

Bogotá D.C., 08 de enero de 2025.

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

OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites y Otros Procedimientos 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 el 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.

CONTENIDO:

Los resultados que se detallan a continuación corresponden a la percepción de satisfacción de los grupos de valor y de interés, siendo 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 **47 encuestas diligenciadas** de manera presencial y a través de la página web de la Entidad.

- **Resultados de la Población (País)**

Del resultado de la encuesta, en el mes de diciembre, hubo participación de los países de Colombia y Venezuela:

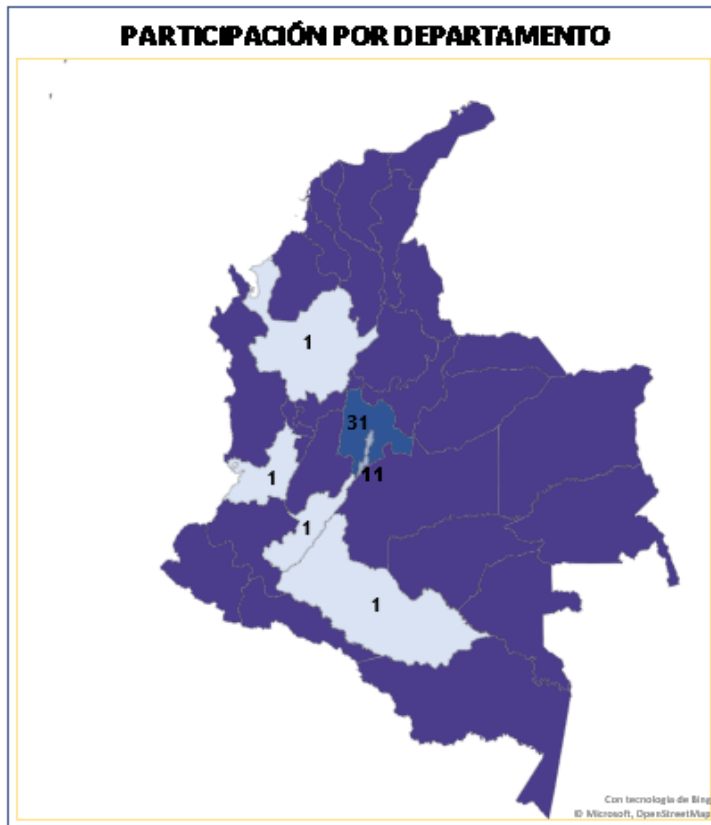


Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página 1 de 11, vigente desde: 11-06-2024
Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.

- **Participación por Departamentos (Colombia).**

En el mes de diciembre, la participación en Colombia fue considerable, los usuarios del Departamento de Cundinamarca tuvieron más acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos con el 67% como se muestra en el (gráfico N° 1):



DEPARTAMENTO	CANTIDAD
ANTIOQUIA	1
BOGOTÁ, D.C.	11
CAQUETA	1
CUNDINAMARCA	31
HUILA	1
VALLE DEL CAUCA	1

Gráfico N° 1. Usuarios por departamento
 Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
 Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

- **Género y edad de los usuarios.**

En diciembre, se observó un notable incremento en la participación del género masculino en la encuesta, alcanzando un 70%. En contraste, el género femenino representa un promedio del 28% en el acceso a los trámites del AGN, y una participación del 2% se identifica como indeterminado, tal como se ilustra en el gráfico N°. 2:

