

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, mayo 2023

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

**2. OBJETO DEL INFORME:** Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites y Otros Procesos Administrativos OPA's, ofrecidos por el Archivo General de la Nación, correspondiente al mes de abril 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 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 95 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

#### 4. CONTENIDO:

##### ✓ Resultados de la Población (Por Departamento)



Gráfico No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de abril de 2023 se tuvo una mayor participación de los usuarios en la ciudad de Bogotá con un total de 73 visitas, como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar con

la participación de usuarios de otros departamentos como: Valle del Cauca, Cundinamarca, Antioquia, La Guajira, Norte de Santander, Huila, entre otros.

## ✓ Participación de Países

En la Encuesta de Satisfacción no se evidenció participación de ningún país en los Trámites del AGN.

## ✓ Nivel de Escolaridad

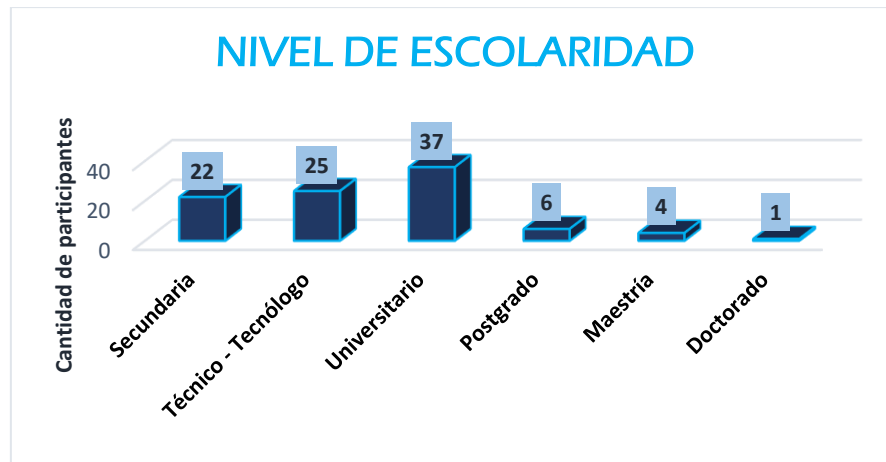


Gráfico No 2. Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad universitario fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de abril con 37 visitas, *Técnico – Tecnólogo* con 25, *Secundaria* con 22, *Posgrado* con 6 y maestría con 4, en cuanto al nivel Doctorado registra un usuario.

A la Entidad no ingresaron personas con discapacidad durante el mes de abril de 2023

## ✓ Grupo étnico

En cuanto a los grupos étnicos no hubo personas que indicaron ser de algún grupo.

## SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



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

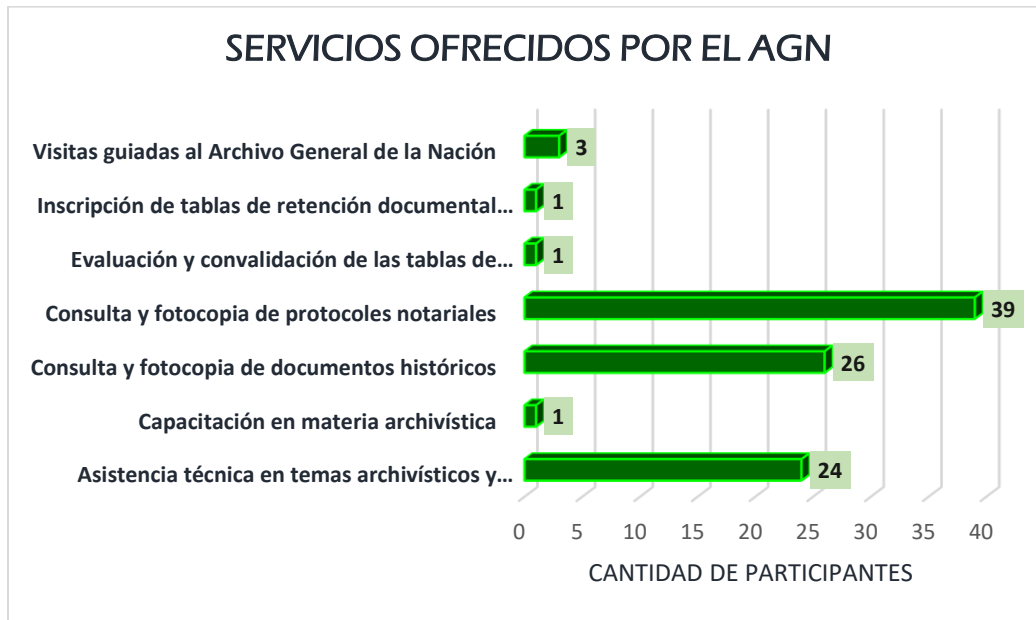


Gráfico No 3. Servicios prestados en el mes de abril de 2023

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de abril fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notariales con usuarios con 39 participaciones, Consulta y fotocopia de documentos históricos 26 participaciones, Asistencia técnica tuvieron una participación de 24 consultas, Visitas guiadas con 3 participaciones, inscripción de TRD y TVD en el RUSD, Capacitación en materia archivística, Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD, gestión documental cada una de ellas con una participación, 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:

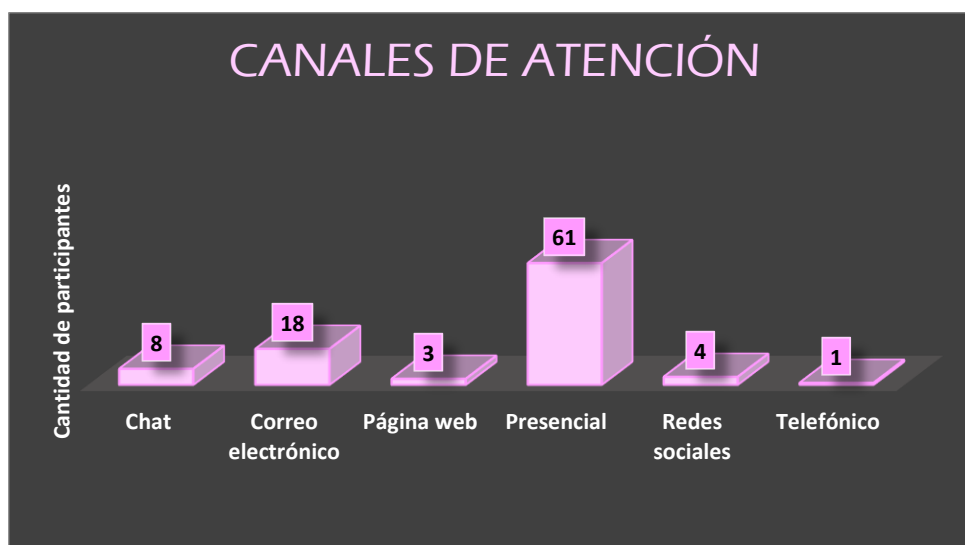


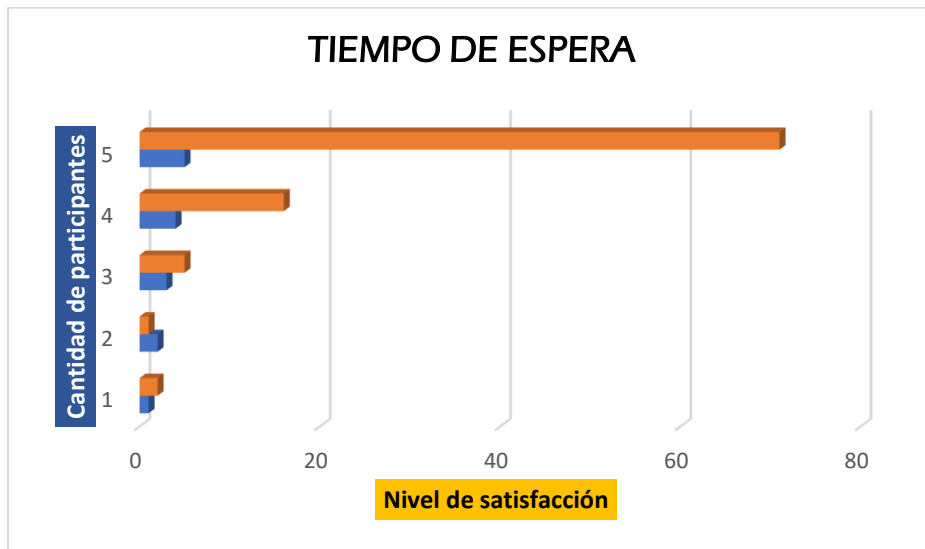
Gráfico No 4. Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda para los usuarios son: de manera presencial con 61 asistencias, correo electrónico con 18 solicitudes, Chat con 8, Redes Sociales con 4, Pagina Web con 3 y Telefónico con una consulta.

