

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

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

**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, ofrecidos por el Archivo General de la Nación.

**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 114 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 junio de 2023 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el departamento de Cundinamarca con un total de 92 visitas del municipio de Bogotá en su

mayoría, además de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como Santander, Boyacá, Valle del Cauca, Risaralda, Antioquia, Cesar, entre otros.

- **Participación de Países**

En la Encuesta de Satisfacción se evidenció la participación de España.

- **El Nivel de Escolaridad**

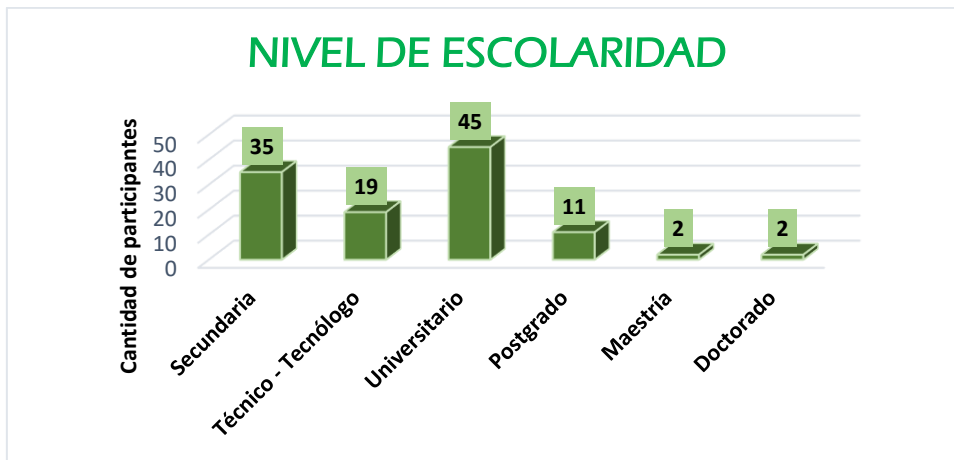


Gráfico No. 2 Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad universitario fueron quienes más accedieron a los servicios del mes de junio con 45 visitas, secundaria con 35 usuarios, seguido del nivel *Técnico – Tecnólogo* con 19 usuarios, *Posgrado* con 11 visitas, maestría y doctorado con 2 participantes por cada uno.

- **Personas con Discapacidad**

Para el mes de junio no se reportaron personas con discapacidad.

- **Grupos étnicos**

En cuanto a este ítem, sólo un encuestado manifestó ser indígena.

**SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN**



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

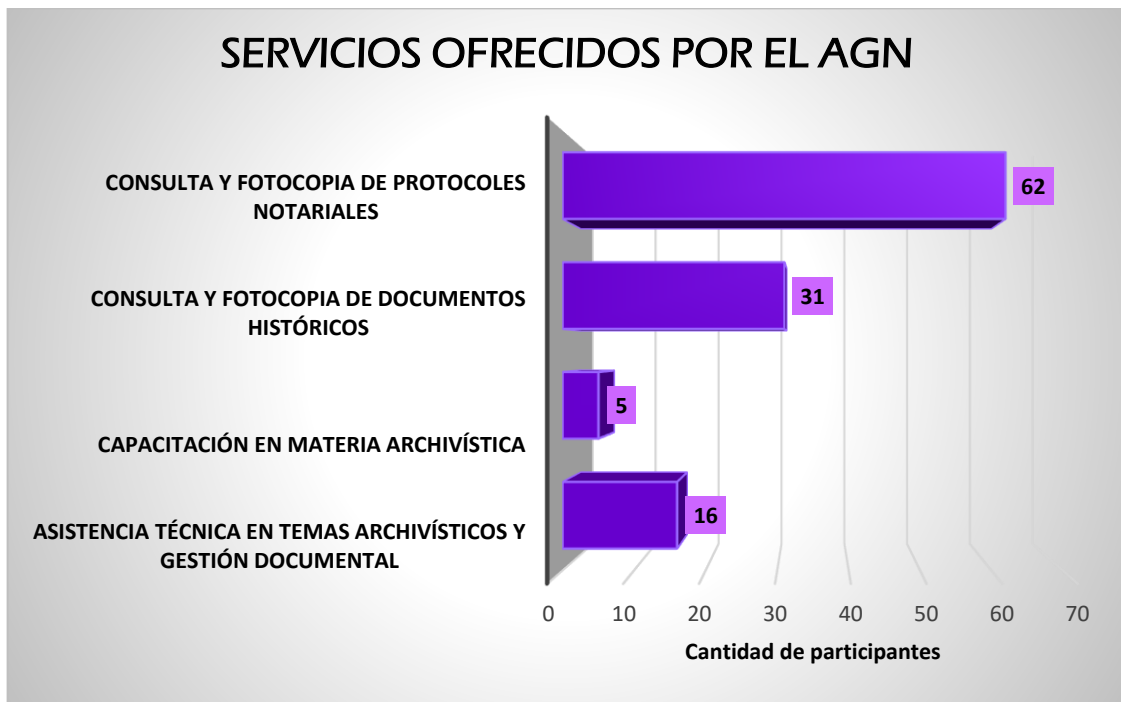


Gráfico No. 3 Servicios prestados en el mes de junio de 2023

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de junio fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notariales con usuarios con 62 participaciones, Consulta y fotocopia de documentos históricos 31 participaciones, Asistencia técnica tuvieron una participación de 16 consultas, Capacitación en materia archivística tuvo una participación de 5 personas, en cuanto a inscripción de TRD y TVD en el RUSD una solicitud, Visitas guiadas, Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD, Transferencias Regulares de Documentación Histórica, préstamo o alquiler de auditorio y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural no tuvieron participación alguna.

- **Canales de Atención**

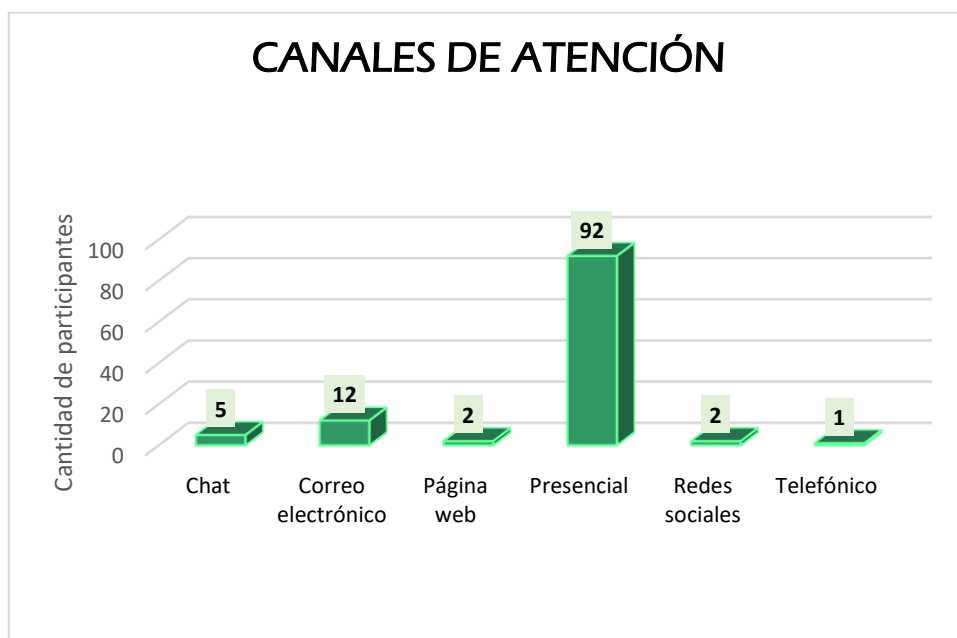


Gráfico No. 4 Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda por parte de los usuarios son: presencial con 92 asistencias, correo electrónico con 12, Chat con 5, Redes Sociales y Pagina Web con dos consultas y Telefónico con una.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN**

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:**

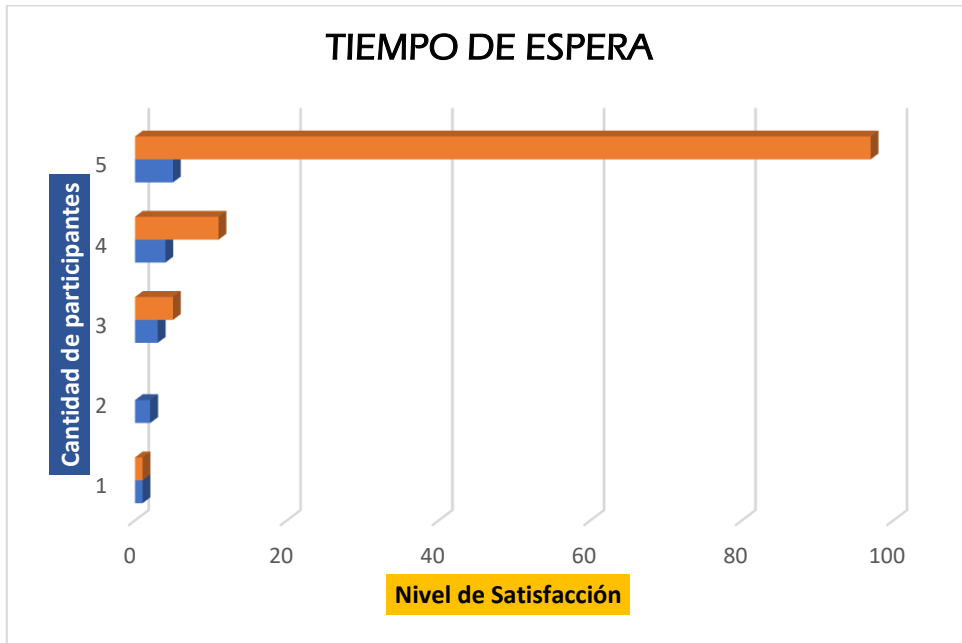


Gráfico No. 5 Tiempo de Espera

- **Claridad de la información suministrada**

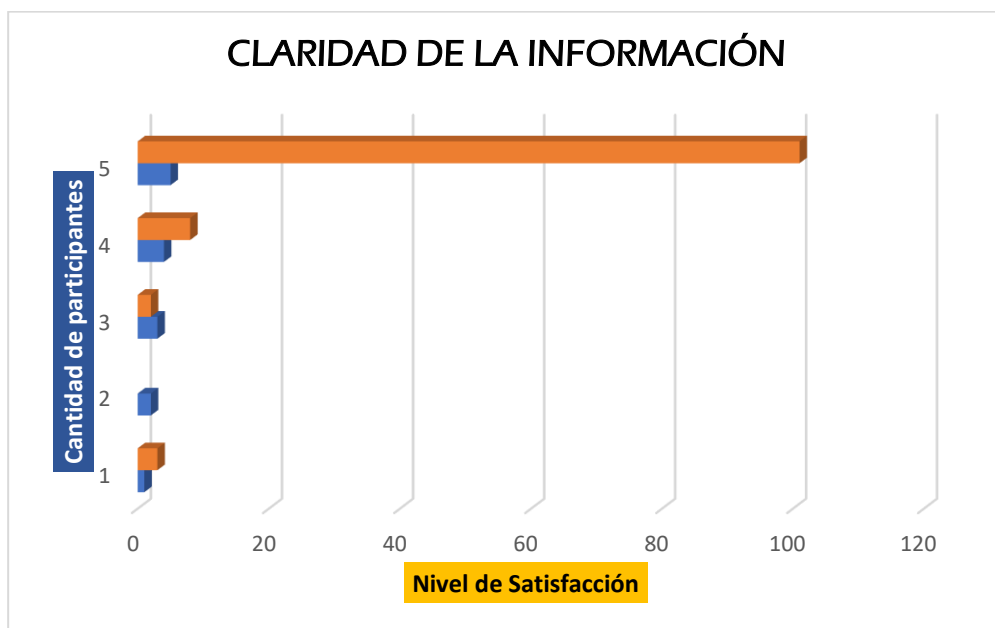


Gráfico No. 6 Claridad de la información

- 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

- Desempeño del servidor público que lo atendió

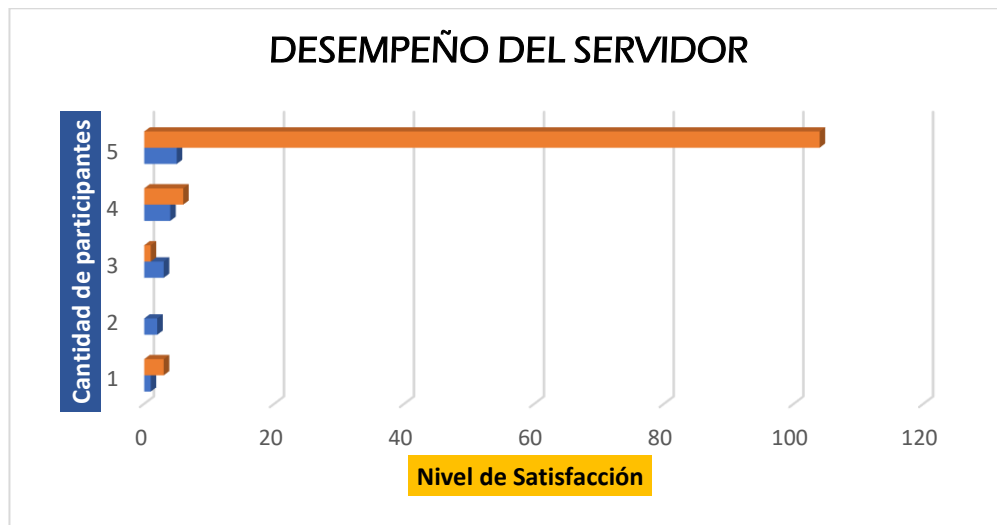


Gráfico No. 8 Desempeño del servidor público.

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



Gráfico No. 9 Necesidades y Expectativas

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

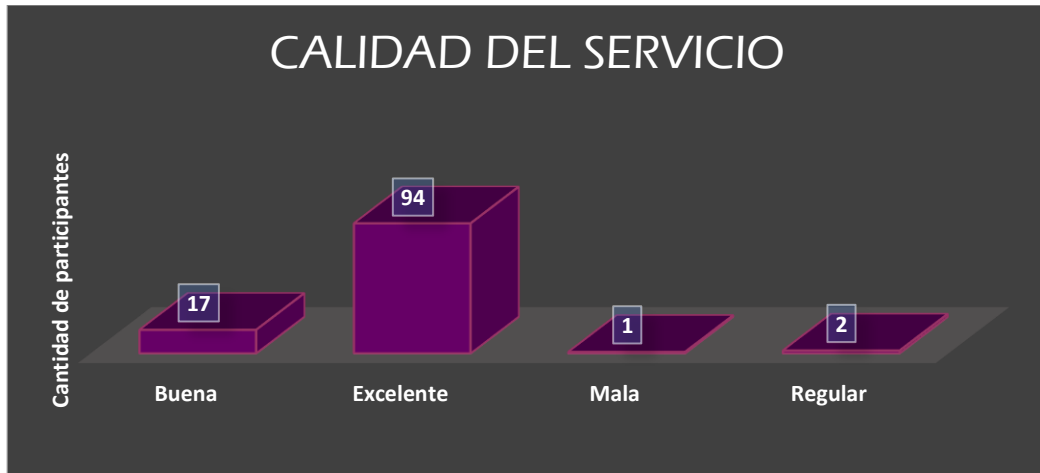


Gráfico No. 10 Calidad del servicio

- ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

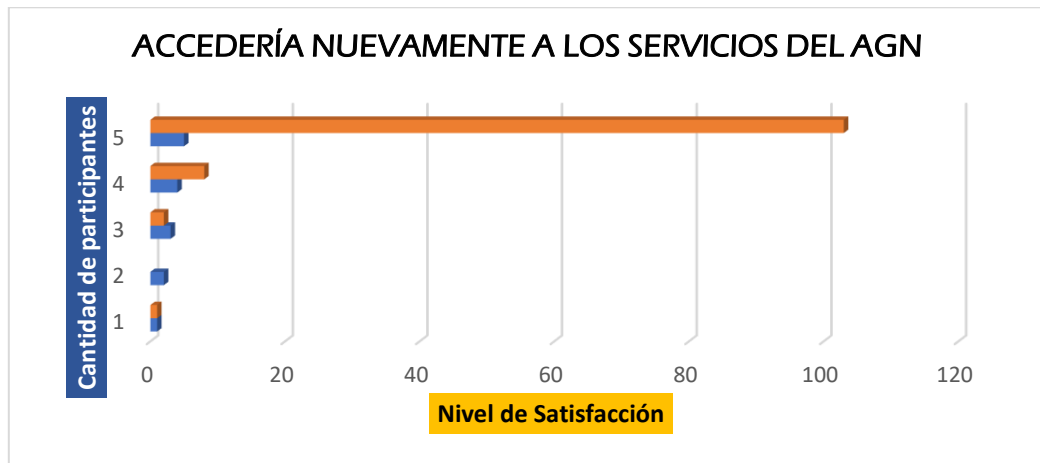


Gráfico No. 11 Accedería a los servicios del AGN

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

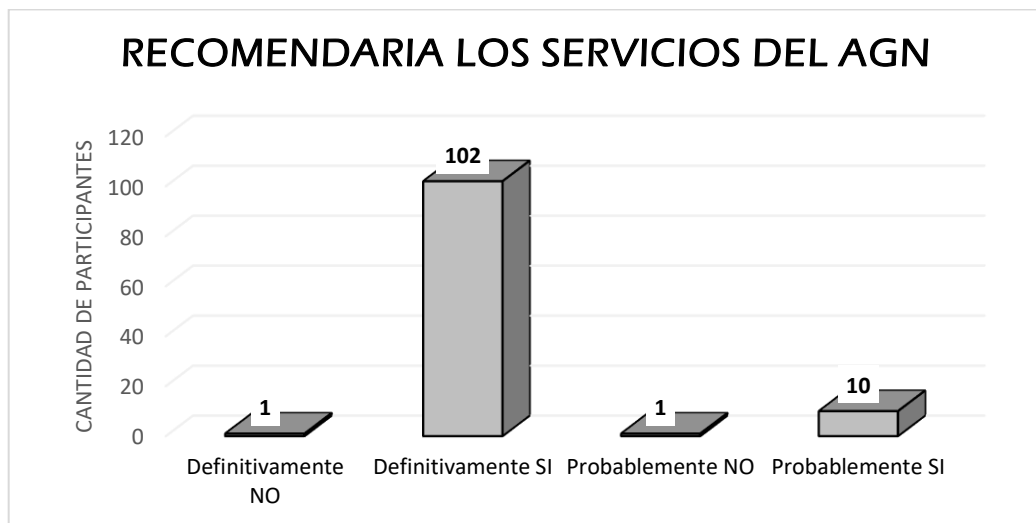


Gráfico No. 12 Recomendaría los servicios del AGN

**OBSERVACIONES DE USUARIOS:**

*La señora Diana Paola Muñoz Pantoja comenta lo siguiente: El pago no debería ser fuera de la entidad muy lejos solo para cancelar 2000 pesos.*

**5. CONCLUSIONES**

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

**DATOS DE LA ENTIDAD:**

Nombre: Archivo General de la Nación  
Dirección: Carrera. 6 No. 6-91  
Teléfono: 3282888 ext.  
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