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

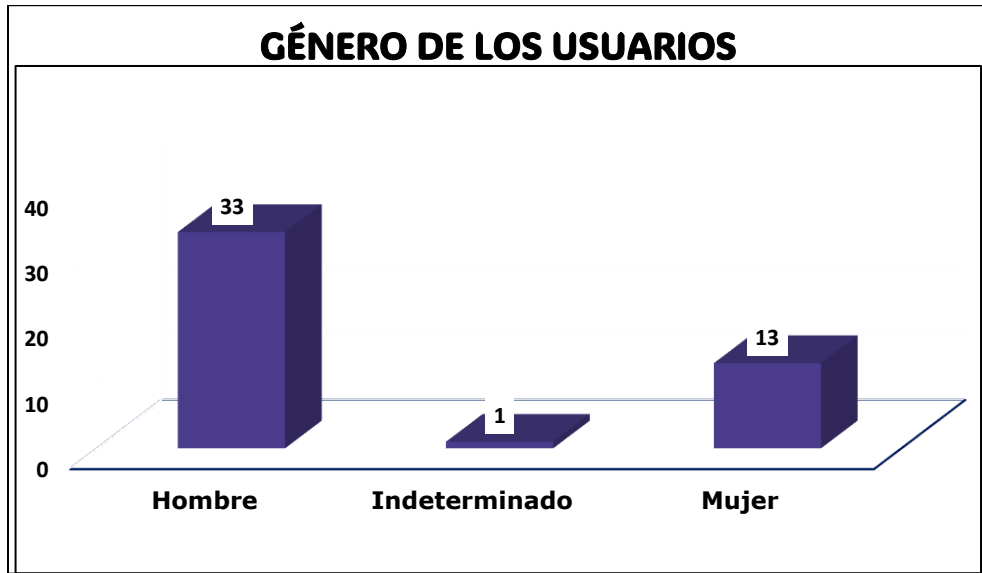


Gráfico No 2. Género de los Usuarios.
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Con relación a la distribución por edades, se destaca el grupo de usuarios de 16 a 25 años y 46 a 55 años quienes tuvieron una participación mayor en la encuesta de satisfacción con un 23% y 26% respectivamente. Adicional, respecto a los de 26 a 35 años, se evidencia una participación del 19% y de 36 a 45 años alcanzó un 17%, seguido de los mayores de 65 años con un 9% y finalmente, de 56 a 65 años con un 6%, tal y como se refleja a continuación en el gráfico N°. 3:

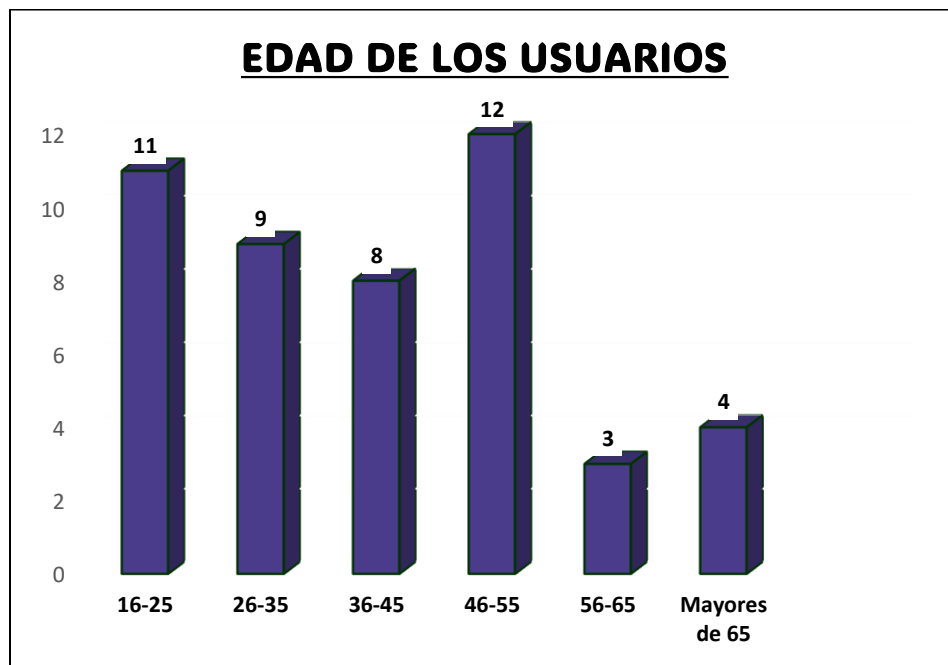


Gráfico N° 3. Edad de los Usuarios.
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

- **Nivel educativo.**

Con relación al nivel educativo, a continuación, se detallan los participantes:

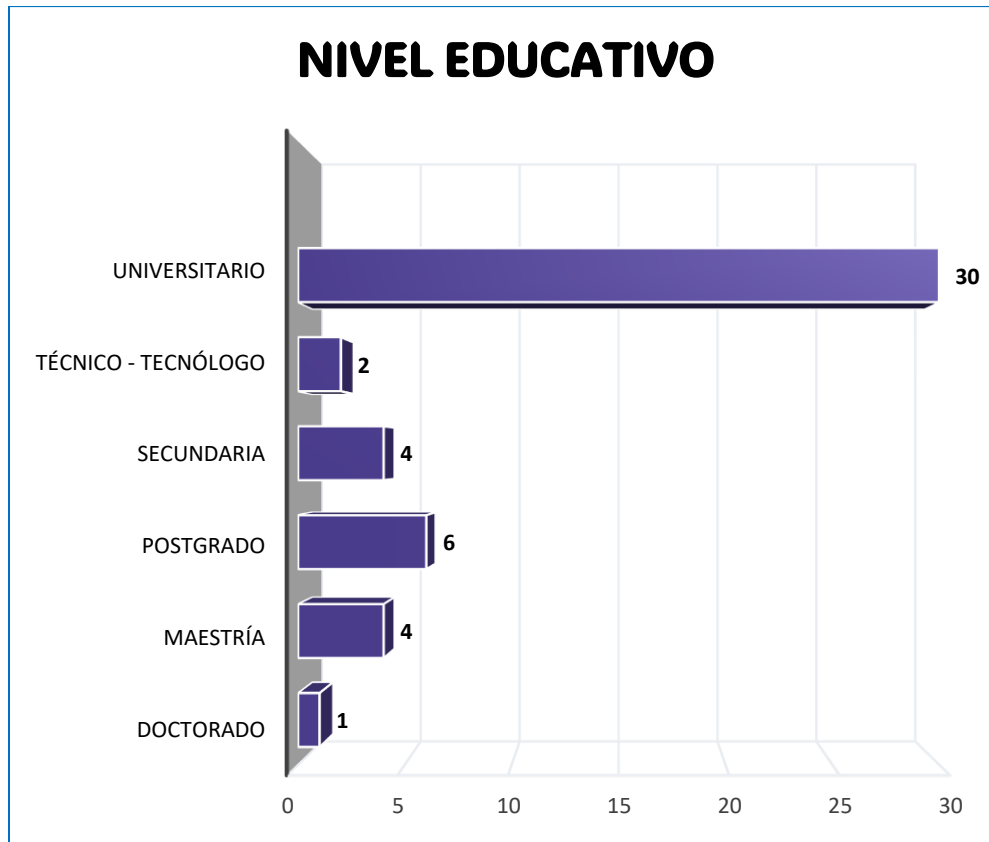


Gráfico No 4. Nivel educativo
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

En diciembre, se destacó la participación del nivel universitario, que alcanzó un 64%. Los niveles de postgrado 13%, maestría 9% y secundaria 9% mostraron una participación bastante similar entre los usuarios. Por otro lado, los niveles de doctorado y técnico – tecnólogo presentaron una participación inferior en comparación con los demás.

- **Personas con discapacidad y Grupo Étnico.**

Para el mes de diciembre, dentro de los participantes de la encuesta, ninguna persona indicó tener algún tipo de discapacidad o pertenecer a algún grupo étnico.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

- Trámites y OPA (otros procesos administrativos) prestados por el AGN

En el **ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN** digitalizamos procesos para la comodidad de nuestros usuarios

Contamos con **9 trámites y 1 OPA (Otros Procesos Administrativos)** inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT del departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

LISTADO DE TRÁMITES

- 1 Consulta y fotocopia de protocolos notariales.
- 2 Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental.
- 3 Declaratoria de Bienes de Interés Cultural de Carácter Documental Archivístico BIC-CDA del orden nacional.
- 4 Consulta y fotocopia de documentos históricos.
- 5 Préstamo o alquiler de auditorio, salas de exposición y sala Fray Alberto Lee.
- 6 Inscripción de tablas de retención documental y tablas de valoración documental en el Registro Único de Series Documentales (RUSD).
- 7 Transferencia regular de documentación histórica al Archivo General de la Nación.
- 8 Evaluación y convalidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental.
- 9 Capacitación en materia archivística.

OPA'S (OTROS PROCESOS ADMINISTRATIVOS)

- 1 Visitas guiadas al Archivo General de la Nación.

Imagen No 3. Trámites y O'PAS AGN

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

En el mes de diciembre de 2024 se solicitaron los siguientes trámites:

TRÁMITES - CANALES DE ATENCIÓN	Chat	Correo electrónico	Página web	Presencial	Redes sociales	Total, general
Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental	2			1		3
Capacitación en materia archivística		1				1
Consulta y fotocopia de documentos históricos	1			5		6
Consulta y fotocopia de protocolos notariales		1		20		21
Visitas guiadas al Archivo General de la Nación				15		15
Evaluación y convalidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental.	1					1
Total, general	4	2	0	41	0	47

Tabla No 2. Servicios prestados en el mes de noviembre 2024
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Actualmente, la entidad gestiona un total de diez (10) trámites y procedimientos administrativos (O'PAS), como se ilustra en la imagen N°. 3. En diciembre, el trámite más solicitado fue la "consulta y fotocopia de fondos notariales" con un 45%, predominando el acceso presencial, seguido de las visitas guiadas con un 32%.

Con respecto a la consulta y fotocopia de documentos históricos representan un 13%. Por su parte, la asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental reflejan un 6% y finalmente durante este periodo la menor solicitud se encuentra la capacitación en materia archivística y la evaluación y convalidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental con un 1% cada uno. Es importante destacar que todos los usuarios tienen acceso a diversos canales de comunicación, que incluyen atención presencial, redes sociales, chat y correo electrónico.

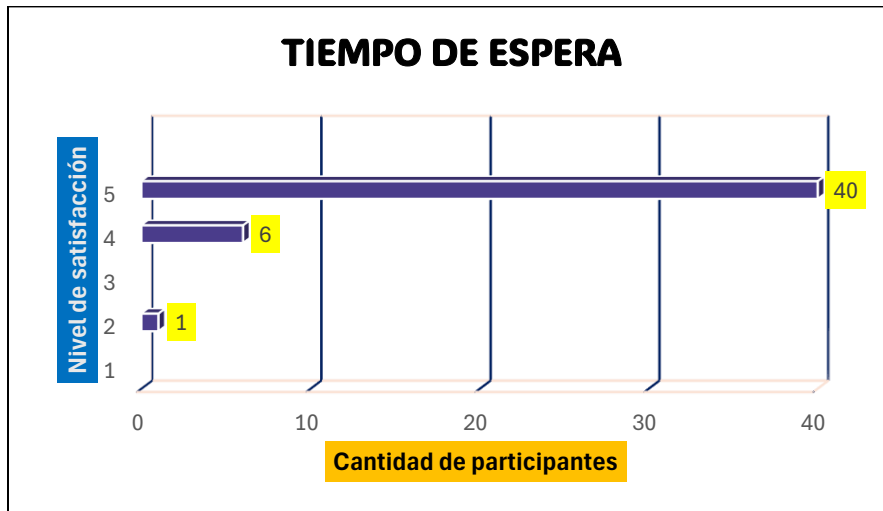
Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.



• **NIVEL DE SATISFACCIÓN**

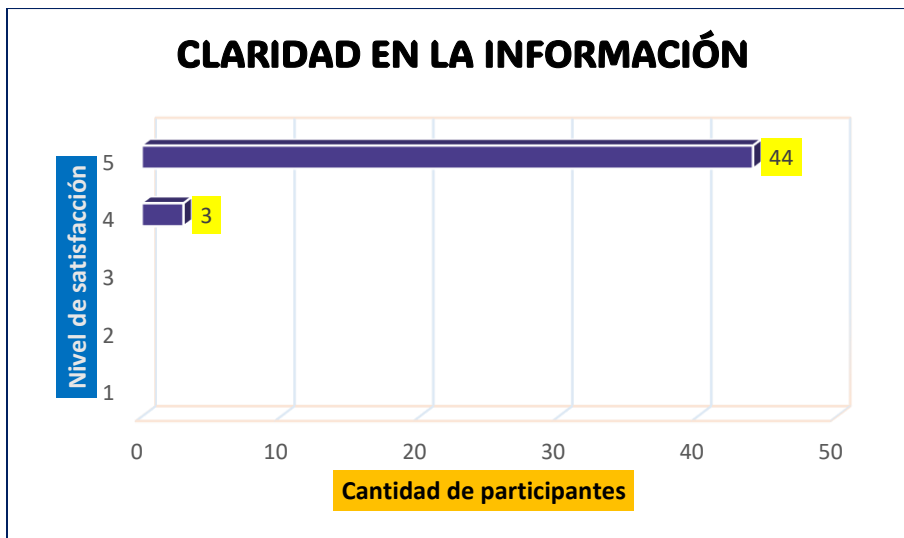
En el diseño de la encuesta y con el fin de evaluar el nivel de satisfacción, se tuvo presente varias preguntas con calificación de 1 a 5; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho bajo los siguientes criterios:

1. Tiempo de espera al trámite solicitado:



Gráfica N° 5. Tiempo de Espera
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

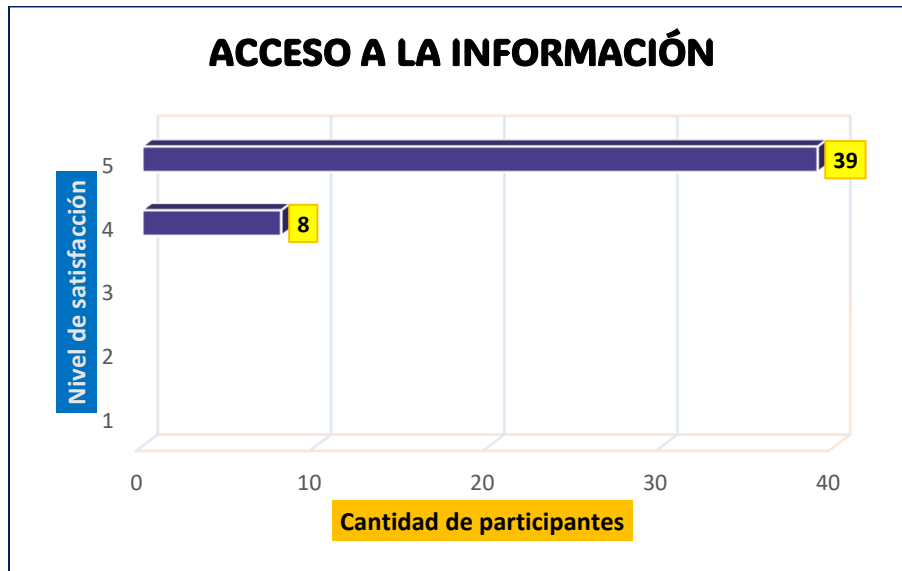
2. Claridad de la información suministrada:



Gráfica N° 6. Claridad de la información
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

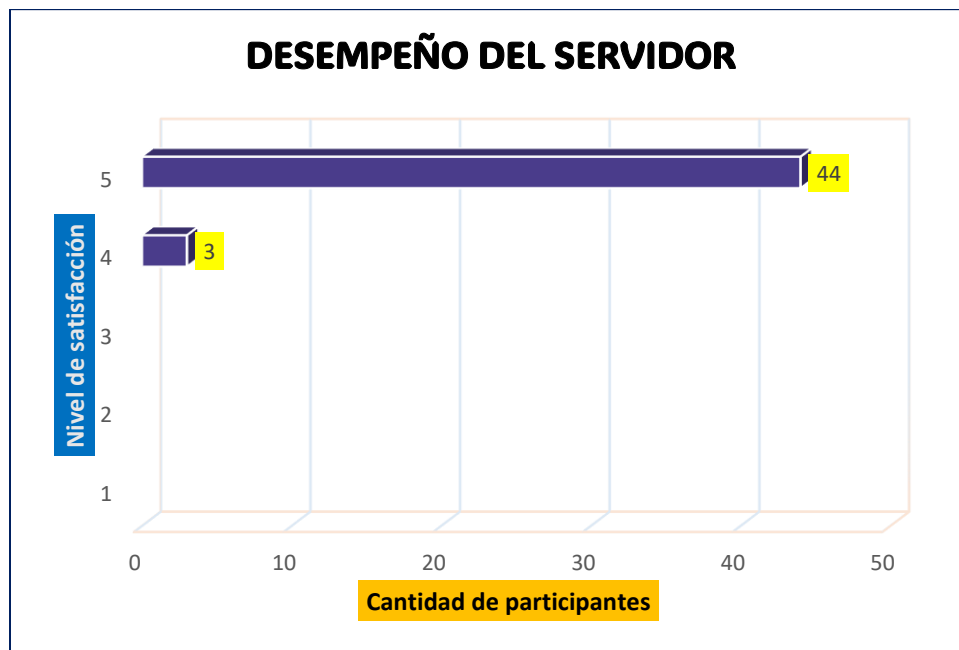
Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