## 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:

1. *Tiempo de espera al trámite solicitado:*



Gráfica No 5. Tiempo de Espera

2. *Claridad de la información suministrada;*

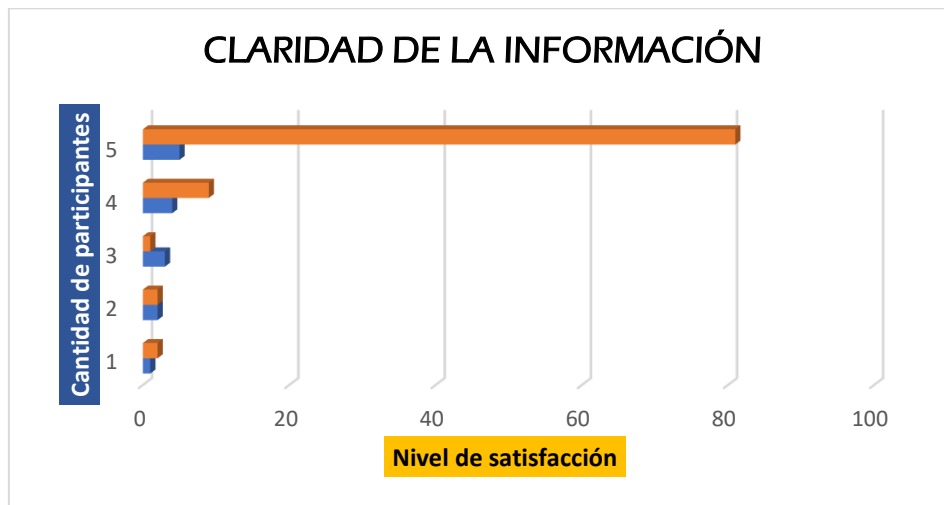


Gráfico No 6. Claridad de la información

3. *Acceso a la información a través de los canales de atención dispuestos por el Archivo General de la Nación;*



Gráfico No 7. Atención del Servidor Público.

4. *Desempeño del servidor público que lo atendió;*

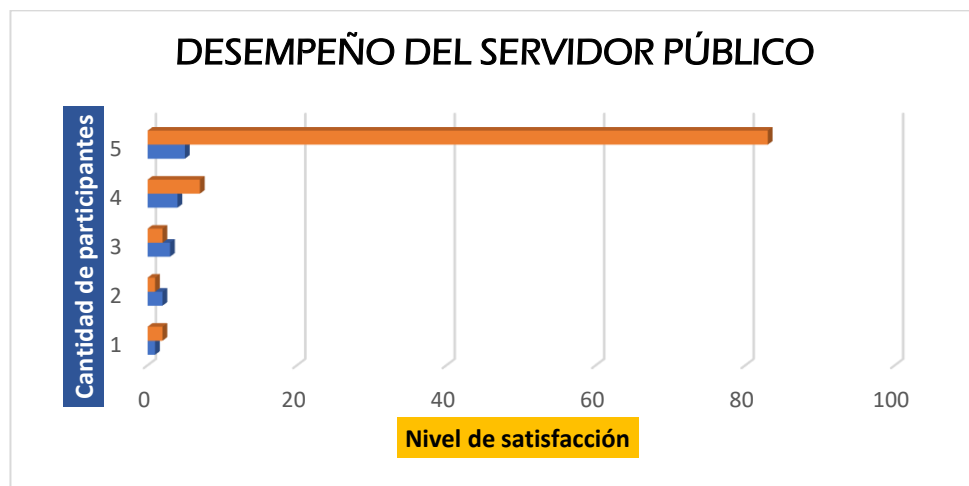


Gráfico No 8. Desempeño del servidor público.

