

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, julio de 2024.

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Medición de la satisfacción de los usuarios del Archivo General de la Nación, producto del diligenciamiento de las Encuestas de Satisfacción.

1. OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los Trámites y Procesos Administrativos que ofrece el Archivo General de la Nación, durante el segundo trimestre del año 2024 de acuerdo con el procedimiento.

2. 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 recopila 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 esta.

3. CONTENIDO:

RESULTADOS DE LA POBLACIÓN

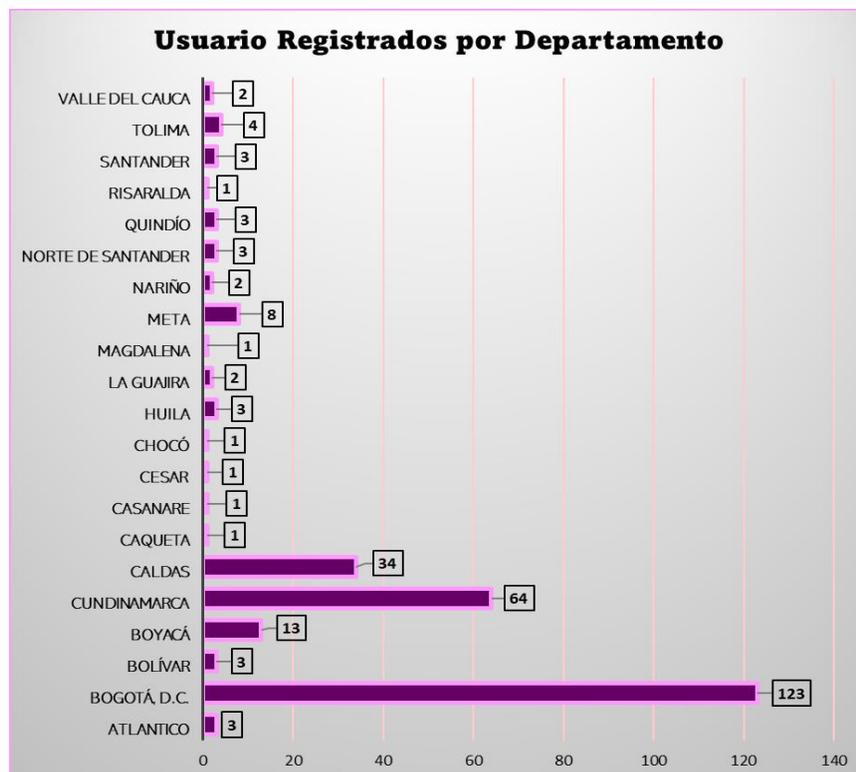


Gráfico No. 1 participación de usuarios por departamento.

Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

De acuerdo con el gráfico, los usuarios más recurrentes en el segundo trimestre de 2024 provienen del Distrito Capital, Cundinamarca, Caldas, Meta, entre otros.

- **Participación de Países**

Durante el segundo trimestre, el portafolio de servicios tuvo participación de los siguientes países:

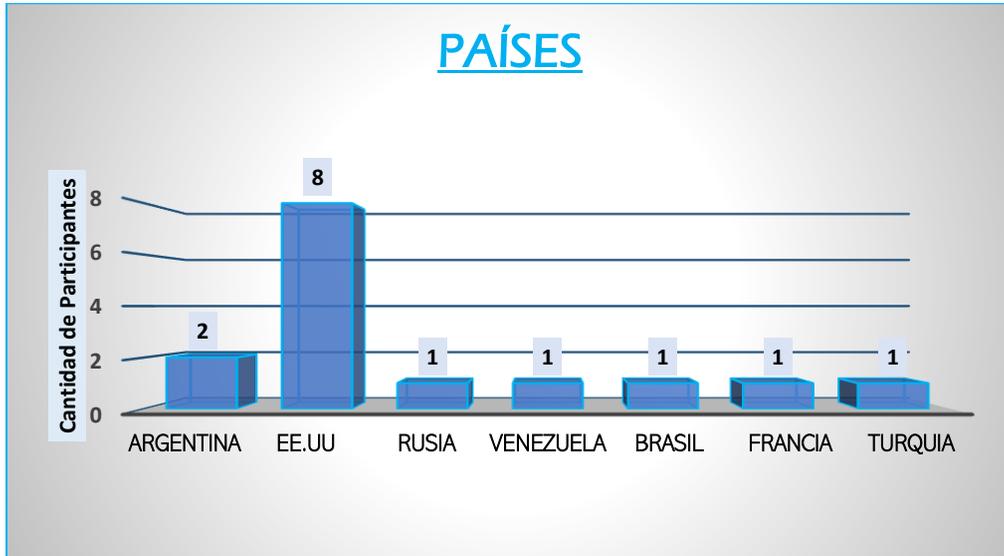


Gráfico No 2. Participación de Países

Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

- **Edad de los usuarios**

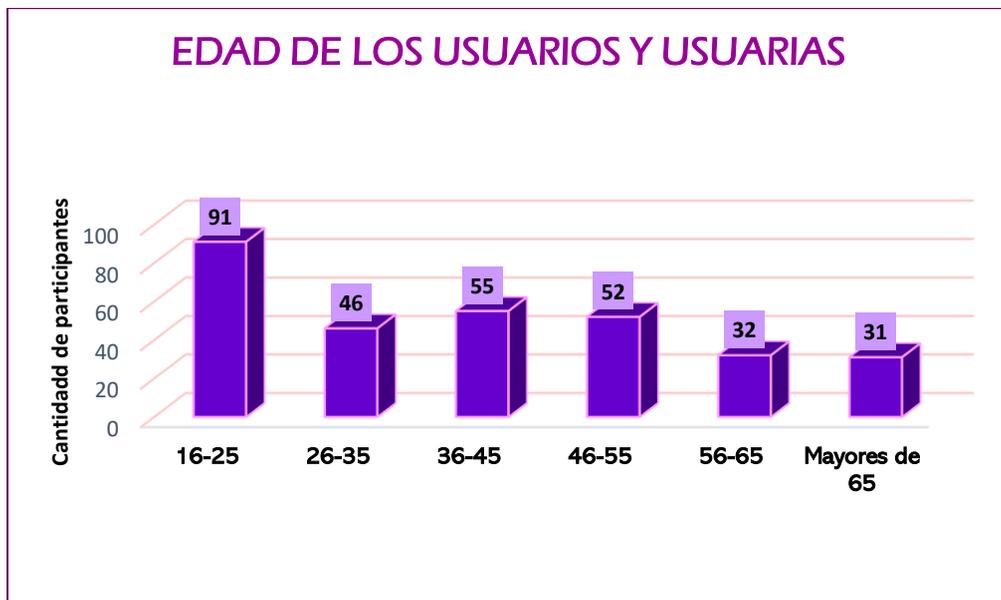


Gráfico No 3. Edad de los ciudadanos

Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

Durante el segundo trimestre de 2024, se registró una notable participación de usuarios de diversas edades en la entidad. El grupo de edad con mayor cantidad de consultas fue el de 16 a 25 años, representando el 30% del total, seguido por los de 36 a 45 años con un 18%, los de 46 a 55 años con un 17%, y los de 26 a 35 años con un 10%. Por otro lado, tanto los

usuarios de 56 a 65 años como los mayores de 65 años contribuyeron con un 10% cada uno a la participación general.

- **Nivel de Escolaridad.**



Gráfico No. 4 nivel de Escolaridad
 Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

Durante el segundo trimestre de 2024, los usuarios que más accedieron a los servicios ofrecidos por el Archivo General de la Nación fueron los universitarios, seguidos por los estudiantes de secundaria, técnicos, tecnólogos, maestría y postgrado. Por otro lado, aquellos usuarios con menor acceso a los servicios fueron los de nivel doctorado.

- **Género de los usuarios.**



Gráfico No. 5 género
 Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

Durante el segundo trimestre de 2024, el 58% de los usuarios que accedieron a los servicios del AGN fueron hombres frente al 42% de las mujeres.

- **Personas con discapacidad**

Para el segundo trimestre se reportan personas en con condición de discapacidad Múltiple.

- **Grupos Étnicos**

En relación con la información sobre la pertenencia étnica de los usuarios, se encontró que 4 personas se identificaron como Afrocolombianos, los demás indicaron ser Indígena y Raizal, de acuerdo a las encuestas realizadas en el segundo trimestre de 2024.



- **Resultados de los servicios prestados por la entidad**

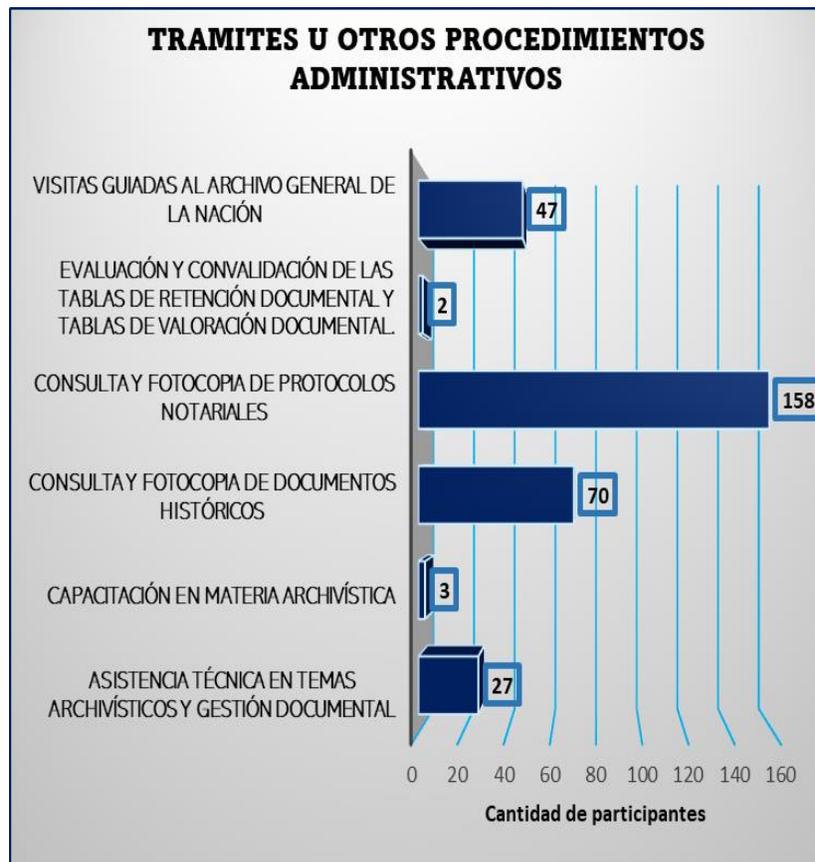


Gráfico No. 6 servicios prestados por la entidad para el segundo trimestre 2024
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

Durante el segundo trimestre de 2024, los servicios prestados tuvieron un impacto significativo en los usuarios. El trámite de Consultas y fotocopias de protocolos Notariales

fue el más solicitado con más del 51% de participación, seguido de las Consultas y Fotocopias de Fondos Históricos con el 23%.

Las Visitas Guiadas al AGN experimentaron un aumento del 15% en las solicitudes y el trámite de Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental sigue siendo muy importante para los usuarios. Las capacitaciones en materia archivística y Evaluación y Convalidación de TRD y TVD son consultadas en menor medida.

En cuanto al préstamo o alquiler de salas y auditorio, Inscripción de Series Documentales en el RUSD y Transferencia regular de documentación histórica no fueron consultados.

- **Canales de Atención del AGN.**

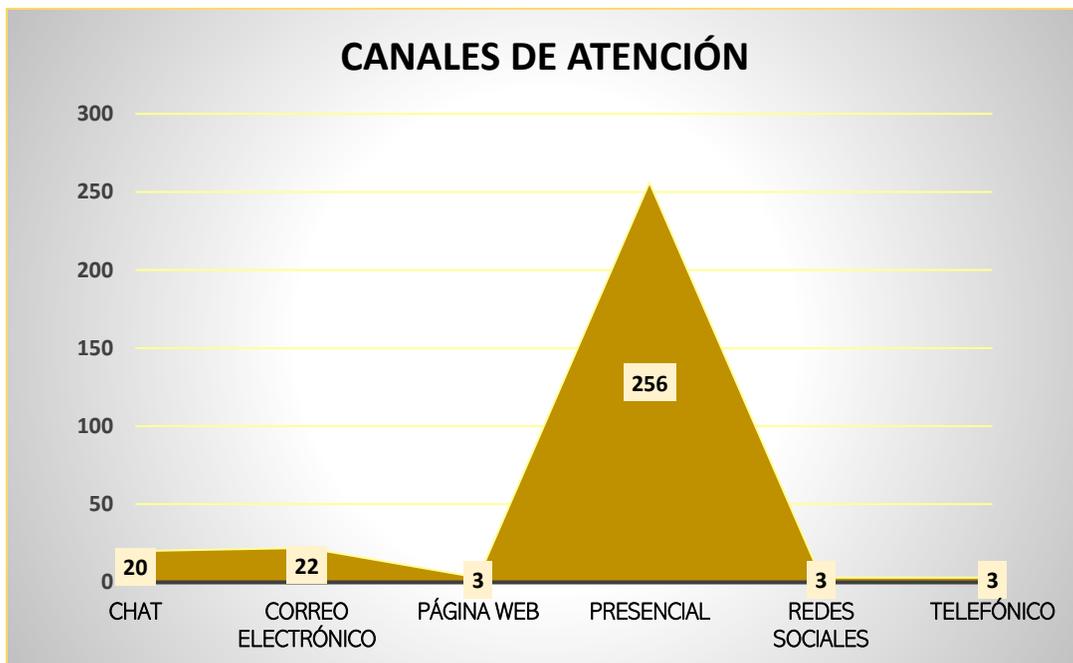


Gráfico No 7 Canales de Atención
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

Durante el segundo trimestre de 2024 los canales de atención ofrecidos por el AGN han demostrado un fuerte impacto en los usuarios, según se muestra en el Gráfico No 9. Entre los distintos canales disponibles el preferido por los usuarios es el presencial.

- **Nivel de Satisfacción-Calidad del servicio**



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

- *Tiempo de espera al trámite solicitado:*



Gráfico No 8. Tiempo de espera
 Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

- *Claridad de la información suministrada:*

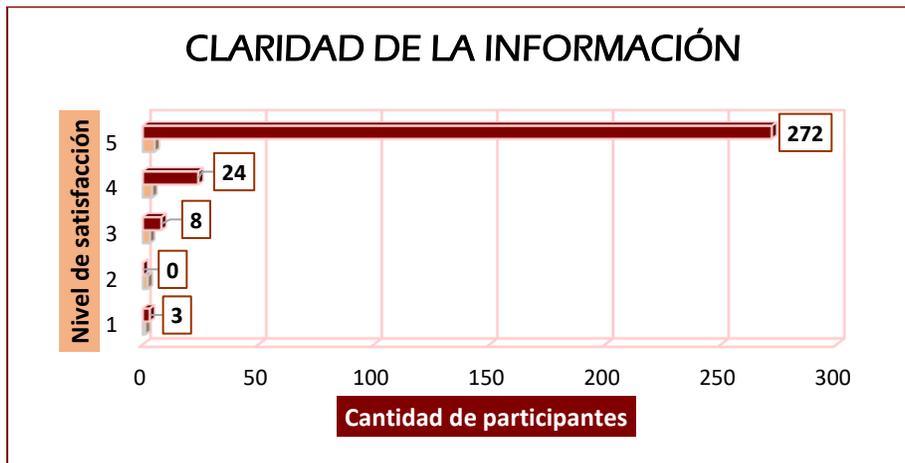


Gráfico No 9. Claridad en la información
 Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

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

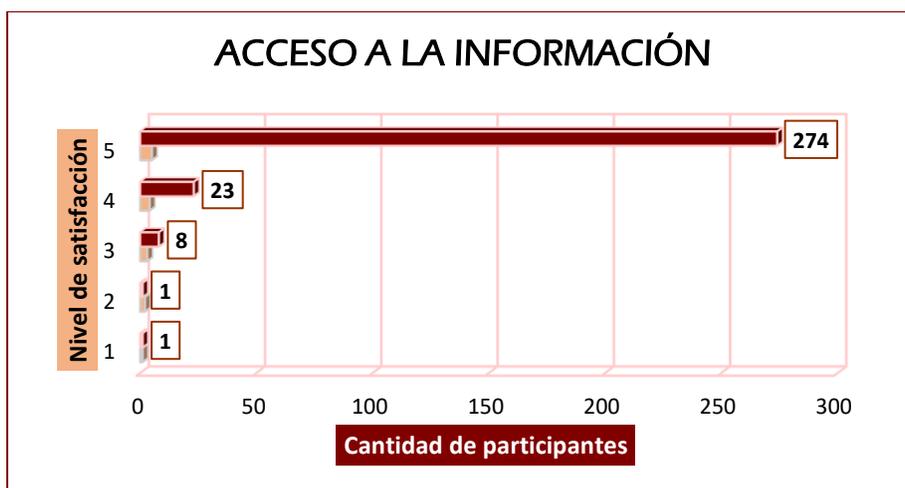


Gráfico No 10. Acceso a la información
 Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

- Desempeño del servidor público que lo atendió

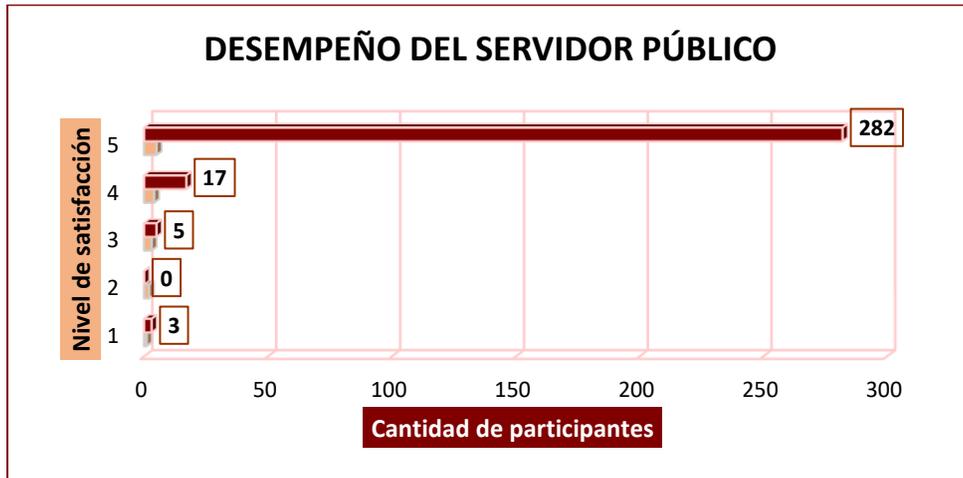


Gráfico No 11. Desempeño del servidor Público.
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

- ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfico No 12. Servicios del AGN
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

- Calidad del servicio:

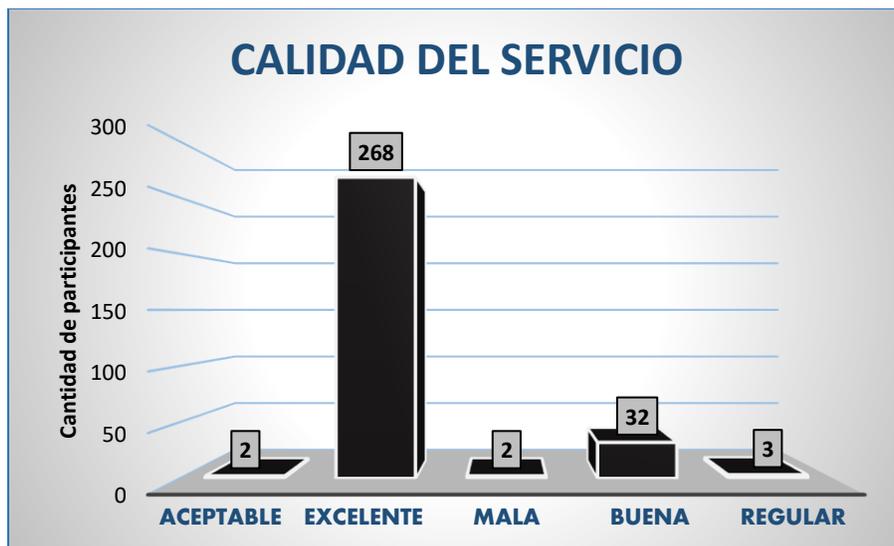


Gráfico No 13. Nivel de Satisfacción - Servicios prestados
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

Durante el segundo trimestre de 2024, la calidad del servicio proporcionado por los servidores públicos del AGN fue altamente satisfactoria para la mayoría de los ciudadanos, con solo un 3% de inconformidades presentadas.

- **Necesidades y expectativas:**



Gráfico No 14. Necesidades y/o expectativas
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

Con relación a las necesidades y expectativas durante el segundo trimestre de 2024, el 97% de los usuarios que acceden a los trámites del AGN manifiestan que los servidores públicos de la entidad han cumplido con sus necesidades y expectativas en el servicio prestado. Por otro lado, el 3% restante muestra su inconformidad en la consulta o solicitud realizada en el AGN.

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



Gráfico No 15. Recomendación de los servicios del AGN
Fuente: Base de datos encuestas de satisfacción presencial y pagina web

En la gráfica No. 15 se puede apreciar que, en el segundo trimestre de 2024 los ciudadanos recomiendan en gran medida nuestra entidad para el acceso a trámites y OPAs; Seguiremos trabajando arduamente para alcanzar la meta de que el 100% de los participantes recomienden el AGN.

- **OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS:**

1. La señora Tania Fernandez Yulieth Cocategui hace el siguiente comentario: *“Es un buen recorrido, el chico explica muy bien y detalladamente”*.
2. El señor Julian Camio Manrique comenta la siguiente: *“Me gustó mucho sirvió el viaje”*.
3. La señora Maria Fernanda Gutierrez 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”*.
4. La señora Karol Andrea Bernal Ramirez comenta la siguiente: *“Poder llegar y pedir documentos sin pedir cita previa”*.

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 cumpliendo con la satisfacción de nuestros usuarios.

4. CONCLUSIONES

Los servicios ofrecidos por el AGN tienen un gran impacto en la comunidad archivística y en los ciudadanos en general. Gracias al compromiso de los servidores públicos de la entidad, los trámites y servicios ofrecidos; la consulta de documentos de protocolos notariales y fondos históricos, son de gran utilidad para los usuarios y grupos de interés. Además, las asistencias técnicas y capacitaciones archivísticas también son ampliamente consultadas y valoradas.

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.

Datos de la Entidad:

Nombre: Archivo General de la Nación
Dirección: Cra. 6 No. 6-91
Teléfono: 3282888
Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR: Deicy Bernal M. -Técnico Administrativo GSC
REVISADO POR: Jeimmy Betancourt Lancheros- Profesional Especializado GSC.