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



Grafica N° 7. Atención del Servidor Público.
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

4. Desempeño del servidor público que lo atendió:

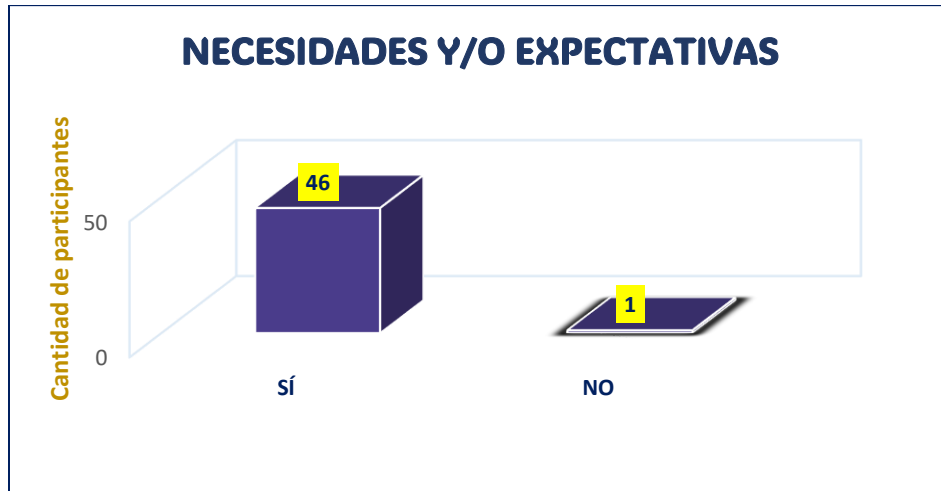


Grafica N° 8. Desempeño del servidor público.
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

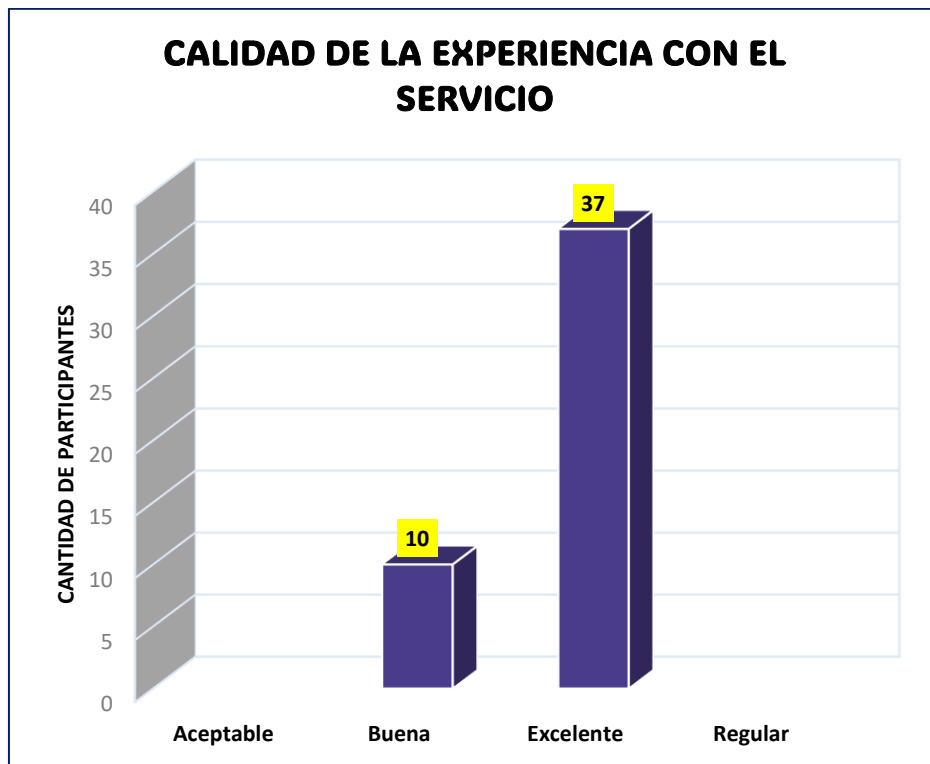


5. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y/o expectativas? Si o No.



Gráfica N° 9. Necesidades y Expectativa
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

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

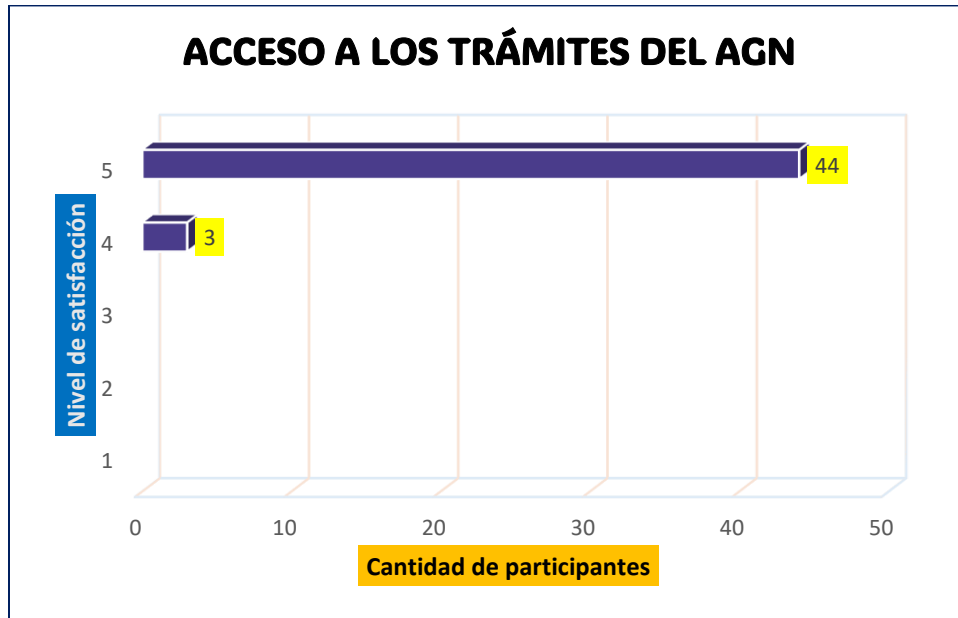


Gráfica N° 10. Calidad del servicio
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

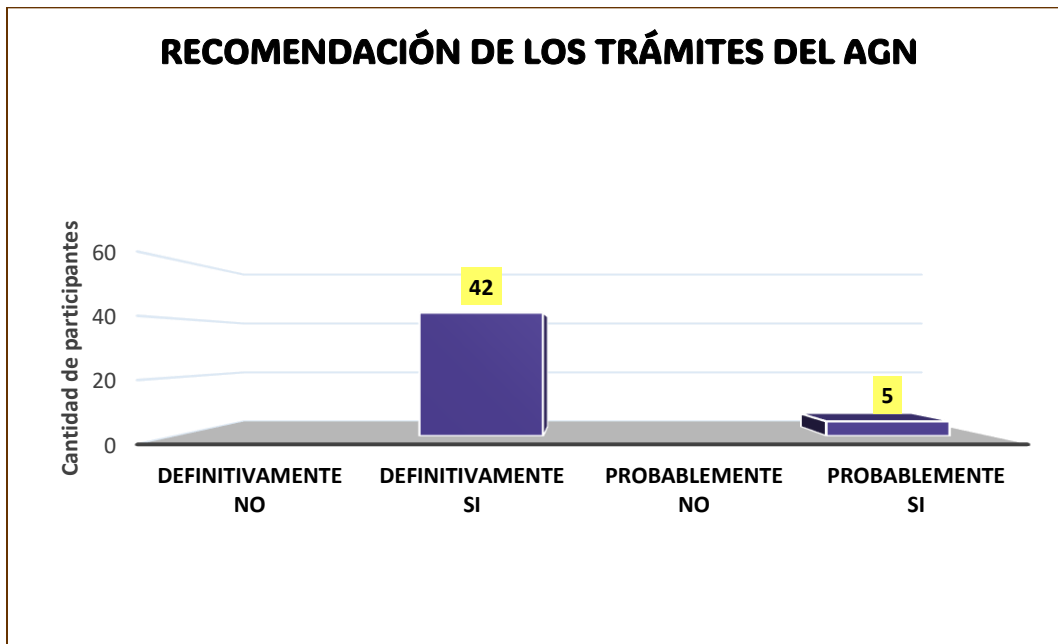


7. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica N° 11. Accedería a los servicios del AGN
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

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



Gráfica N° 12. Recomendaría los servicios del AGN
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página 10 de 11, vigente desde: 11-06-2024

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.

Más del 94% de los usuarios expresaron estar satisfechos con la calidad del servicio brindado por los servidores públicos, así como con la entrega y la calidad de la información proporcionada. Además, los altos porcentajes de usuarios que recomendarían o accederían a los trámites y O'PAS de la entidad reflejan un nivel de satisfacción notable y positivo para el Archivo General de la Nación.

9. Observaciones de los usuarios:

- El señor **Carlos Andres Uribe Sanchez** realiza el siguiente comentario: REALIZAR RECAUDO DEL PAGO EN ESTA SEDE HABILITAR OTROS MEDIOS DE PAGO.
- El señor **Geronimo Ortiz Porras** realiza el siguiente comentario: SERIA CONVENIENTE UNA FORMA DE OBTENER LAS COPIAS DE PROTOCOLOS MAS FACIL Y RAPIDO SIN NECESIDAD DE TANTO TIEMPO DE ESPERA.
- El señor **Miguel Alejandro Castillo Mesa** comenta lo siguiente: EXCELENTE SERVICIO MUCHAS GRACIAS.
- El señor **Esteban Peña Rios** hace el siguiente comentario: UN AGRADABLE RECORRIDO POR UN HERMOSO EDIFICO. MUCHAS GRACIAS POR ABRIR LAS PUERTAS DE LA MEMORIA DEL PAÍS.
- El señor **David Santiago Forero Cortes** realiza el siguiente comentario: EL CARISMA Y LA FLUIDEZ DEL GUIA HICIERON DEL RECORRIDO ALGO MUCHO MAS AMENO.
- El señor **Martin Astudillo Vargas** hace el siguiente comentario: GRACIAS UUUU.
- El señor **Andres Felipe** hace el siguiente comentario: NADA TODO BIEN :)

CONCLUSIONES

La participación ciudadana en los trámites del Archivo General de la Nación (AGN) ha mostrado una tendencia constante y positiva. Los niveles de satisfacción reportados son alentadores, como se refleja en las gráficas previas. Factores clave como la claridad y entrega puntual de información, la calidad del servicio proporcionado por nuestros servidores públicos y la percepción de accesibilidad a los trámites juegan un papel esencial en la experiencia de los usuarios con la entidad.

No obstante, se ha identificado la necesidad de implementar acciones de mejora para reforzar los canales de atención, como el chat en línea, la atención telefónica, la atención presencial y el acceso a la información. Estas iniciativas tienen como objetivo optimizar el servicio, haciéndolo más ágil y eficiente, con el fin de lograr una satisfacción del 100% entre nuestros usuarios.

GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS PRECIADO

Anexos: N/A

Proyectó: Paula Andrea Ruiz Vento- Coordinadora Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página **11** de **11**, vigente desde: 11-06-2024

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.