5. *¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y/o expectativas? Si o No.*



Gráfico No 9. Necesidades y Expectativa

6. *¿Cómo calificaría la calidad de su experiencia con nuestro servicio? Aceptable, Regular, Malo, Bueno, Excelente:*

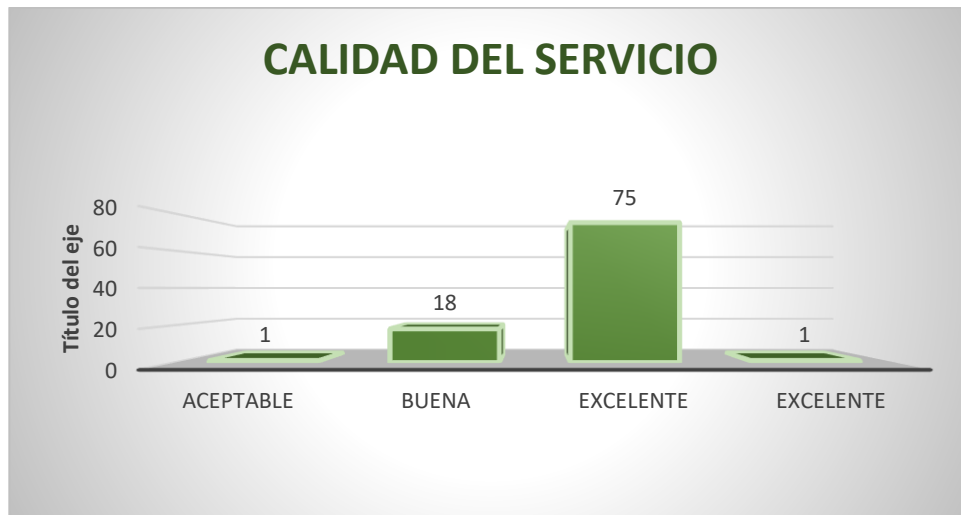


Gráfico No 10. Calidad del servicio

7. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

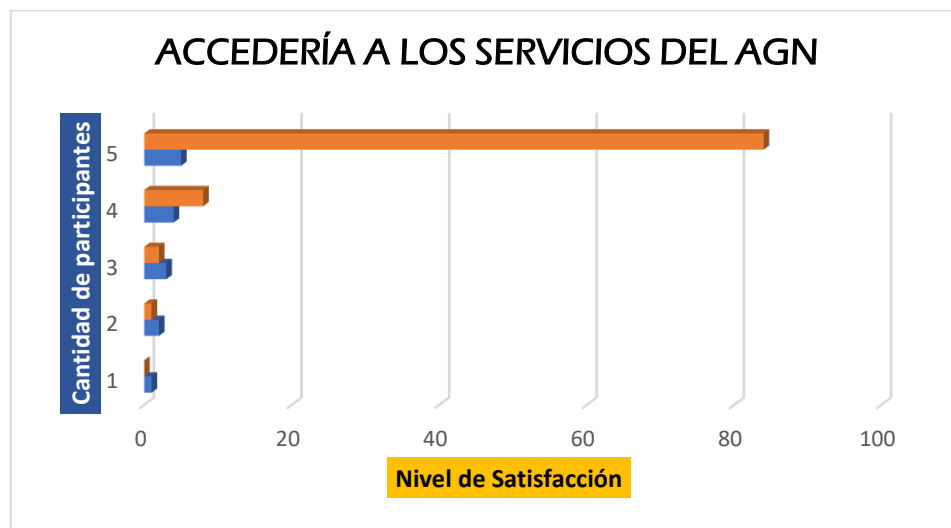


Gráfico No 11. Accedería a los servicios del AGN

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



Gráfico No 12. Recomendaría los servicios del AGN

## ✓ OBSERVACIONES DE USUARIOS

El señor Andrés 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.

## 5. CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un impacto positivo en la comunidad archivística y en los ciudadanos, los comentarios felicitan el trabajo y compromiso de los colaboradores por los canales de comunicación, el Archivo General de la Nación sigue mejorando el nivel de atención del usuario.

Las observaciones presentadas por los usuarios se llevan a cabo con cada una de las áreas de la cual corresponde el comentario para tomar medidas y mejorar la atención al ciudadano.

### **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:** Deicy Magón Bernal -Técnico Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

**REVISÓ:** Jeimmy L. Betancourt Lancheros-Profesional E. Grupo Atención y Servicio al Ciudadano.