

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, abril 8 de 2024

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de marzo 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 por página web y presencial. 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 72 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

## CONTENIDO:

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

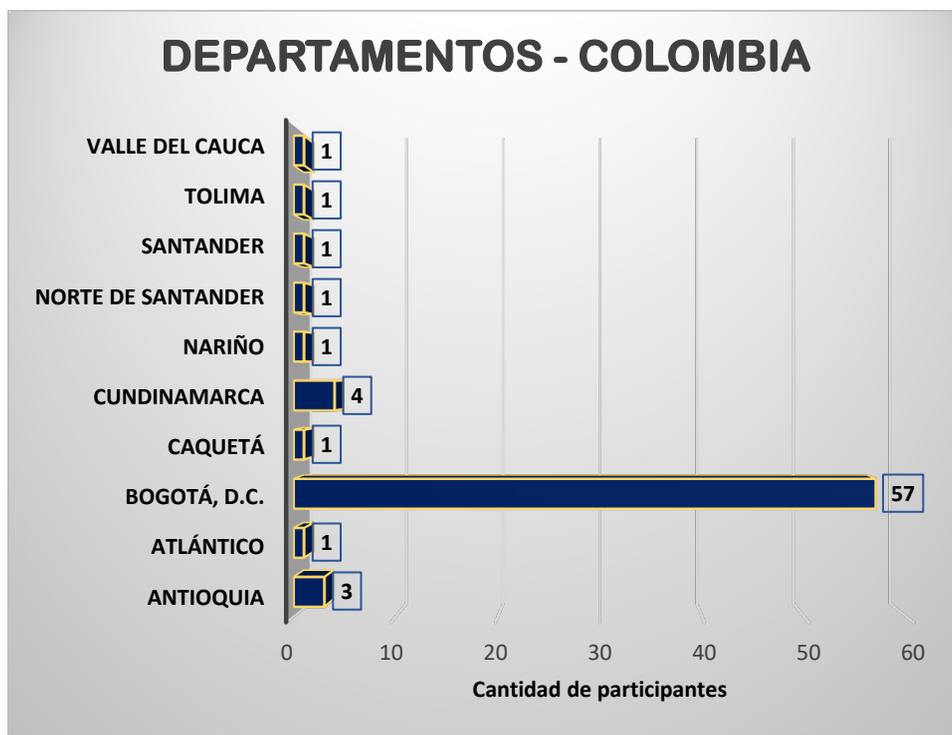


Gráfico No 1. Usuarios por departamento  
Fuente: Encuestas de Satisfacción página web y presencial.

Para el mes de marzo de 2024 se tuvo mayor participación de los usuarios del Distrito Capital con un total de 57 visitas como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como: Cundinamarca, Antioquia, Atlántico, entre otros.

✓ **Participación de Países:**



Imagen No 1. Mapa de España

En las encuestas de satisfacción se evidenció la participación de España accediendo al Tramites de “Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental”.

✓ **El Nivel de Escolaridad:**

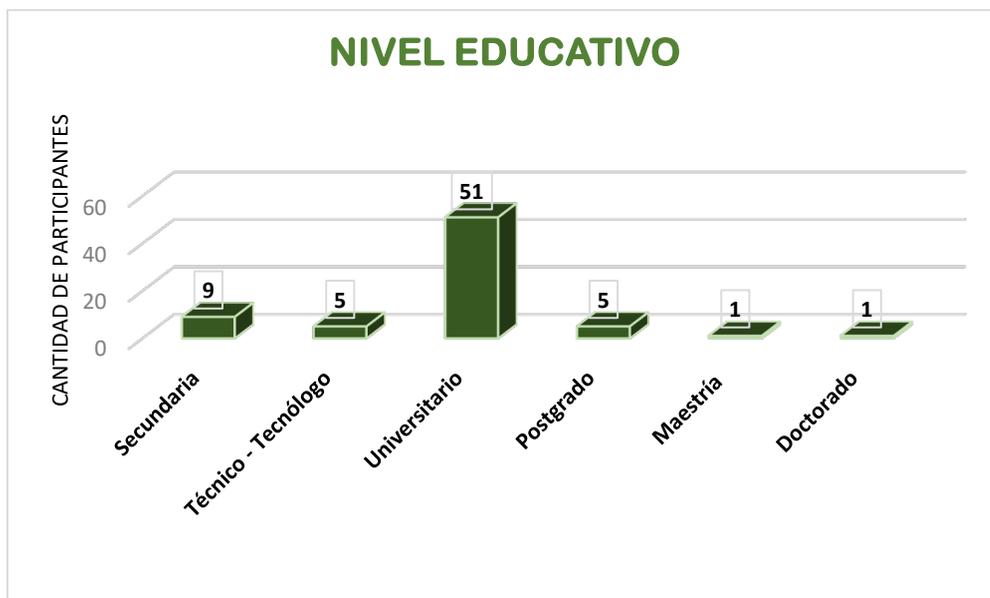


Gráfico No 2. Nivel de escolaridad  
Fuente: Encuestas de Satisfacción página web y presencial.

Los usuarios con el nivel de escolaridad *Universitario* fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de marzo con 51 visitas, *Secundaria* con 9, *Técnico – Tecnólogo* y *Postgrado* con 5 cada uno, el nivel *Maestría* y *Doctorado* con una visita cada uno.

En cuanto a las personas en condición de discapacidad para el mes de marzo no se evidenció en las encuestas de satisfacción ninguna persona en esta condición.

✓ **Grupos étnicos:**

En cuanto a los grupos étnicos, durante el mes de marzo ninguna persona que indico pertenecer a algún grupo.

**SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN**

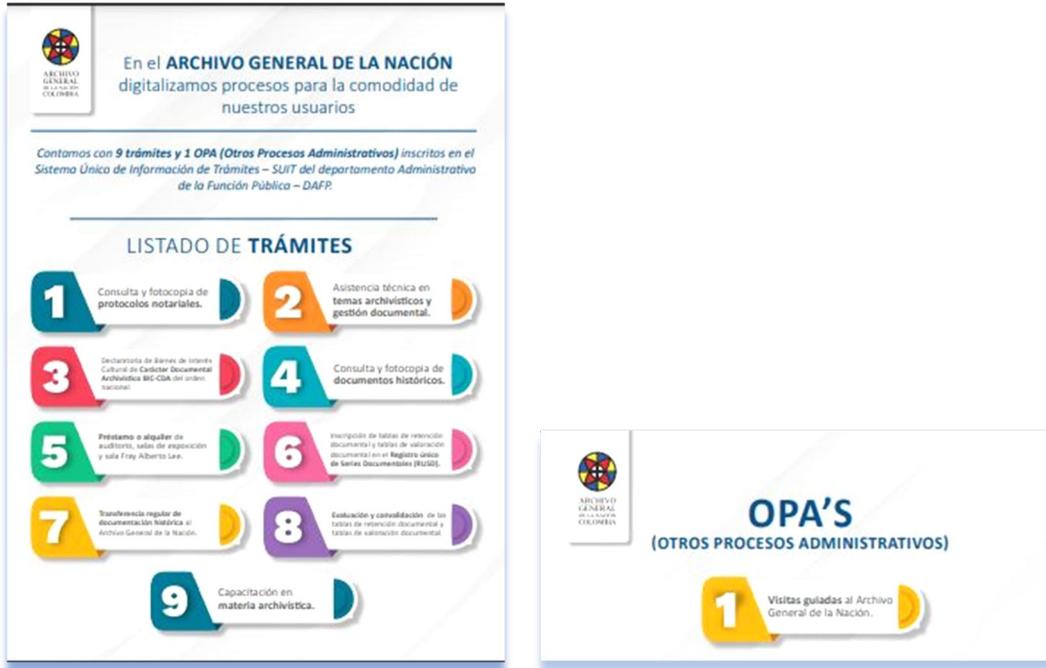


Imagen No 2. Trámites y OPAS del AGN.

En el mes de marzo de 2024 se prestaron los siguientes servicios:

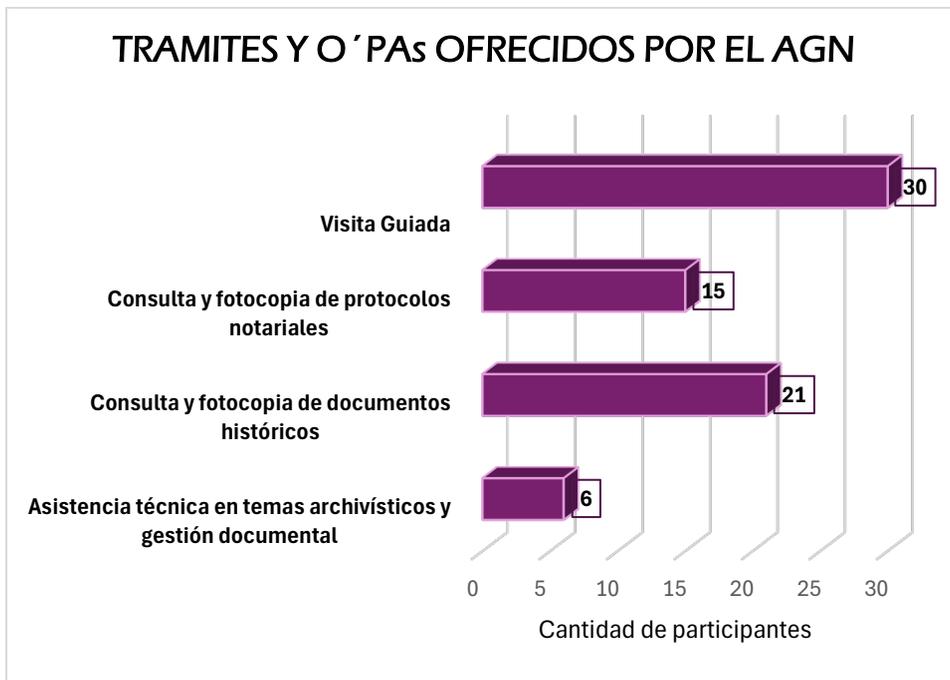


Gráfico No 3. Servicios prestados en el mes de marzo 2024  
Fuente: Encuestas de Satisfacción página web y presencial

Los servicios que se presentaron con mayor demanda en el mes de marzo fueron: Visita Guiada con 30 participaciones, Consulta y Fotocopia de Fondos Históricos con 21, Consulta

y fotocopia de protocolos notariales con 15, Asistencia técnica 6; en cuanto a Capacitaciones archivísticas, Transferencias Regulares de Documentación Histórica, Inscripción de TVD y TRD en el RUSD, Evaluación y Convalidación de TRD y TVD, Declaratoria de Bienes de Interés Cultural y Préstamo y/o alquiler de auditorio no presentó solicitudes.

- **Canales de Atención:**

El medio de atención al ciudadano fue de la siguiente manera:

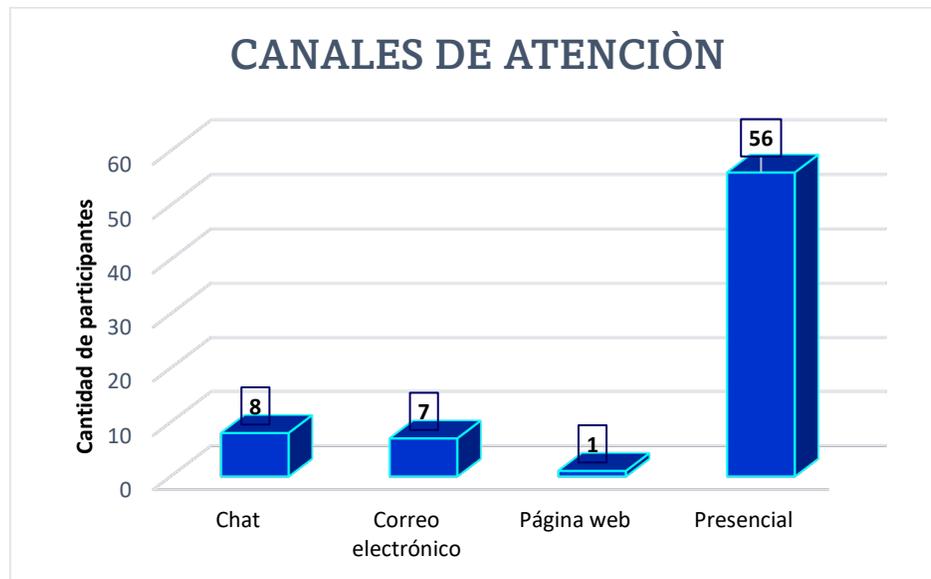


Gráfico No 4. Canales de Atención al Usuario  
Fuente: Encuestas de Satisfacción página web y presencial

Los Canales de atención más solicitados por los usuarios en el AGN durante el mes de marzo fueron: En primer lugar, la atención presencial con 56 visitas telefónica, el Chat Institucional reporta 8 solicitudes, correo electrónico 7 solicitudes y Pagina Web una consulta.

### NIVEL DE SATISFACCIÓN

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

1. *Tiempo de espera al trámite solicitado:*

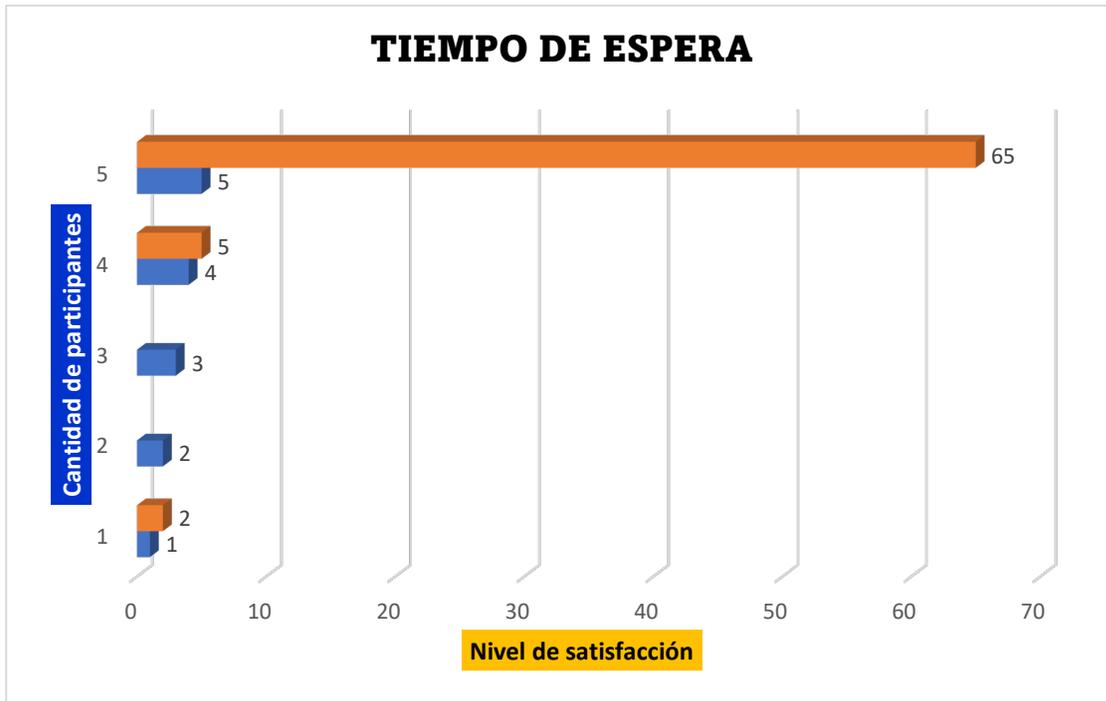


Gráfico No 5. Tiempo de Espera  
 Fuente: Encuestas de Satisfacción página web y presencial

**2. Claridad de la información suministrada;**



Gráfico No 6. Claridad de la información  
 Fuente: Encuestas de Satisfacción página web y presencial

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

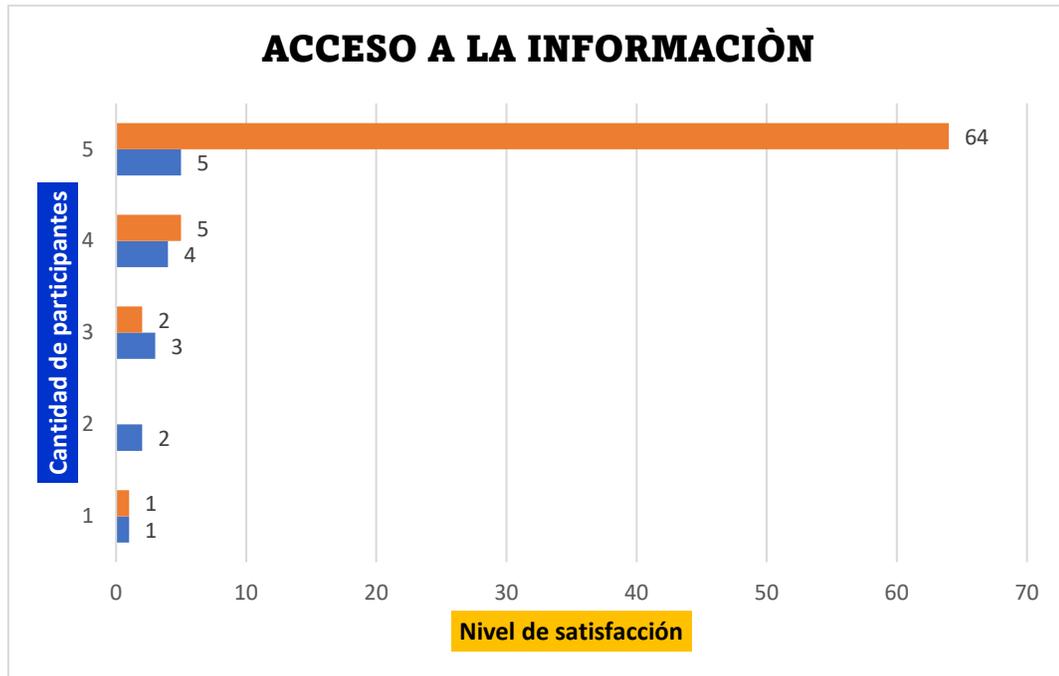


Gráfico No 7. Atención del Servidor Público.  
 Fuente: Encuestas de Satisfacción página web y presencial

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

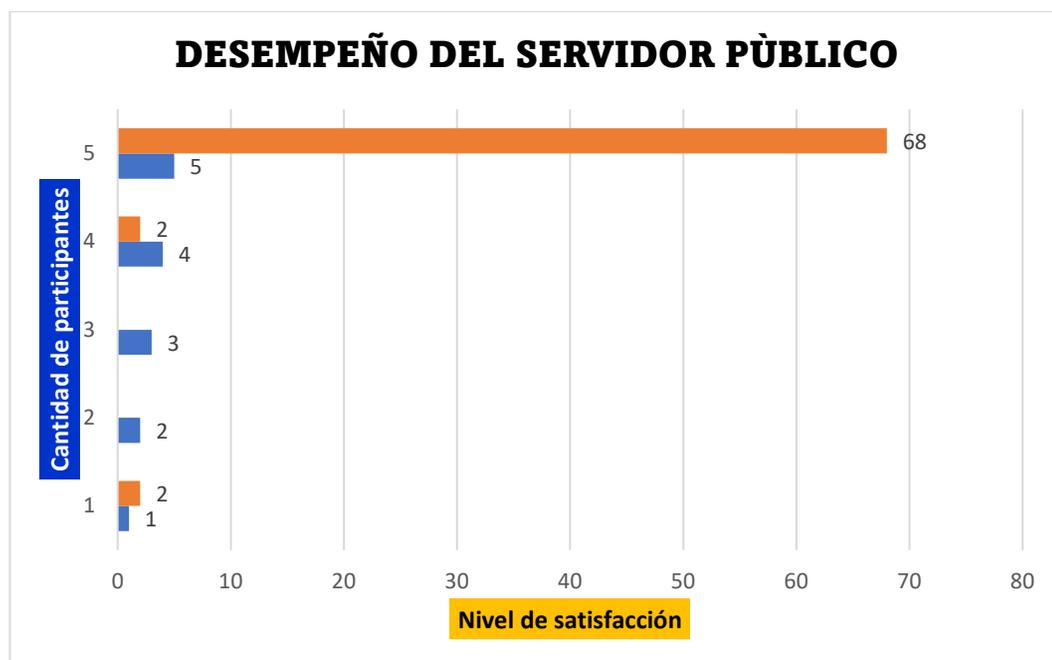


Gráfico No 8. Desempeño del servidor público.  
 Fuente: Encuestas de Satisfacción página web y presencial

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



Gráfico No 9. Necesidades y Expectativa  
 Fuente: Encuestas de Satisfacción página web y presencial

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

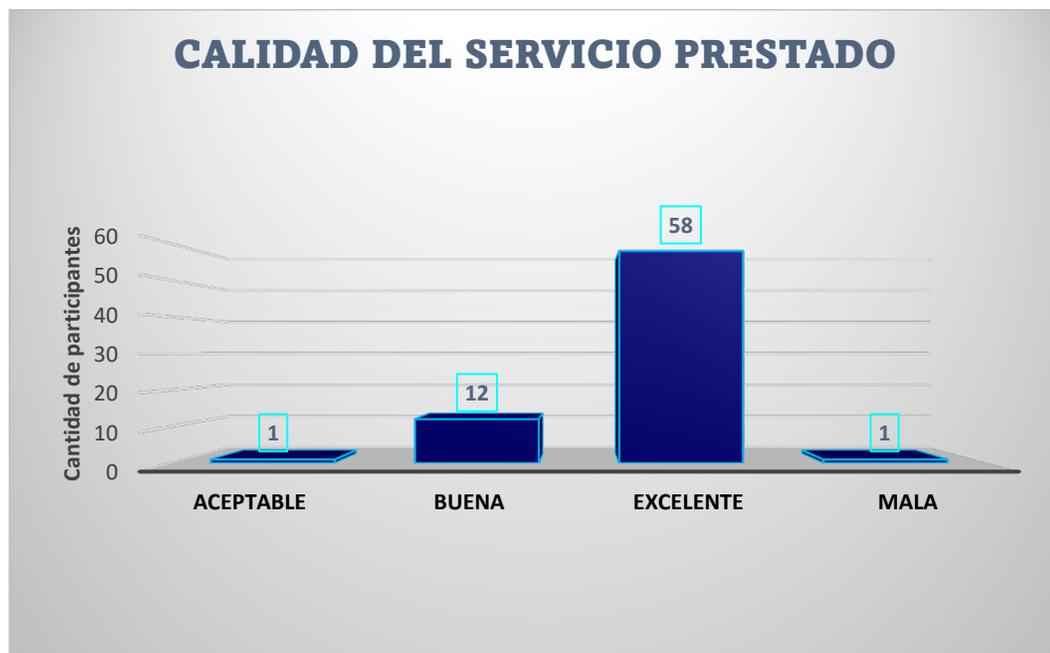


Gráfico No 10. Calidad del servicio  
 Fuente: Encuestas de Satisfacción página web y presencial

7. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

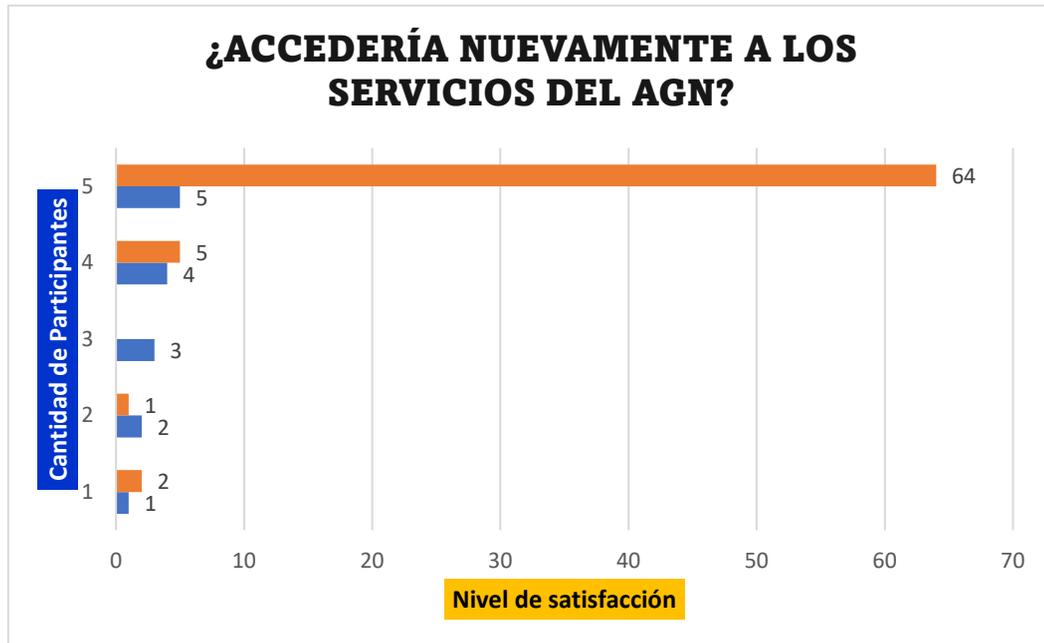


Gráfico No 11. Accedería a los servicios del AGN  
Fuente: Encuestas de Satisfacción página web y presencial

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



Gráfico No 12. Recomendaría los servicios del AGN  
Fuente: Encuestas de Satisfacción página web y presencial

**OBSERVACIONES DE USUARIOS:**

La señora Dayana Gil Faria hace el siguiente comentario: “Me gustaría entrar al depósito”.

La señora Yaneth Barragan hace el siguiente comentario; “Buen servicio”.

La señora Monica Pinto hace el siguiente comentario; “Excelente atención gracias”.

La señora Amparo Hidalgo Bocanumen comenta lo siguiente: “Por favor tener oficina Banco del Popular para evitar ese desplazamiento”.

Queremos expresar nuestra gratitud a los usuarios de nuestra entidad por tomarse el tiempo de dejarnos sus observaciones en las encuestas de satisfacción. Estos aportes nos permiten mejorar continuamente nuestro servicio y actuar de manera oportuna ante cualquier fallo que

se presente en nuestros canales de atención y en el servicio que brindamos. Gracias por su colaboración y confianza.

## CONCLUSIONES

Los servicios ofrecidos por el Archivo General de la Nación tienen un impacto positivo tanto en la comunidad archivística como en los ciudadanos en general. En los comentarios, se elogia el trabajo y compromiso de los colaboradores a través de los diferentes canales de atención. A pesar de algunas observaciones presentadas, como el pago de las copias de los protocolos notariales y fondos históricos, que son mencionadas con frecuencia por los usuarios, el Archivo General de la Nación continúa mejorando su nivel de atención y satisfacción del usuario.

En resumen, los canales de atención con mayor demanda por parte de los usuarios en el AGN son la atención telefónica, el chat en línea, el correo electrónico y las redes sociales. Es importante que el AGN brinde un servicio de calidad en estos canales para satisfacer las necesidades de los usuarios y garantizar una experiencia positiva

### 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: Deicy Bernal Malagon. Grupo de Servicio al Ciudadano.**  
**Reviso: Jeimmy Betancourt Lancheros. Grupo de Servicio al Ciudadano.**