

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

**1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Informe trimestral de satisfacción de usuarios del Archivo General de la Nación.

**2. OBJETO DEL INFORME:** Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos OPA's que ofrece el Archivo General de la Nación del 1º de julio al 30 de septiembre de 2023.

**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 compila 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 tercer trimestre del 2023 provienen del departamento de Cundinamarca con un porcentaje del 79%, seguido de Antioquia, Boyacá, Cauca, Tolima, Valle del Cauca, Santander, entre otros.

- **Participación de Países**

En el tercer trimestre de 2023, se contó con la participación de países como España, Estados Unidos, Honduras y Noruega con un 1%



Gráfico No. 2 participación de Países

- **Edad**

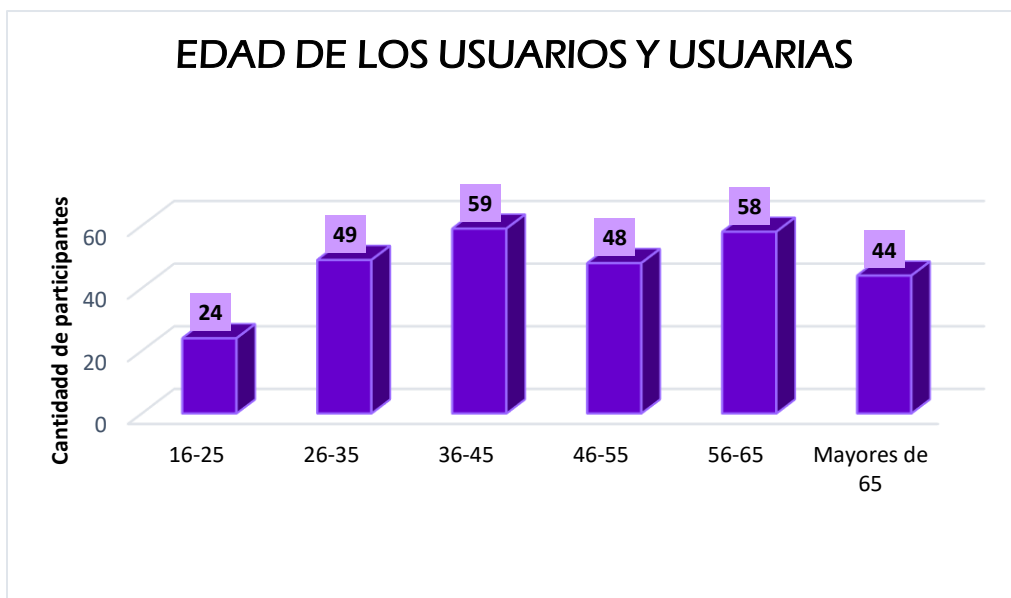


Gráfico No. 3 edad de los usuarios

Para el tercer trimestre de 2023, la mayoría de los usuarios atendidos en el AGN fueron los de edades comprendidas entre los 36 y 45 años con un porcentaje del 21%, seguido muy de cerca de los encuentran entre los 56 y 65 años, con menor proporción se encuentran los del rango de 16 a 25 años con 24 usuarios.

