

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, julio 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 OPA's -Otros Procedimientos Administrativos que ofrece el Archivo General de la Nación, durante el segundo 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.

#### 4. CONTENIDO:

### RESULTADOS DE LA POBLACIÓN

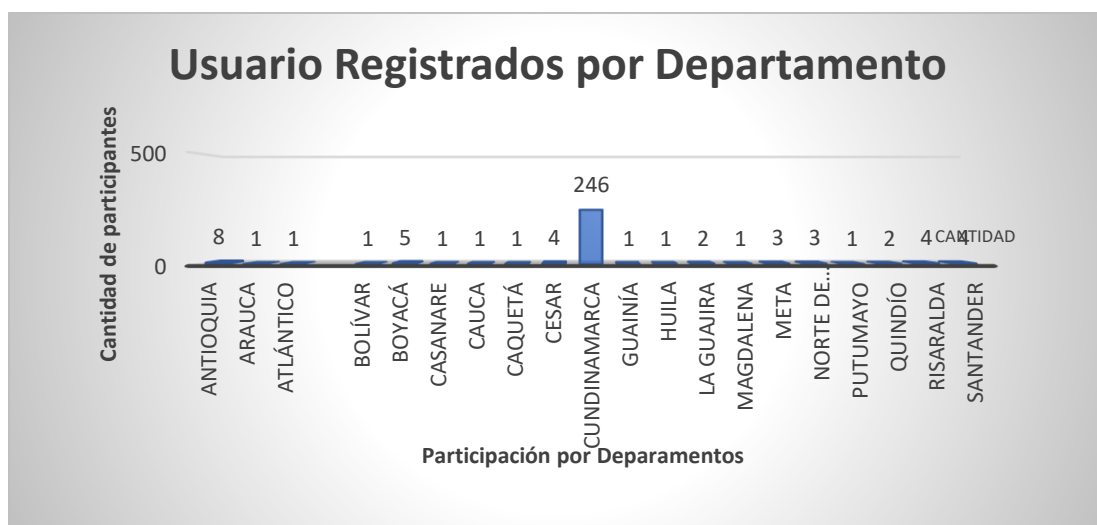


Gráfico No. 1 Participación de usuarios por departamento.

De acuerdo con el gráfico, los usuarios más recurrentes en el segundo trimestre del 2023 provienen del departamento de Cundinamarca de la ciudad de Bogotá, Antioquia, Boyacá, Valle del Cauca, Risaralda, Santander, entre otros.

- **Participación de Países**

A nuestro portafolio de servicios para en el segundo trimestre de la vigencia, se contó con la participación de los siguientes países:

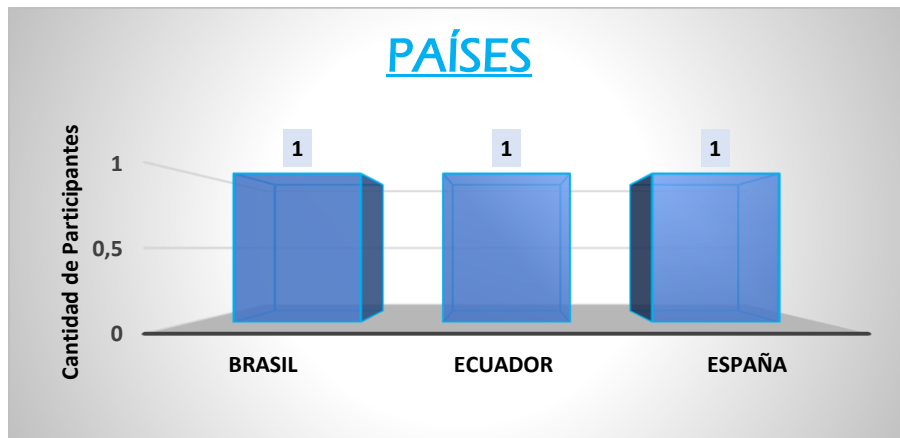


Gráfico No. 2. Participación de Países

- **Edad de los usuarios**

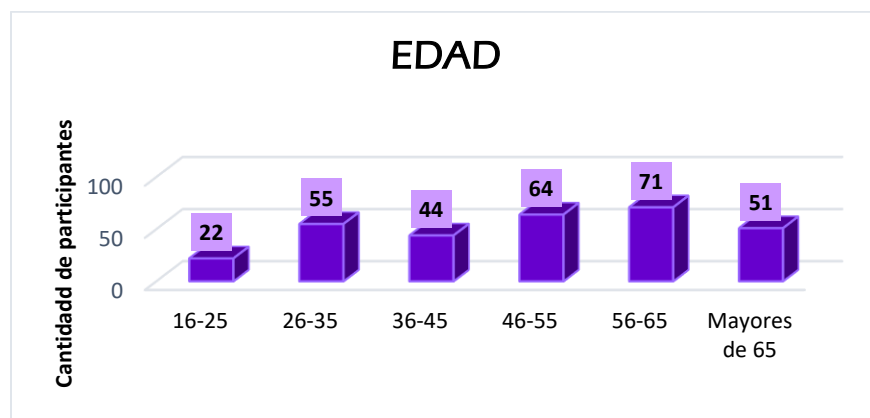


Gráfico No. 3. Edad

Para el segundo trimestre de 2023 se tuvo una gran participación de usuarios del rango de edad de 56 a 65 años con 71 participantes, de 46 a 55 años con 64, de 26 a 35 años con 55 y mayores de 65 años con 51.

- **Nivel de Escolaridad**

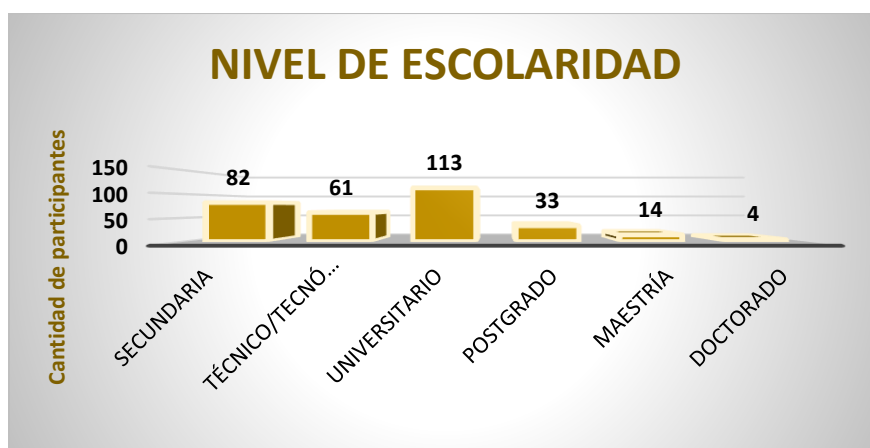


Gráfico No. 4 Nivel de Escolaridad

Los usuarios con más acceso a los servicios que presta el Archivo General de la Nación durante el segundo trimestre de 2023 fueron: Universitarios en primer lugar, seguido de la Secundaria, Técnicos – Tecnólogos, Postgrado, maestría y con bajo acceso a los servicios están lo de nivel doctorado.

- **Género**

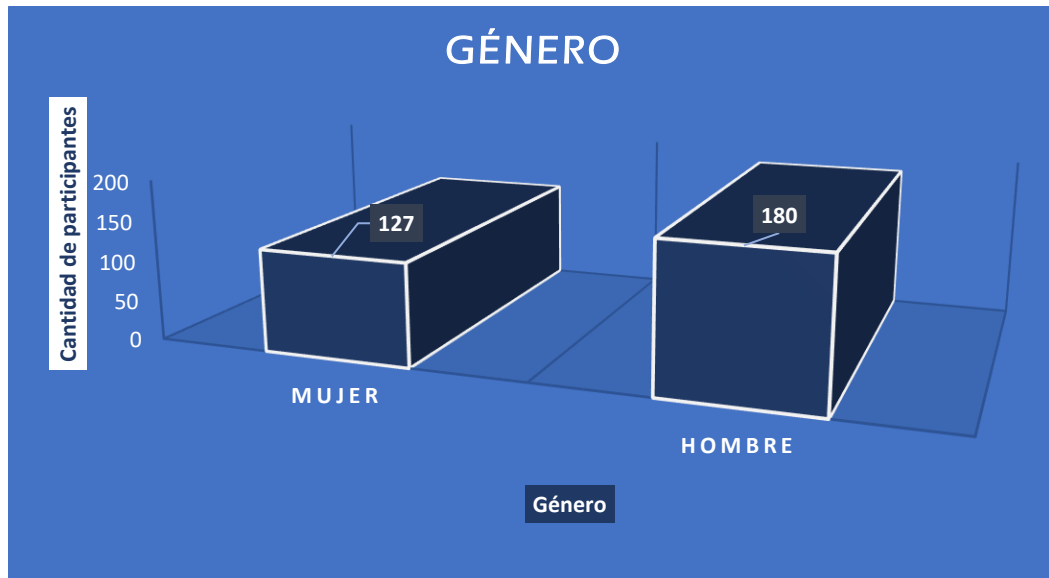


Gráfico No. 5 Género

En cuanto al género de los usuarios, durante el segundo trimestre de 2023, accedieron a los servicios del AGN el 40% de mujeres y 60% de hombres.

- **Personas con discapacidad**



Gráfico No. 6 Personas con discapacidad

En el segundo trimestre se reportan personas con discapacidad auditiva y múltiple.

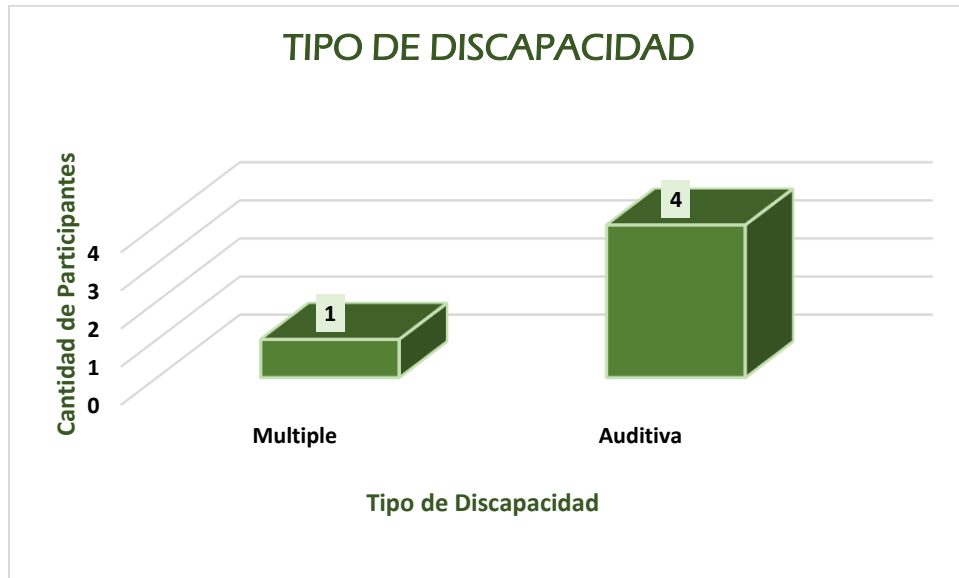


Gráfico No 7 Tipo de Discapacidad

• **Grupos Étnicos**

En cuanto a los grupos étnicos, se reportó un usuario indígena

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

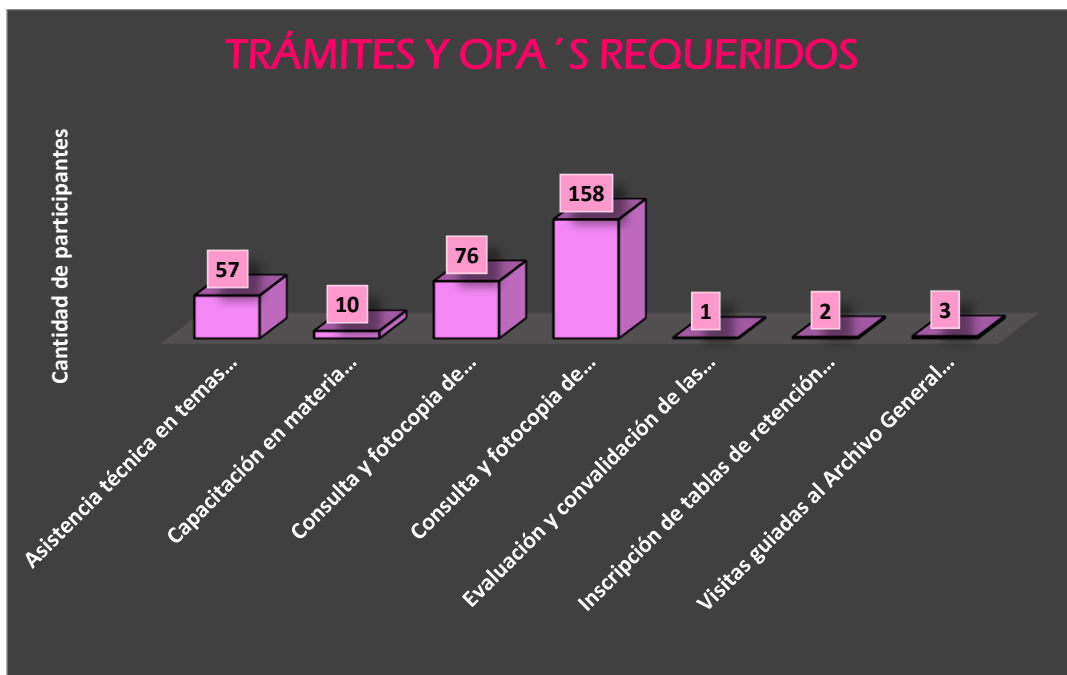


Gráfico No. 8 Servicios prestados segundo trimestre 2023

En cuanto a los servicios prestados para el segundo trimestre de 2023 tuvo alto impacto para los usuarios; Consulta y fotocopia de protocolos Notariales, seguido de las Consulta y Fotocopias de Fondos Históricas, el servicio de asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental sigue siendo un trámite muy importante para los usuarios y las usuarias, Capacitación en materia archivística medianamente consultado, los tramites con menos consulta son las visitas guiadas, Inscripción de Series Documentales en la RUSD, Evaluación y Convalidación de TRD y TVD, en cuanto a los servicios de Transferencia regular de documentación histórica y prestamos o alquiler de salas y auditorio no tuvieron consulta alguna.

• **Canales de Atención**

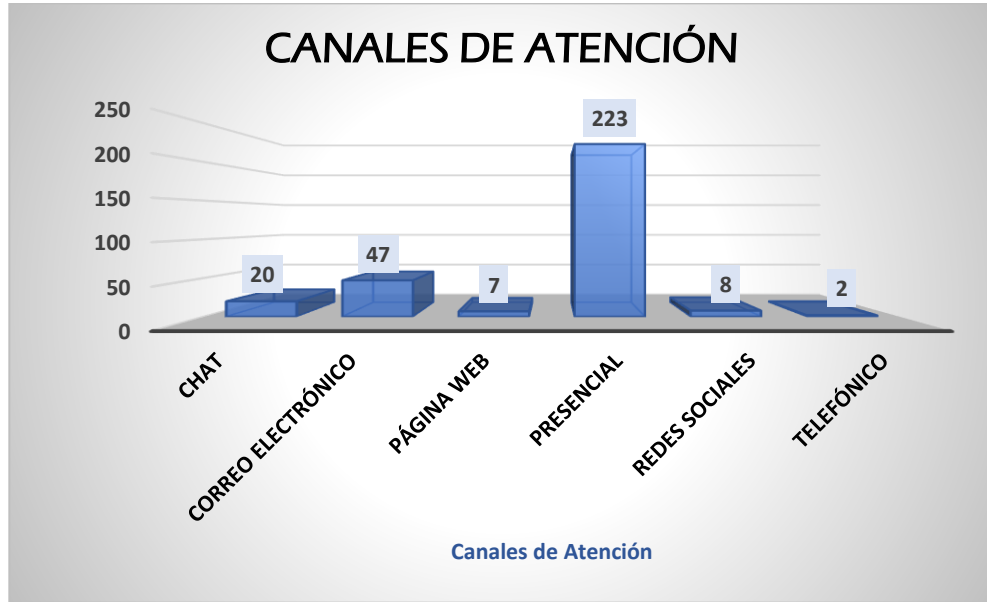
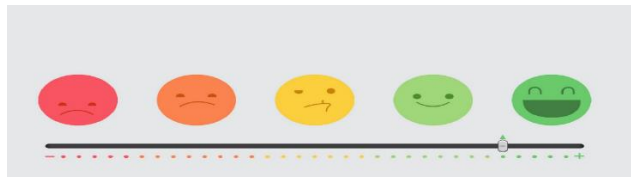


Gráfico No. 9 Canales de Atención

Los canales de atención que brinda el AGN han demostrado un gran impacto a los usuarios, en el segundo trimestre de 2023 el canal de atención preferido por los usuarios fue el presencial.

**Nivel de Satisfacción-Calidad del servicio**



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

• **Tiempo de espera al trámite solicitado**

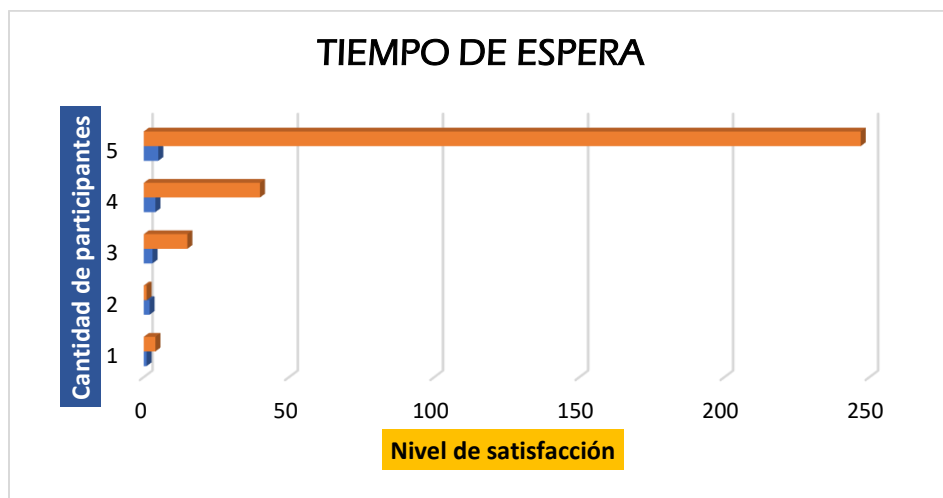


Gráfico No. 10. Tiempo de espera

- Claridad de la información suministrada

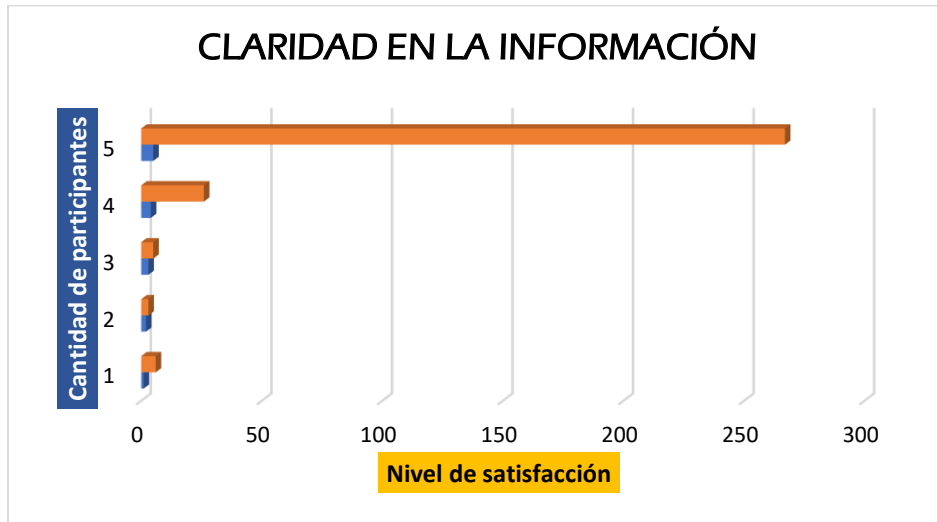


Gráfico No. 11. Claridad en la información

- Acceso a la información a través de los canales de atención dispuestos por el AGN

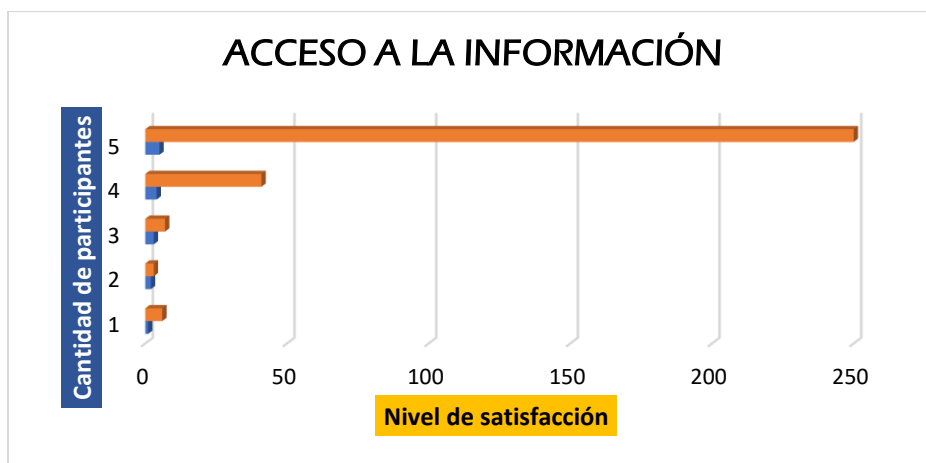


Gráfico No. 12. Acceso a la información

- Desempeño del servidor público que lo atendió

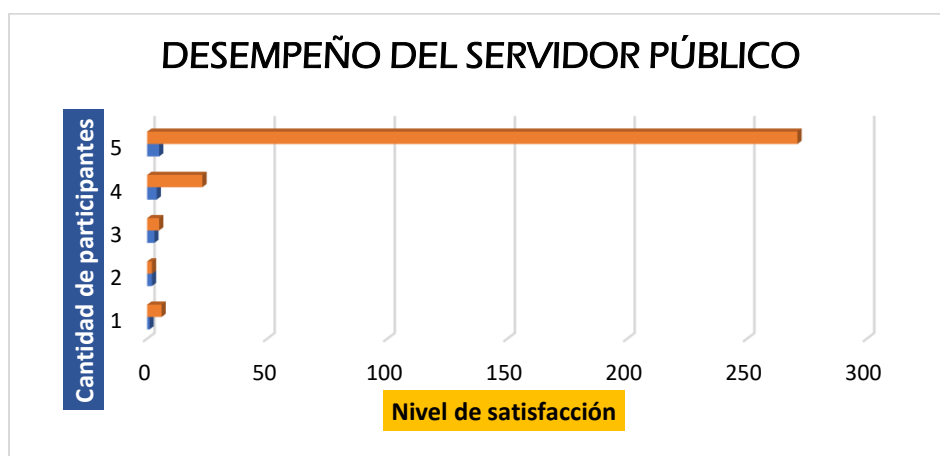


Gráfico No. 13. Desempeño al servidor Público

- **Accedería nuevamente a los servicios del AGN**

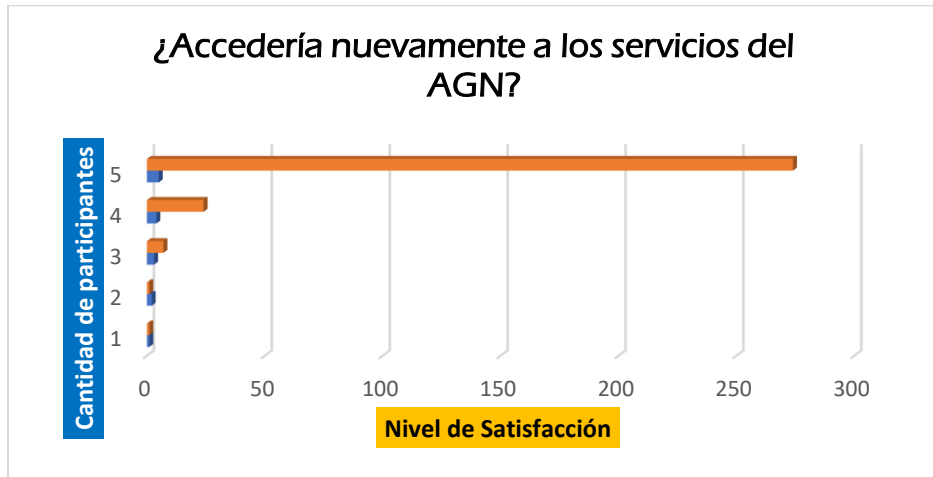


Gráfico No. 14. Servicios del AGN

- **Calidad del servicio**

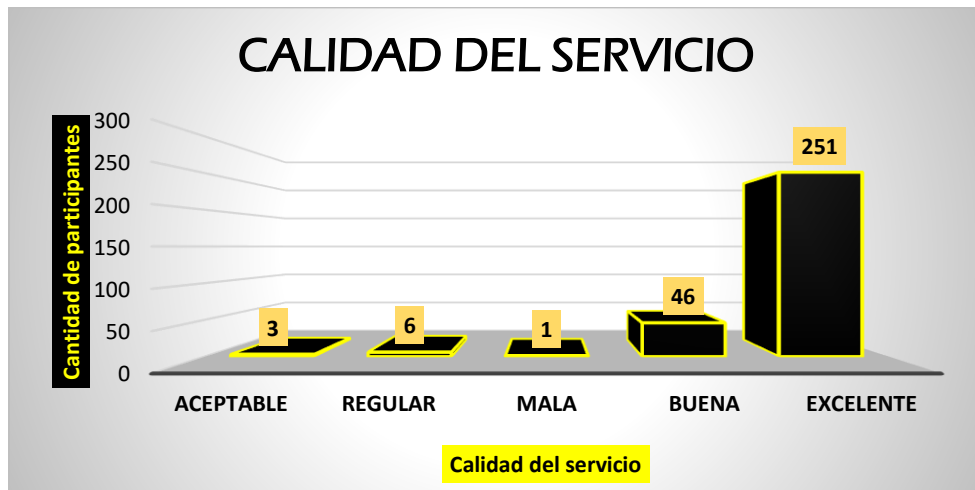


Gráfico No. 15. Nivel de Satisfacción - Servicios prestados

La percepción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio prestada por los servidores del AGN en el segundo trimestre de 2023 fue buena, aunque se presentó un 5% de inconformidad.

- **Necesidades y expectativas**



Gráfico No. 16. Necesidades y/o expectativas

El 90% de los usuarios que acceden a los tramites del AGN, cumplieron sus expectativas, frente al 10% que indicaron lo contrario, en cuanto a esto, trabajaremos para mejorar las inconformidades de los usuarios.

- **Recomendarían los servicios del AGN**

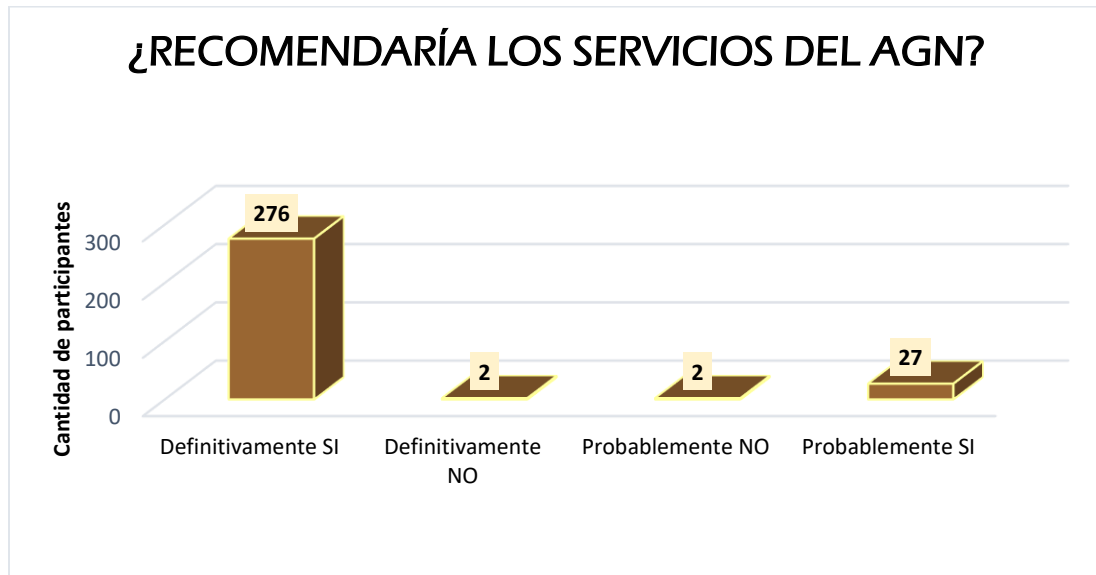


Gráfico No. 17 Recomendación de los servicios del AGN

Como se muestra en la grafica No 17, en el segundo trimestre de 2023 los ciudadanos definitivamente recomendarían los tramites y O´PAS del AGN. Seguimos mejorando para que el 100% de los participantes recomienden la entidad. Cumpliendo a satisfacción sus necesidades.

- **OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS**

En este espacio se recopilan los comentarios realizados por los ciudadanos en la Encuesta de Satisfacción:

*El señor Andres Oliver Ucros y Licht comenta lo siguiente: Me gustaría que todo su archivo notarial y especialmente índice, estuvieran digitalizados y facilitaran las copias.*

*La señora Angela Tatiana Ardila Bohorquez comenta lo siguiente: El traslado al banco es muy dispendioso sería importante agilizar el pago directamente en el AGN.*

*El señor Danny Rojas Zuluaga comenta lo siguiente: Deberían ser más rápidos en las diligencias vía correo electrónico.*

*El señor Jorge Mauricio Durán Rodríguez comenta lo siguiente: Deberían recibir el recaudo de las copias porque es muy demorado mientras se va al banco.*

*El señor Cristian David Pedraza Barreto comenta lo siguiente: Tengan un pago cerca o dentro del establecimiento para que sea más rápido.*

*La señora Diana Paola Muñoz Pantoja comenta lo siguiente: El pago no debería ser fuera de la entidad muy lejos solo para cancelar 2.000 pesos.*



Las observaciones que plantean los usuarios y usuarias en los tramites de la entidad se remiten a las áreas competentes para tener en cuenta cada una de ella es la prestación del servicio.

Agradecemos a los ciudadanos por darnos a conocer sus sugerencias para mejorar nuestra prestación en el servicio.

## **5. 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.

Como se evidencia en los comentarios de los usuarios, es reiterativa la inconformidad que manifiestan frente al pago de las copias de protocolos notariales, teniendo en cuenta los grupos de valor que tiene la Entidad, se sugiere buscar alternativas que minimicen la situación.

### **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 Servicio al Ciudadano**