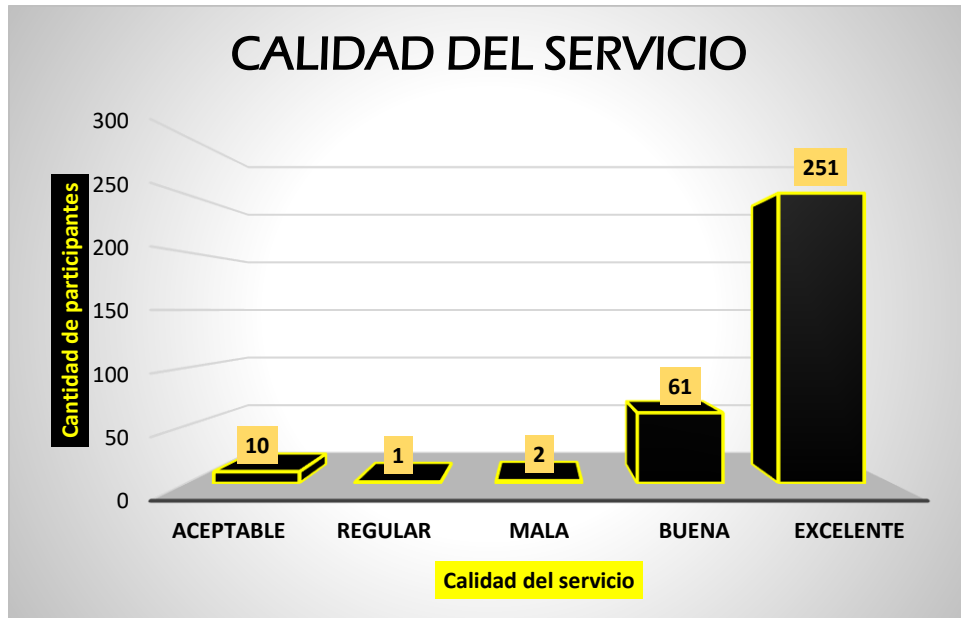


Gráfico No. 7 Nivel de Satisfacción - Servicios prestados

La percepción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio brindado por parte de los servidores públicos arroja un porcentaje de satisfacción del 77%.

- **Nivel de Satisfacción-Accedería de Nuevo**

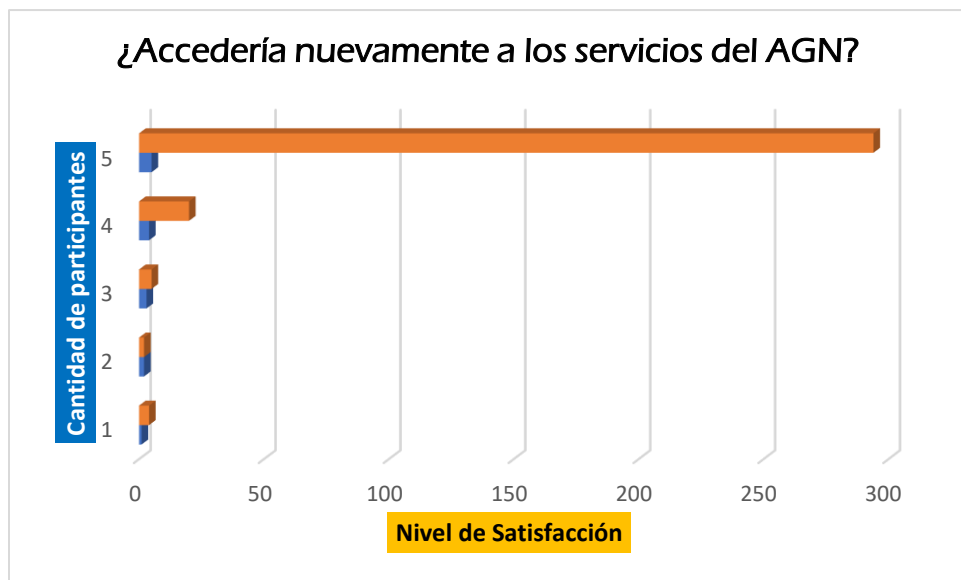


Gráfico No 8 Nivel de Satisfacción – Accedería de Nuevo

El Nivel de satisfacción para los usuarios en el primer trimestre del 2023 tuvo un alto impacto del 97%, lo que indica que las personas accederían nuevamente a los servicios que presta el Archivo General de la Nación.

4. CONCLUSIONES

El resultado del seguimiento de satisfacción del usuario presenta una tendencia positiva, se registran el diligenciamiento de 106 encuestas más con relación al trimestre anterior. Se evidencia que el canal de atención más consultado por los encuestados es el presencial con un porcentaje del 71%. El 90% de los ciudadanos encuestados manifiesta que volvería a acceder a los trámites y OPA's que tiene la Entidad, mientras que el 77% califica excelente la atención prestada por el servidor público.

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, fomentando el deber ser de la entidad.

Datos de la Entidad:

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Cra. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888

Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

Elaborado por: Deicy Bernal Malagón/Técnico Administrativo Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Revisado por: Jeimmy L. Betancourt Lancheros/Profesional Especializado Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano