

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, febrero 2023

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de enero de 2023.

**OBJETO DEL INFORME:** Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites y Otros Procesos Administrativos, ofrecidos por el Archivo General de la Nación, correspondiente al mes de enero de 2023.

**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 y presencial, donde se recopila la información básica del usuario como su Nombres, nivel de estudio, municipio y departamento de procedencia, 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 84 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

## CONTENIDO:

- **Resultados de la Población (Por Departamento)**



Gráfico No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de enero de 2023 se tuvo la mayor participación de los usuarios en el departamento de Bogotá con un total de 67 visitas, como se evidencia (Gráfica No.1), además

de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como: Bolívar, Cundinamarca, Casanare, Magdalena, entre otros.

- **Participación de Países**

En la Encuesta de Satisfacción no se evidenció participación otros países

- **El Nivel de Escolaridad**

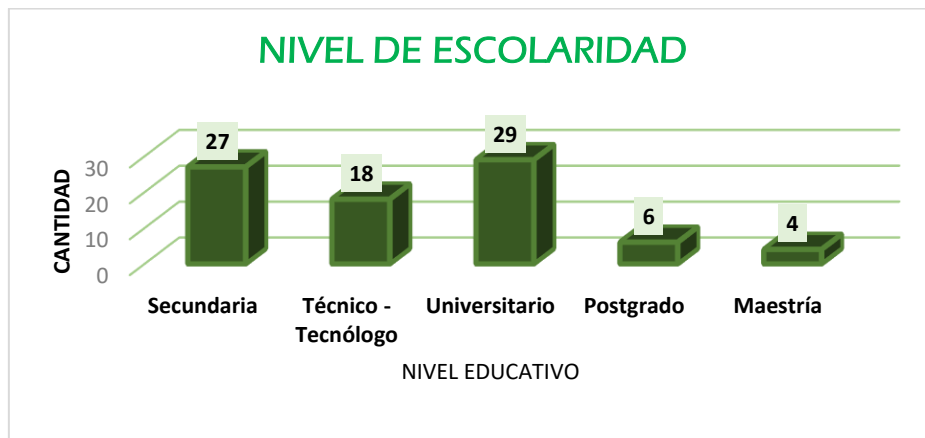


Gráfico No 2. Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad Universitario fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de enero con 29 visitas, seguido del nivel *Secundario* con 27 usuarios, *técnico/tecnólogo* con 18 usuarios, *Posgrado* con 6 visitas, maestría con 4 visita, en cuanto al nivel Doctorado no registra ninguno.

- **Personas con Discapacidad**

En cuanto a las personas en condición de discapacidad para enero de 2023 no se reportaron

- **Grupos étnicos**

En cuanto a los grupos étnicos hubo dos personas que indicaron ser afrocolombianos e indígenas.



Gráfico No 3. Grupos étnicos

**SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN**



En el mes de enero de 2023 se prestaron los siguientes servicios:

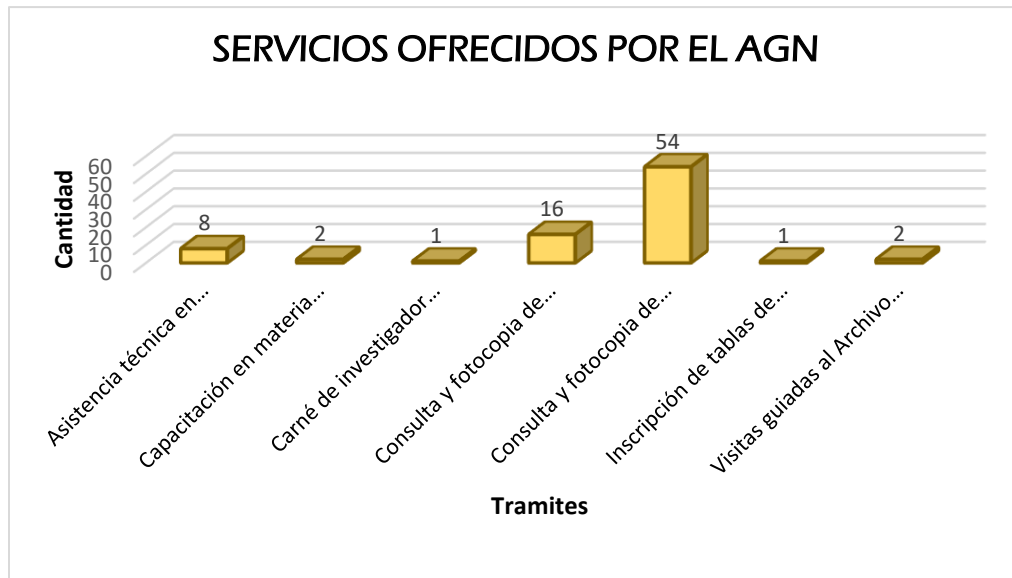


Gráfico No 4. Servicios prestados en el mes de enero de 2023

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de enero fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notarias con 54 usuarios, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 16, Asistencia técnica 8, Capacitación en materia archivística y Visitas Guiadas tuvieron dos participaciones cada uno, Inscripción de TRD y TVD en el RUSD y carne de investigador un usuario cada uno, Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD, Transferencias Regulares de Documentación Histórica, préstamo a alquiler de auditorio y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural no tuvieron participación alguna.

- **Canales de Atención**

El medio de atención al ciudadano fue de la siguiente manera:

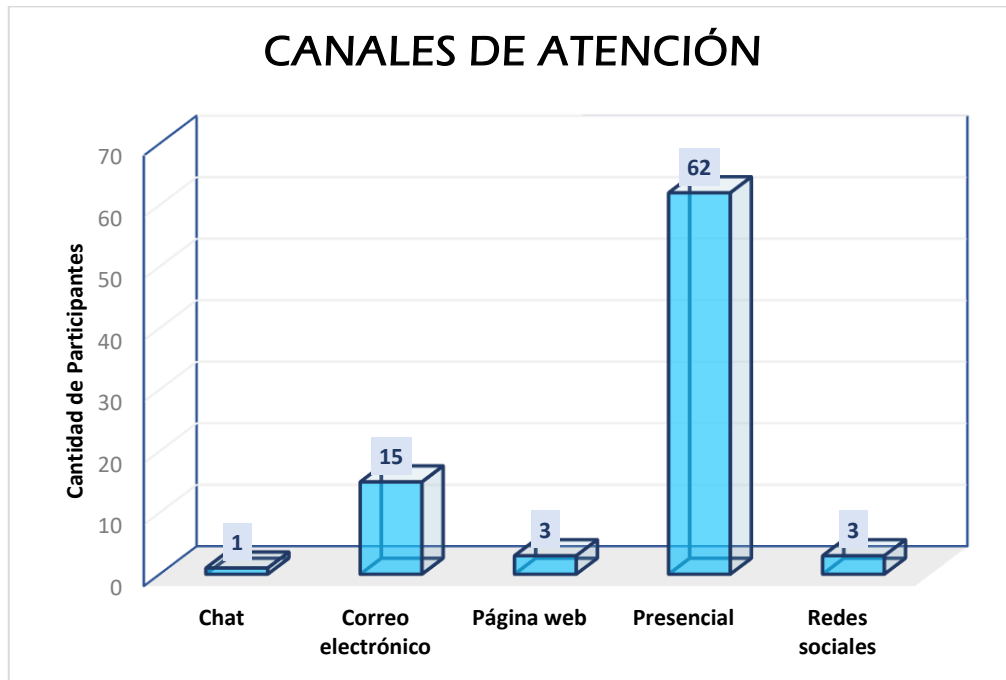


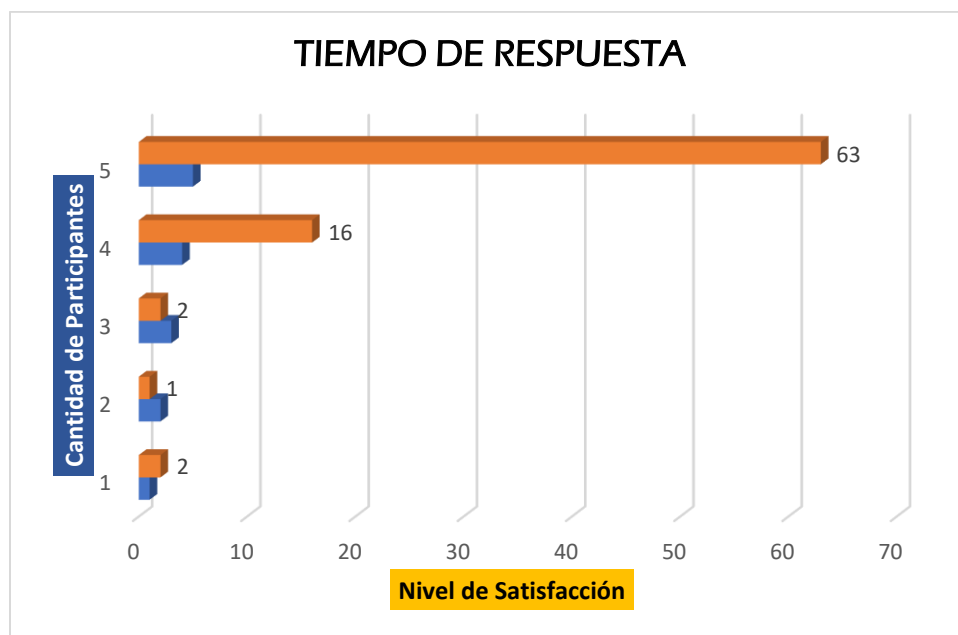
Gráfico No 5. Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda para los usuarios son: de manera presencial con 62 asistencias, correo electrónico con 15 solicitudes, Pagina Web y Redes Sociales con 3 consultas y Chat con una participación.

### NIVEL DE SATISFACCIÓN

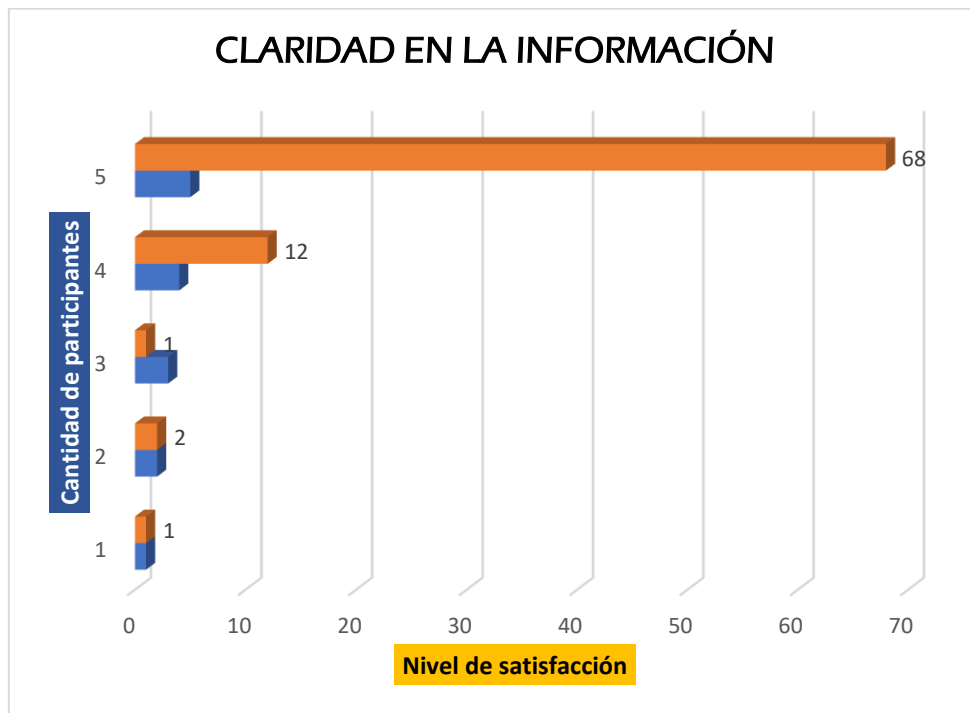
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas de con calificación de 1 a 5 ; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

- **Tiempo de espera al trámite solicitado:**



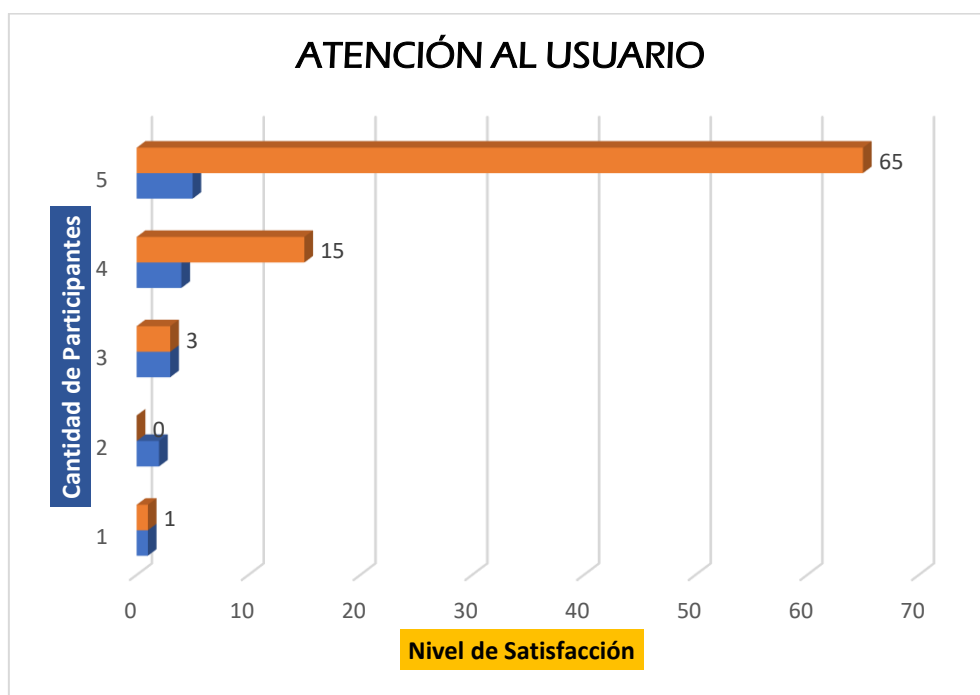
Gráfica No 6. Tiempo de Espera

- **Claridad de la información suministrada:**



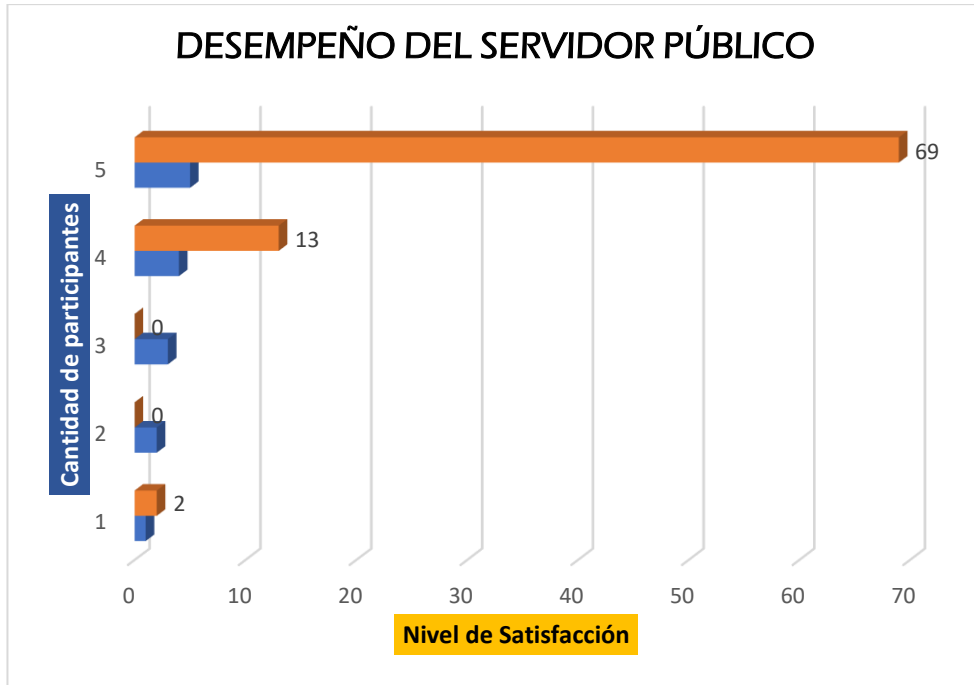
Grafica No 7. Claridad de la información

- **Acceso a la información a través de los canales de atención dispuestos por el Archivo General de la Nación:**



Grafica No 8. Atención del Servidor Público.

- Desempeño del servidor público que lo atendió:



Gráfica No 9. Desempeño del servidor público.

- ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y/o expectativas? (Si-No).



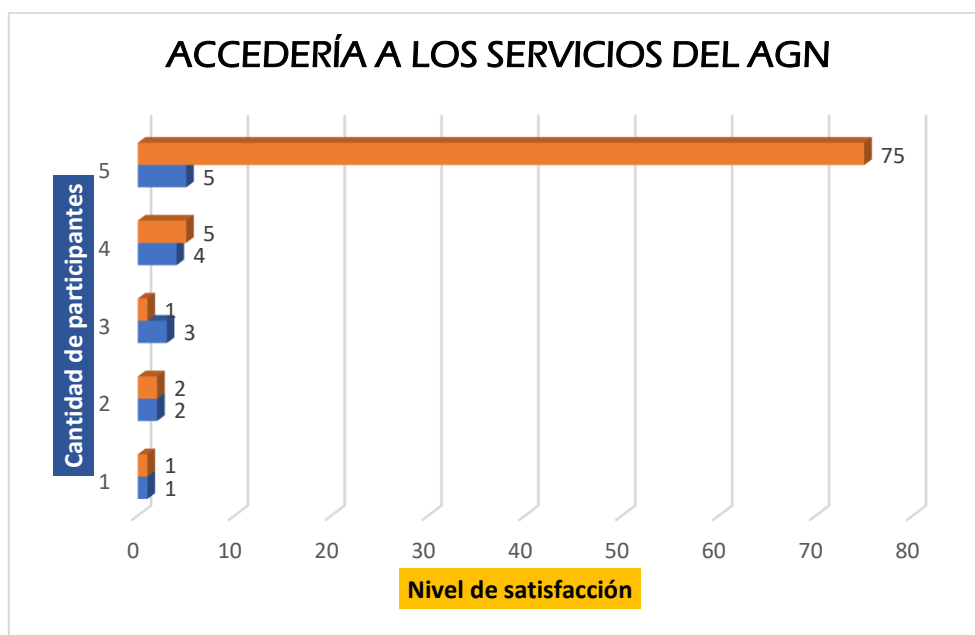
Gráfica No 10. Necesidades y Expectativa

- ¿Cómo calificaría la calidad de su experiencia con nuestro servicio? (Aceptable, Regular, Malo, Bueno, Excelente):



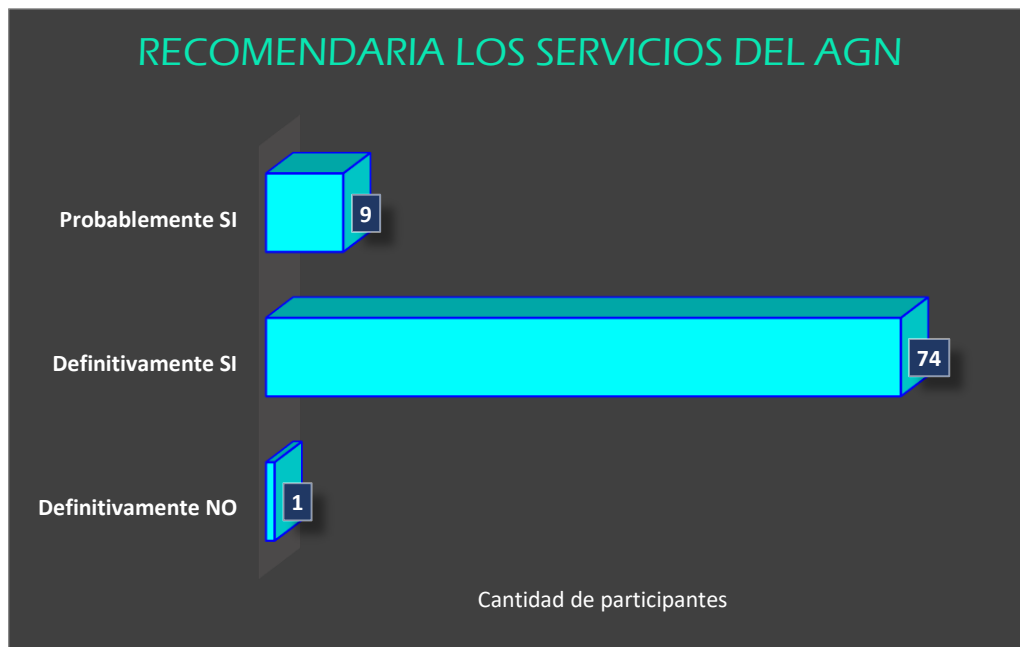
Gráfica No 11. Calidad del servicio

- ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica No 12. Accedería a los servicios del AGN

- ¿Cuál es la posibilidad de que recomiende los servicios que presta el AGN?



Gráfica No 13. Recomendaría los servicios del AGN

## CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un impacto positivo en la comunidad archivística y en los ciudadanos, los comentarios hacen mención al excelente trabajo y compromiso de los colaboradores. El 88% de los usuarios manifiestan que definitivamente recomiendan los servicios de la Entidad, por otra parte los usuarios y ciudadanos no manifiestan sus inconformidades en la Encuesta de Satisfacción, documento que recoge la información para la elaboración de este informe. El Archivo General de la Nación sigue mejorando el nivel de atención del usuario.

### 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./Deicy Malagón Bernal Técnico - Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.**