- Nivel de Escolaridad**

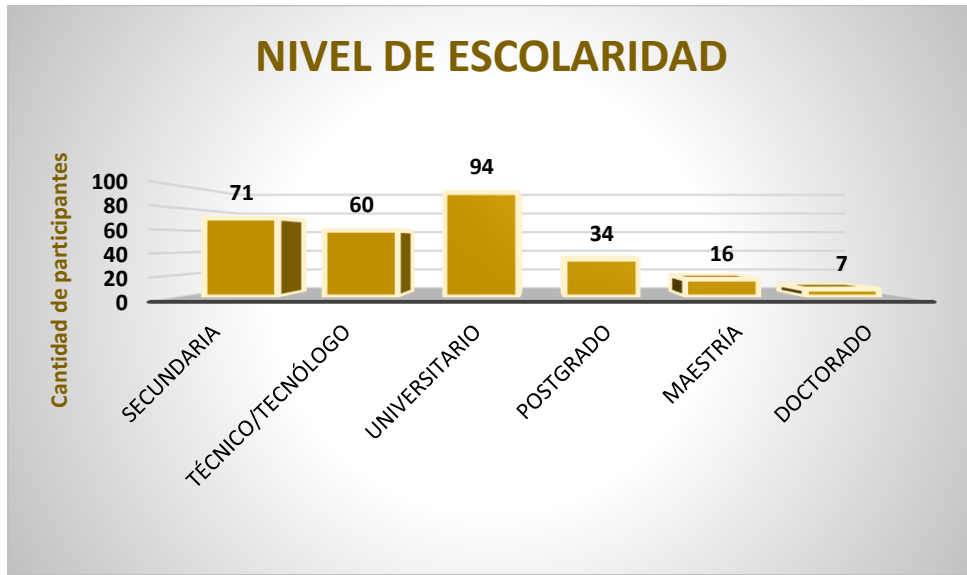


Gráfico No. 4 nivel de Escolaridad

Los usuarios con más acceso a los servicios que presta el Archivo General de la Nación durante el tercer trimestre de 2023 fueron: universitarios en primer lugar con el 33%, seguido de la Secundaria, Técnicos – Tecnólogos, Postgrado y maestría; con bajo acceso a los servicios se encuentran los de doctorado.

- Género**

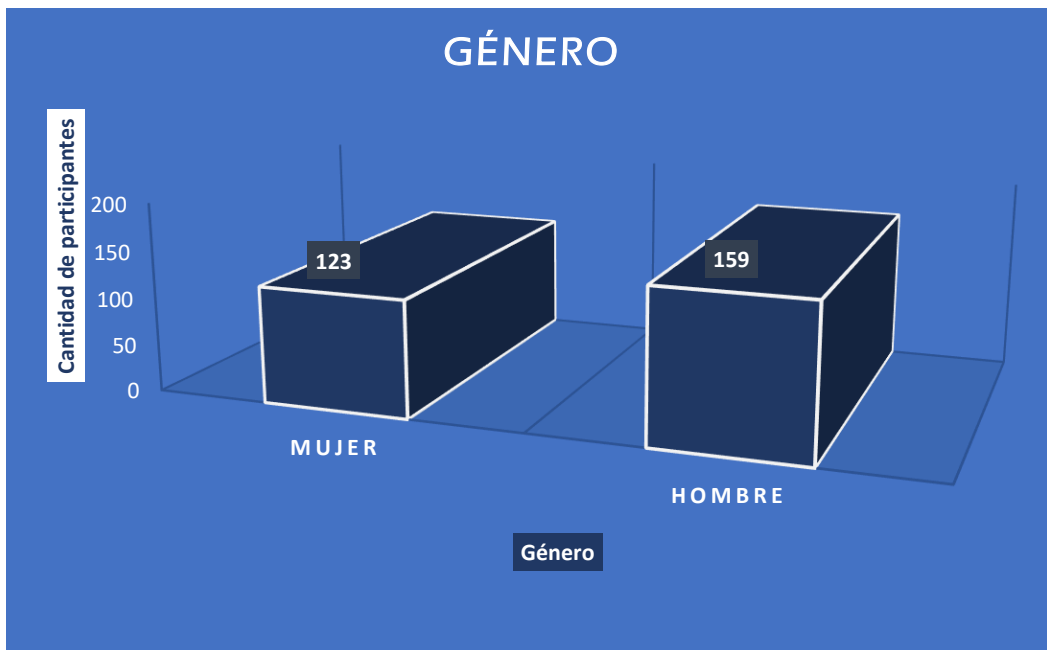


Gráfico No. 5 género

Los usuarios que participaron en la prestación de los servicios que ofrece el Archivo General de la Nación en el tercer trimestre clasificados por género corresponden a 123 mujeres y de 159 hombres que equivale al 44% y 56% .

- **Personas con discapacidad**



Gráfico No. 6 personas con discapacidad

En el tercer trimestre se reportan personas con discapacidad visual y múltiple que equivale al 2%.

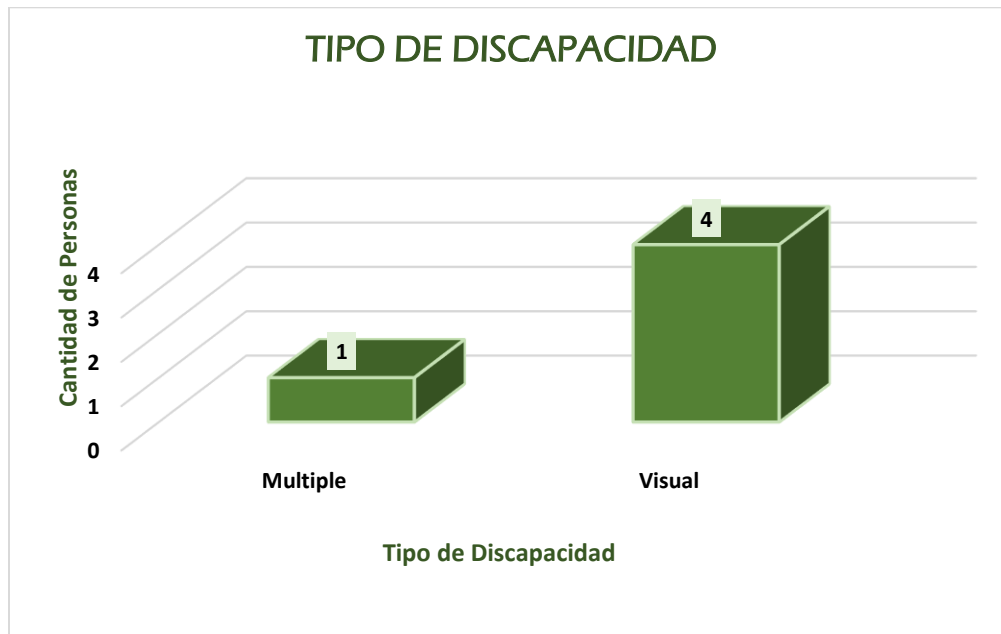


Gráfico No. 7 tipo de discapacidad

- **Grupos Étnicos**

En cuanto a los grupos étnicos, 3 usuarios indicaron pertenecer a grupos indígenas y 3 a afrocolombianos.

- Resultados de los servicios prestados por la entidad

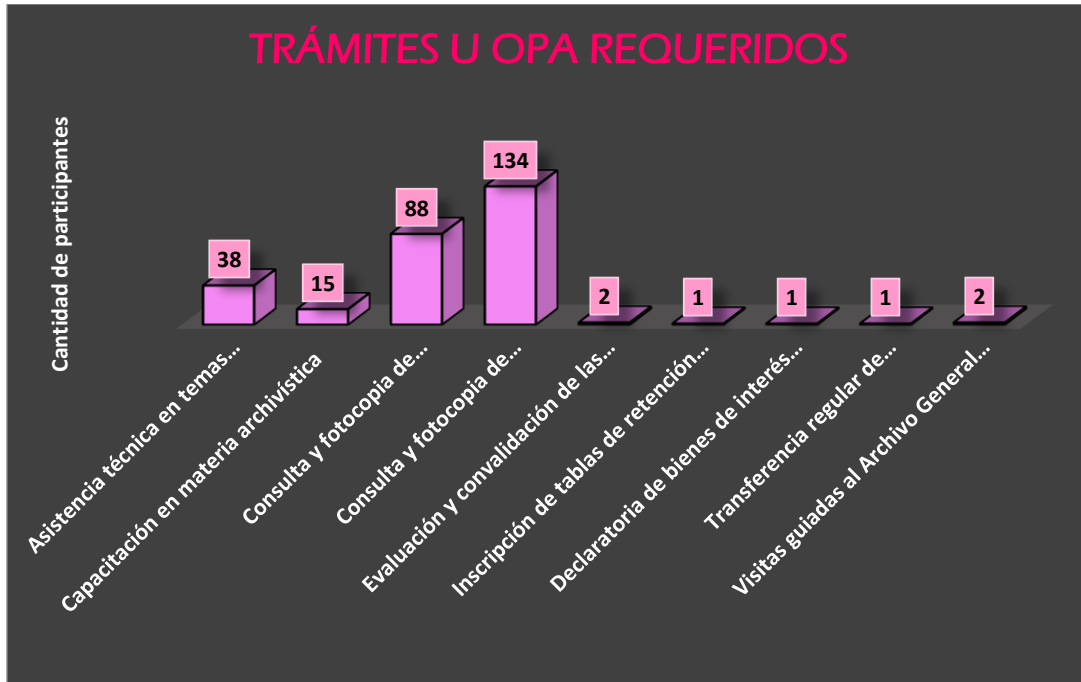


Gráfico No. 8 servicios prestados por la entidad para el tercer trimestre 2023

En cuanto a los servicios prestados para el tercer trimestre de 2023, tuvo alto impacto para los usuarios las Consultas y fotocopias de protocolos Notariales y Documentos Históricos, mientras que Asistencia Técnica y Capacitación en materia archivística siguen siendo muy importantes para los usuarios. Los tramites con menos consultas fueron Visitas Guiadas, Inscripción de Series Documentales en la RUSD, Evaluación y Convalidación de TRD y TVD y Transferencia regular de documentación histórica; en cuanto a préstamo o alquiler de salas y auditorio no tuvo consulta alguna.

- Canales de Atención

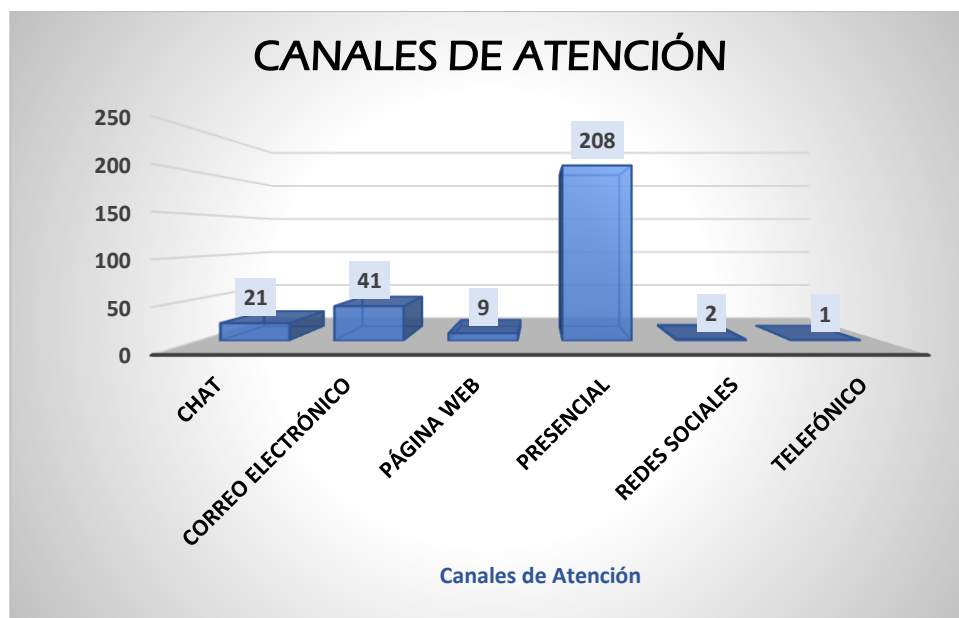
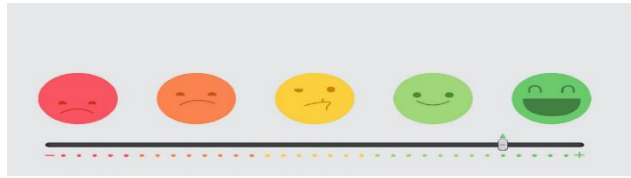


Gráfico No. 9 canales de atención

Los canales de atención del AGN tienen un gran impacto, siendo el preferido por los usuarios el presencial.

NIVEL DE SATISFACCIÓN-CALIDAD DEL SERVICIO



**Nota:** Para el nivel de satisfacción se tuvo presente una serie de preguntas con calificación de 1 a 5 ; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

- Tiempo de espera al trámite solicitado

7

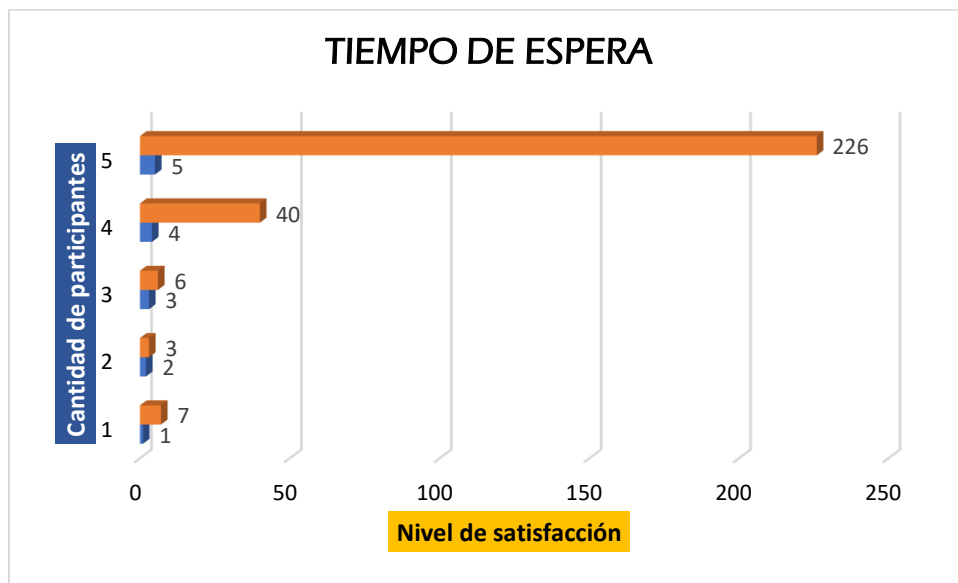


Gráfico No. 10 tiempo de espera

- Claridad de la información suministrada

77

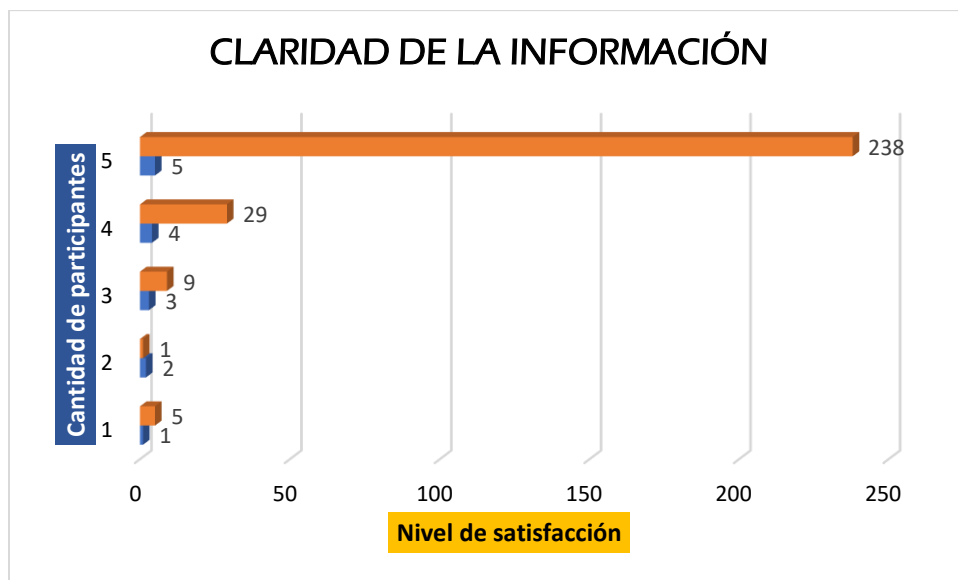


Gráfico No. 11 claridad en la información

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

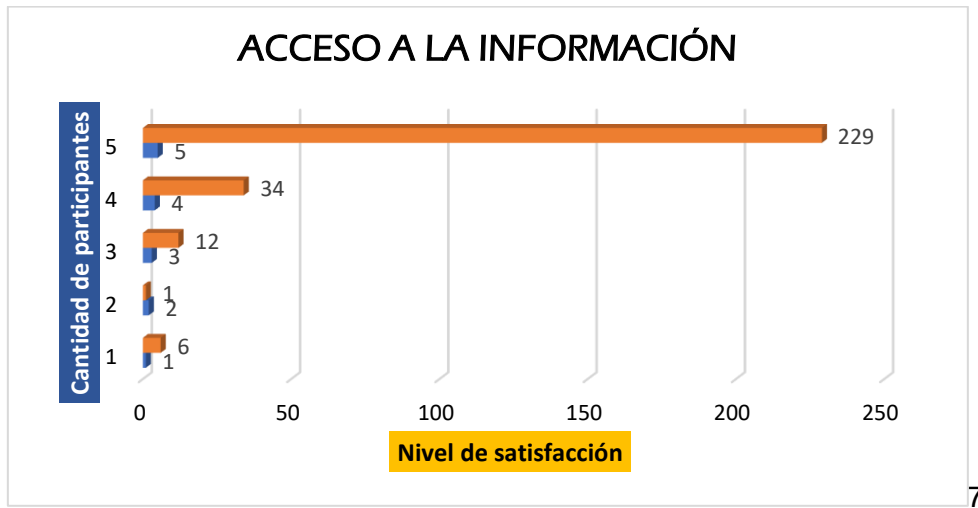


Gráfico No. 12 acceso a la información

- **Desempeño del servidor público que lo atendió**

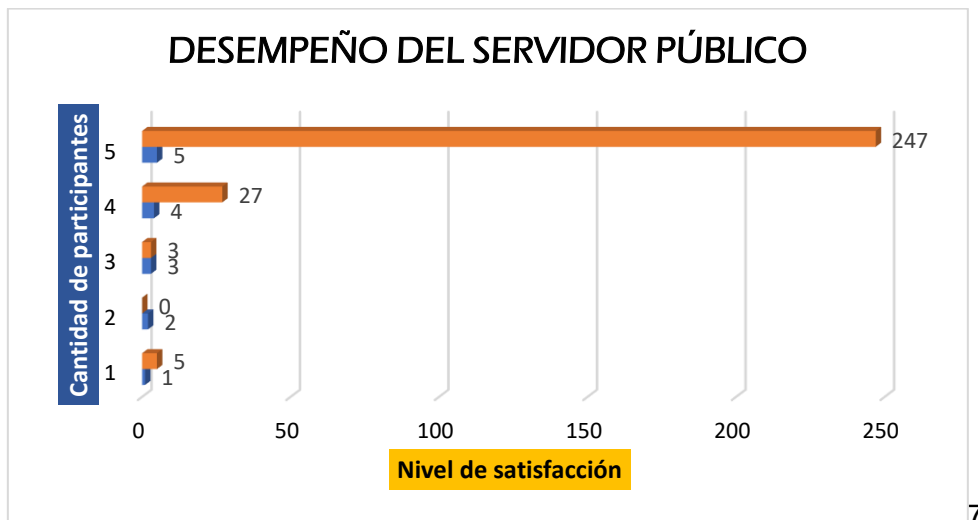


Gráfico No. 13 desempeño al Servidor Público.

- **¿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 calidad de la prestación del servicio por parte de los servidores públicos del AGN en el tercer trimestre de 2023 fue evaluada positivamente, aunque el 5% de los usuarios manifestaron inconformidad.

- **Necesidades y expectativas**



Gráfico No. 16 necesidades y/o expectativas

En cuanto a las necesidades y/o expectativas del periodo reportado, el 90% de los usuarios que acceden a los trámites del AGN indican que los servidores públicos que los atendieron cumplieron con sus necesidades y expectativas en el servicio prestado, por otro lado el 10% muestra su inconformidad.

