

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, junio 2024

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de mayo de 2024.

**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.

**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 y presencial, conociendo la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la atención y la eficiencia de los servidores públicos de la entidad.

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 el AGN y promover la modernización de la misma. Para esto, tomamos la información de 113 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

## CONTENIDO:

### ✓ Resultados de la Población (País)

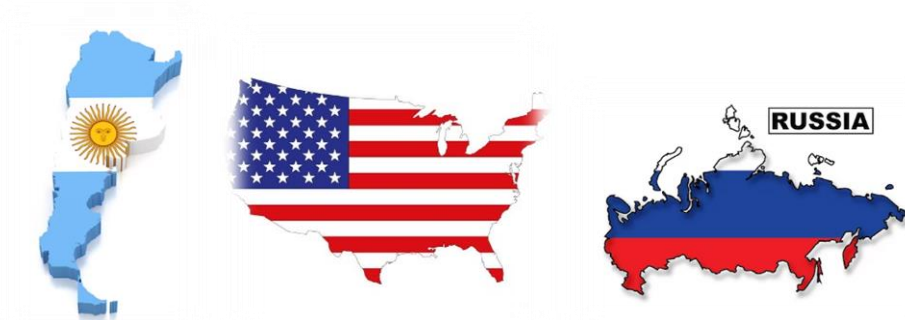


Imagen No 1. Países participantes a los tramites del AGN.

Durante el mes de mayo, los usuarios de Argentina, Estados Unidos y Rusia participaron activamente en los trámites de Consulta y Fotocopias de Fondos Históricos y Notariales, siendo estos los servicios más solicitados por la mayoría de ellos.

✓ Participación por Departamentos (Colombia).

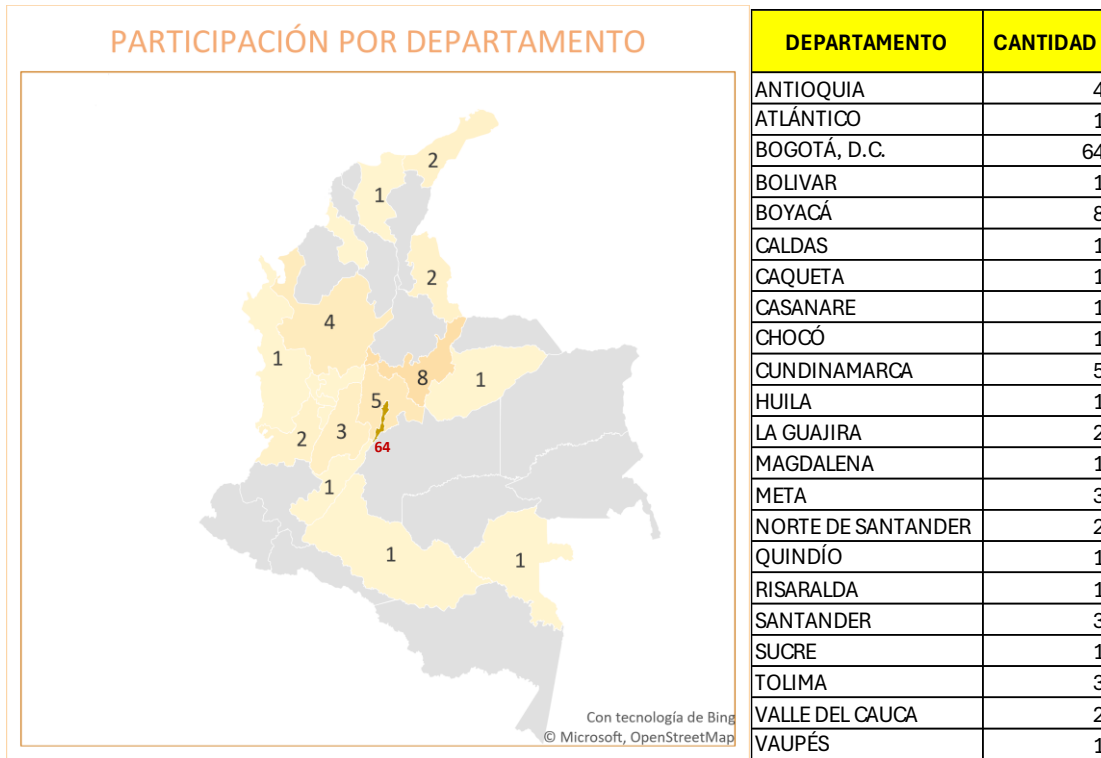


Gráfico No 1. Usuarios por departamento  
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales,

En el mes de mayo la participación en Colombia fue considerable, los usuarios del Departamento de Bogotá D.C. tuvo más acceso a los tramites y otros procedimientos administrativos con el 59% como se muestra el en (grafico No 1).

✓ Género y Edad de los Usuarios:

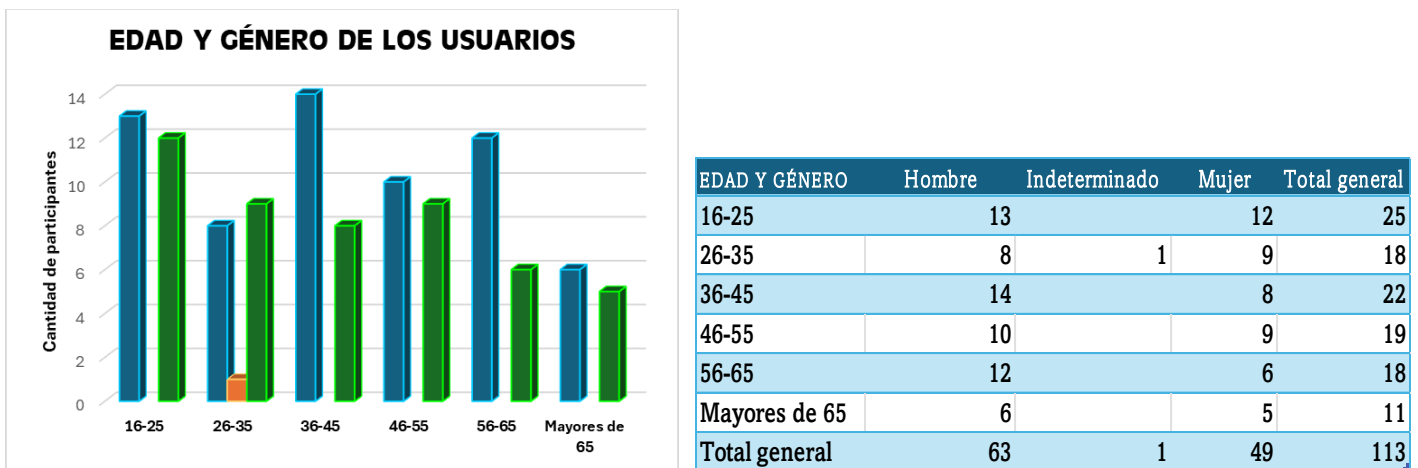


Gráfico No 2. Edad y Género de los Usuarios.  
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

En el mes de mayo hubo mayor participación por parte de los hombres con el 56% en el rango de edades de 36 a 35 años, las mujeres por su parte accedieron un promedio de 43% y 1% indico se intermedio.

✓ **Nivel educativo:**

Para el nivel de escolaridad está de la siguiente manera:

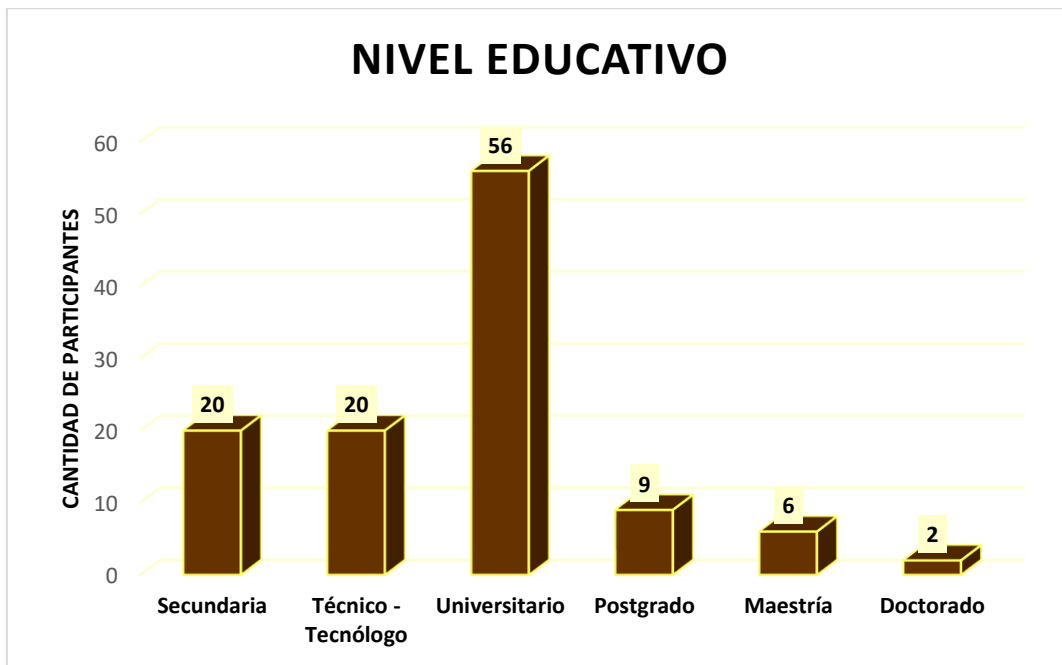


Gráfico No 3. Nivel de escolaridad  
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Los usuarios de nivel educativo universitario en el mes de mayo fueron los de mayor acceso a los tramites u O'PAs de la entidad con el 49%, los niveles de secundaria, secundaria y técnico – tecnólogo tuvieron un promedio similar del 18%, los usuarios con maestría y Doctorado realizan menos consultas en la entidad.

**Grupos étnicos:**

En cuanto a los grupos étnicos hubo personas que indicaron ser del grupo Afrocolombiano, Indígena y Raizal.



Imagen No 2. Grupos étnicos

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



Imagen No 3. Tramites y O PAS.

En el mes de mayo de 2024 se solicitaron los siguientes tramites:

TRAMITES Y O´PAS - CANALES DE ATENCIÓN	Chat	Correo electrónico	Página web	Presencial	Redes sociales	Telefónico	Total, general
Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental	8	3	2	2	2	2	19
Capacitación en materia archivística	1						1
Consulta y fotocopia de documentos históricos		2		22			24
Consulta y fotocopia de protocolos notariales		9		59			68
Evaluación y convalidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental.	1						1
<b>Total, general</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>83</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>113</b>

Cuadro No 1. Servicios prestados en el mes de febrero 2024  
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

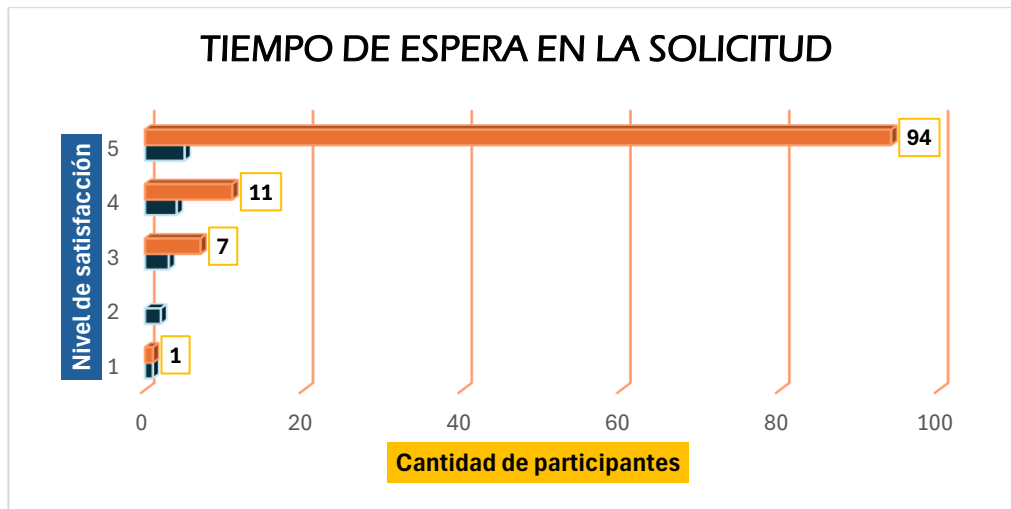
Los tramites y otros procedimientos administrativos (O´PAS) que actualmente cuenta la entidad son 10 (diez) como se evidencia en la (imagen No 3). Por la cual en el mes de mayo el trámite con mayores solicitudes fue Consulta y fotocopia de protocolos notariales con el 60%, este trámite se realiza de manera presencial, se consultar Escrituras Públicas correspondientes a las Notarías 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª, 6ª, 8ª, 9ª y 10ª de Bogotá, y solicitar fotocopias de las mismas. Las Capacitaciones Archivísticas y las Asistencias Técnicas a cargo de la subdirección del Sistema Nacional de Archivo y Evaluación y convalidación de TRD y TVD a cargo de la

Subdirección de Política y Normatividad Archivística son tramites que consultan con frecuencia por los canales telefónico, chat y correo electrónico.

## NIVEL DE SATISFACCIÓN

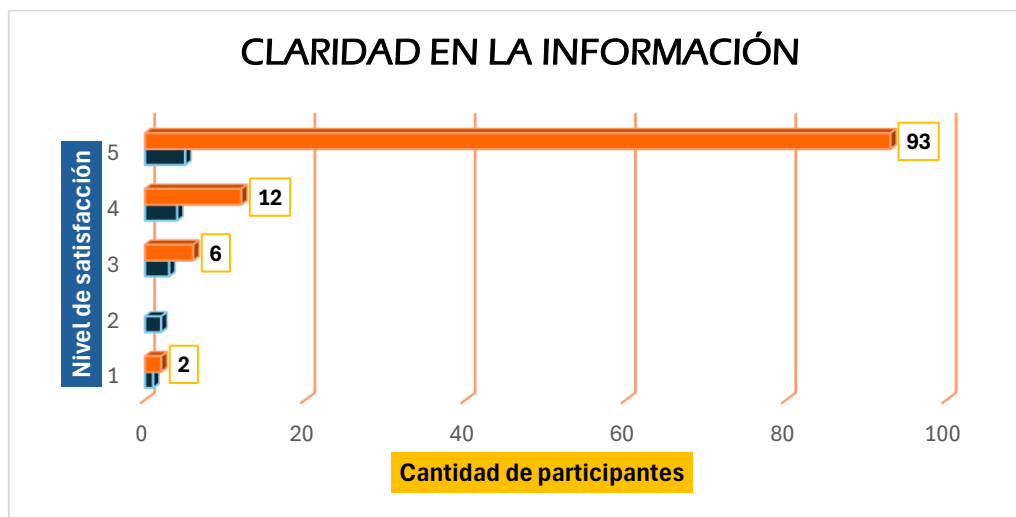
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas con calificación de 1 a 5 ; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

### 1. Tiempo de espera al trámite solicitado:



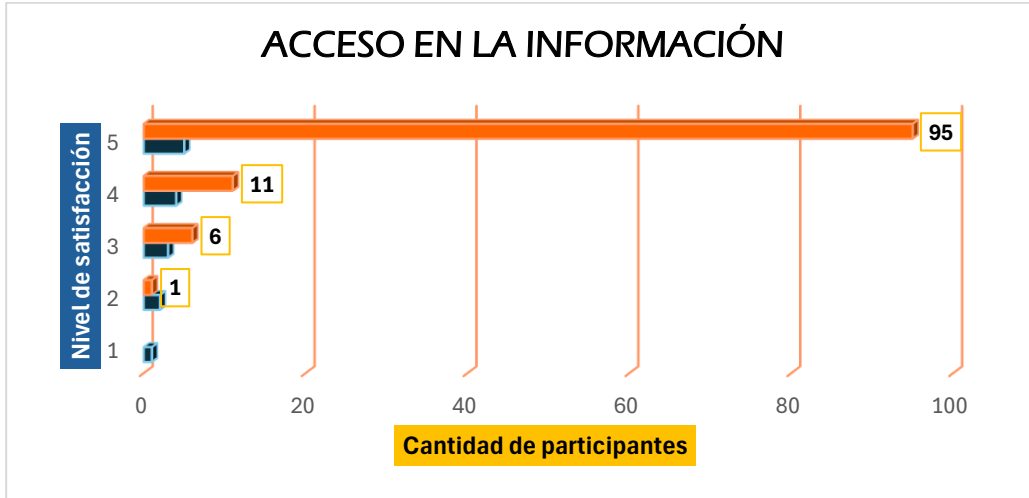
Gráfica No 4. Tiempo de Espera  
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

### 2. Claridad de la información suministrada;



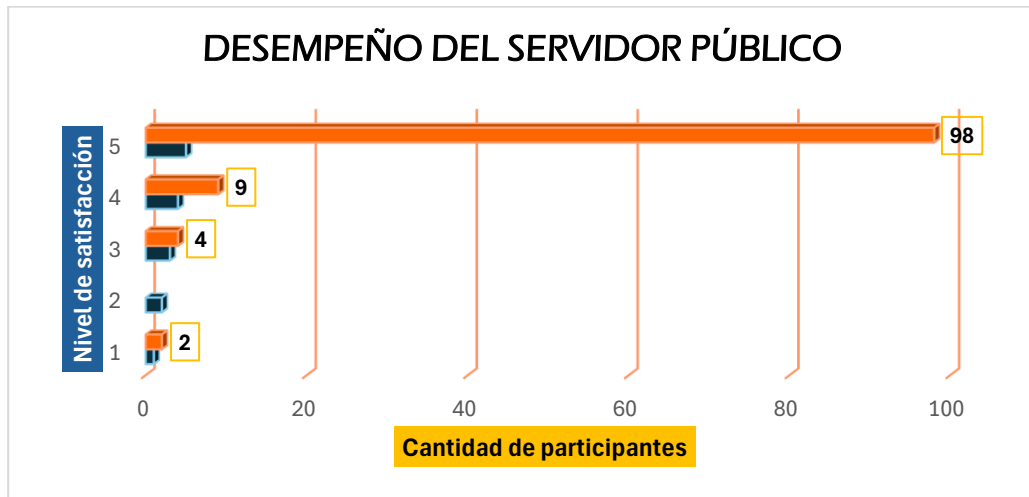
Gráfica No 5. Claridad de la información  
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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



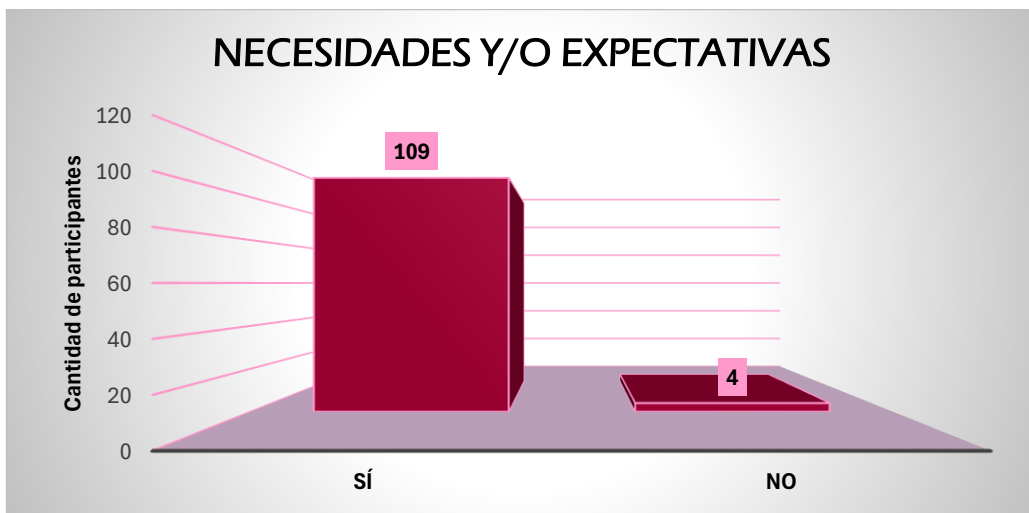
Grafica No 6. Atención del Servidor Público.  
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

4. desempeño del servidor público que lo atendió;



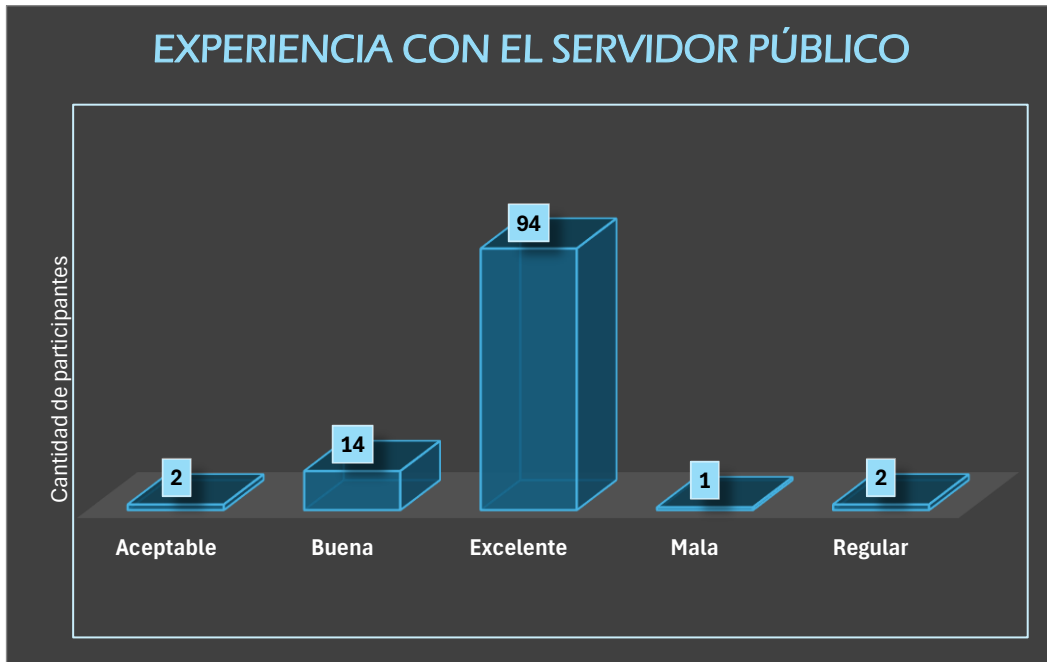
Grafica No 7. Desempeño del servidor público.  
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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



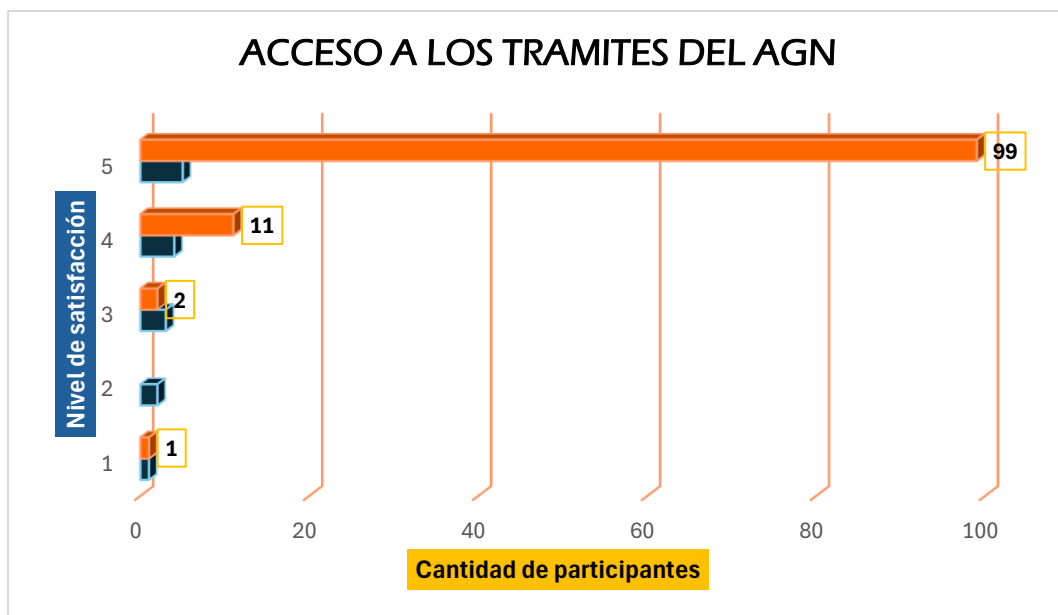
Gráfica No 8. Necesidades y Expectativa  
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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



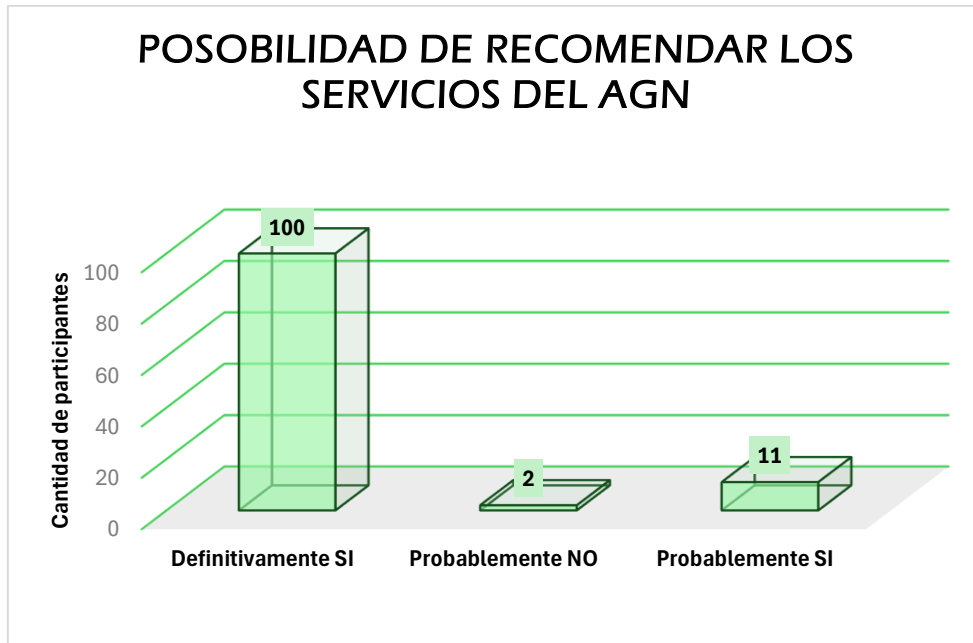
Gráfica No 9. Calidad del servicio  
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

7. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica No 10. Accedería a los servicios del AGN  
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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



Gráfica No 11. Recomendaría los servicios del AGN  
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Más del 98% de los usuarios indicaron estar satisfechos con la prestación del servicio por parte de los servidores públicos, la entrega de la información, la calidad de la información y las probabilidades que recomienden o accedan a los trámites y O'PAS de la entidad son porcentajes altos y satisfactorios para la entidad.

#### **OBSERVACIONES DE USUARIOS:**

Para el mes de febrero se recibieron 5 comentarios de las siguientes personas:

1. La señora María Fernanda Gutiérrez Quiroga hace el siguiente comentario: *“La PQR se establece de acuerdo a la eliminación de Archidoc muchos investigadores en Europa quedamos en el limbo gracias y esta lamentable decisión la calificación se va por este servicio y no por el funcionario”.*
2. La señora Karol Andrea Benal Ramírez comenta la siguiente: *“Poder llegar y pedir documentos sin pedir cita previa”.*

Agradecemos a los usuarios de la entidad por las observaciones que nos dejan en las encuestas de satisfacción, esto, con el fin de mejorar nuestro servicio y actuar de forma oportuna en las fallas que se presentan en los canales de atención y/o en los trámites.

#### **CONCLUSIONES**

Se observó un comportamiento particular en la participación de los ciudadanos en los trámites que ofrece el AGN, el nivel de satisfacción presentados por cada uno de ellos es bueno como se evidencia en las gráficas, la entrega oportuna de la información, la calidad del servicio que prestan los servidores públicos, la percepción de acceder nuevamente a nuestros trámites es de alto impacto para la entidad.



Se evidencia la necesidad de acciones de mejora para reforzar los canales de atención que presta la entidad como el Chat y teléfono, esto con el fin de entregar de forma oportuna y eficiente la información a nuestros usuarios para lograr el 100% de satisfacción.

**DATOS DE LA ENTIDAD:**

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Carrera. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888 ext. 870

Correo Electrónico: [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co)

**Elaborado por: Deicy Bernal Malagon – Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano**

**Reviso: Jeimmy Lizette Betancourt Lancheros – Profesional Especializada - GASC**