- **¿Recomendarían los servicios del AGN?**



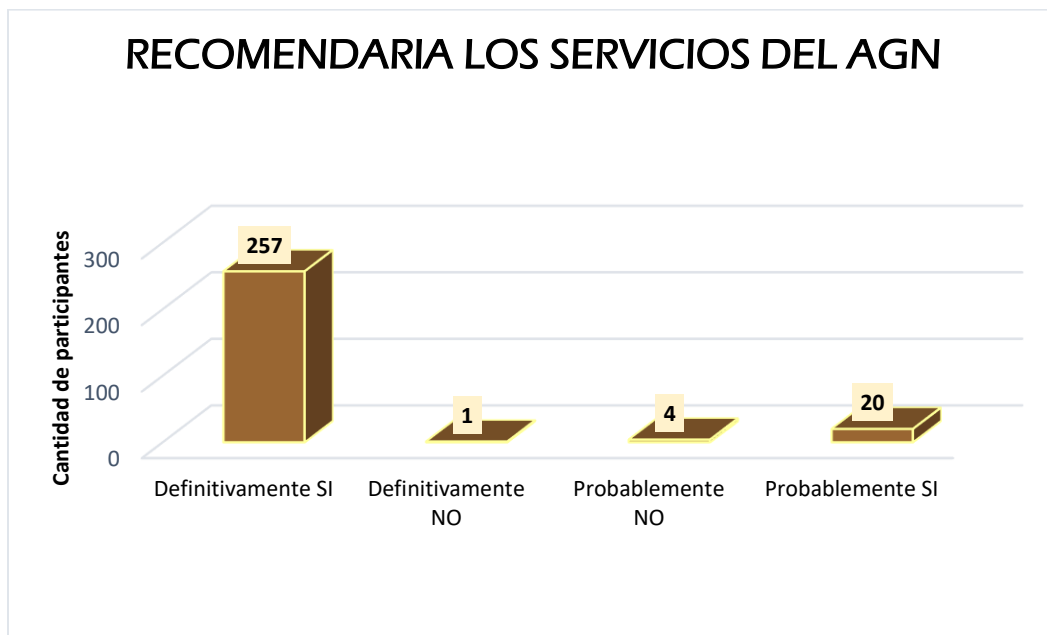


Gráfico No. 17 recomendación de los servicios del AGN

Como se muestra en el gráfico No. 17, en el tercer trimestre de 2023 los ciudadanos definitivamente si recomiendan los tramites y O´PAS del AGN.

• **OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS:**

*Alicia Gonzalez Alonso: El Banco Popular queda demasiado lejos muchas gracias.*

*Gloria Elizabeth Barragan Garcia: Hacer un poco más ágil la respuesta telefónica.*

*Juliana Gonzalez Florez: El Archidoc funcionaba bien hace un tiempo y ahora no se puede acceder a las herramientas digital que facilitaba el trabajo.*

*Daniel Esteban Viasus Gomez: Excelente servicio (administrativo, seguridad y en la sala).*

*Omar Enrique Arias Alfonso: Todo Excelente.*

*Luis Noe Botia Ramirez: Excelente atención y rápidas respuestas a lo solicitado.*

*Luis Alberto Bernal Martinez: Excelente Servicios.*

*Francety Arcenia Jimenez Beltran: Los funcionarios Oscar y Javier no demuestran la disposición para la atención al público. Pilar, paisita y el practicante super excelente la atención y disponibilidad*

*Eduar Buitrago Acero: Excelente atención de los funcionarios de la recepción y sala de investigación*

*Sandra Angelica Garavito: La atención es muy positiva y agradable. Excelente personal.*

*Carlos Eduardo Martinez Méndez: Excelente atención administrativa.*

*Wilton Holguín Rotavista: El Archidoc hace mucha falta.*

*Corzo Chacón Villanueva: Gracias, satisfecho.*

*Angelica Maria Martinez Moreno: Todo el personal se mostró muy atento y servicial.*

*Rosa Maria Chacón Rodriguez: Satisfecha con la atención.*

*Ginna Paola Gonzalez Cañon: Muy atentos y claros las personas de archivo.*

*Esmeralda Moreno Mora: Todo es excelente y gracias por guardar muy bien los documentos.*

Agradecemos a los ciudadanos por darnos a conocer sus observaciones y/o sugerencias, ya que nuestro principal propósito es mejorar la prestación en el servicio, esto con el fin de garantizar un servicio óptimo, cumpliendo con la satisfacción de nuestros usuarios.

## 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.

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, avivando el deber ser de la entidad. Se sugiere que el diligenciamiento de las Encuestas de Satisfacción se realice a más usuarios de tal manera que se pueda contar con mayor información que permita conocer a fondo la experiencia del ciudadano frente a los trámites y OPA's 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](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co)

**ELABORADO POR: Deicy Bernal M.- Técnico Administrativo/Jeimmy L. Betancourt Lancheros - Profesional Especializado Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano**