

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, enero de 2022.

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios del AGN trimestral.

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 cuarto trimestre del año 2021 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 ésta 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 donde se recopila la información del usuario, como su edad, nivel de estudio, el municipio y departamento de origen, el servicio al que accede y una sección de preguntas de satisfacción con una calificación de 1 al 10, 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 la misma.

3. CONTENIDO:

RESULTADOS DE LA POBLACIÓN



Gráfico No. 1 participación de usuarios por departamento.

De acuerdo con el gráfico, los usuarios más recurrentes en el cuarto trimestre provienen del Distrito Capital Bogotá, seguido del departamento de Cundinamarca, Valle del cauca,

Cundinamarca, Norte de Santander, Santander, Antioquia, Tolima, Risaralda, Meta, Huila, Guainía, Norte de Santander, entre otros.

A nuestro portafolio de servicios para el cuarto trimestre de la vigencia, hubo participación del país México.

Participación de los Usuarios por Edad

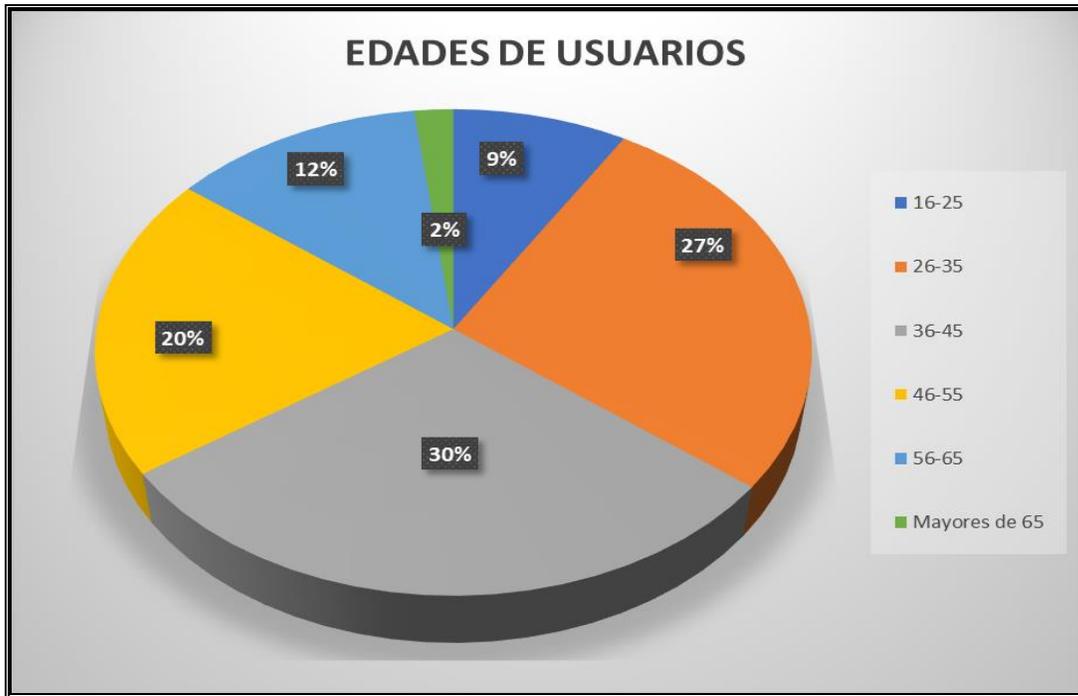


Gráfico No. 2 edad de los Usuarios.

El promedio de edades de los usuarios del AGN es de 36 a 45 años con el 30% de participación de los ciudadanos para el cuarto trimestre de 2021; seguido del rango de 26 a 35 años con el 27% de usuarios; tercero, el rango de 46 a 55 años con el 20% de usuarios; cuarto, de 56 a 65 con el 12% de participantes, los del rango de 16 a 25 años tuvo una participación del 9%; y, por último, mayores de 65 años con el 2% de visitantes.

Escolaridad de los Usuarios



Gráfico No. 3 nivel Educativo

Los usuarios con más acceso a los servicios que presta el Archivo General de la Nación durante el cuarto trimestre de 2021 fueron: Profesionales en primer lugar, seguido de los Tecnólogos, Especializados, Técnicos y Bachilleres; con un bajo acceso están las Maestrías, y, por último, los Doctorados.

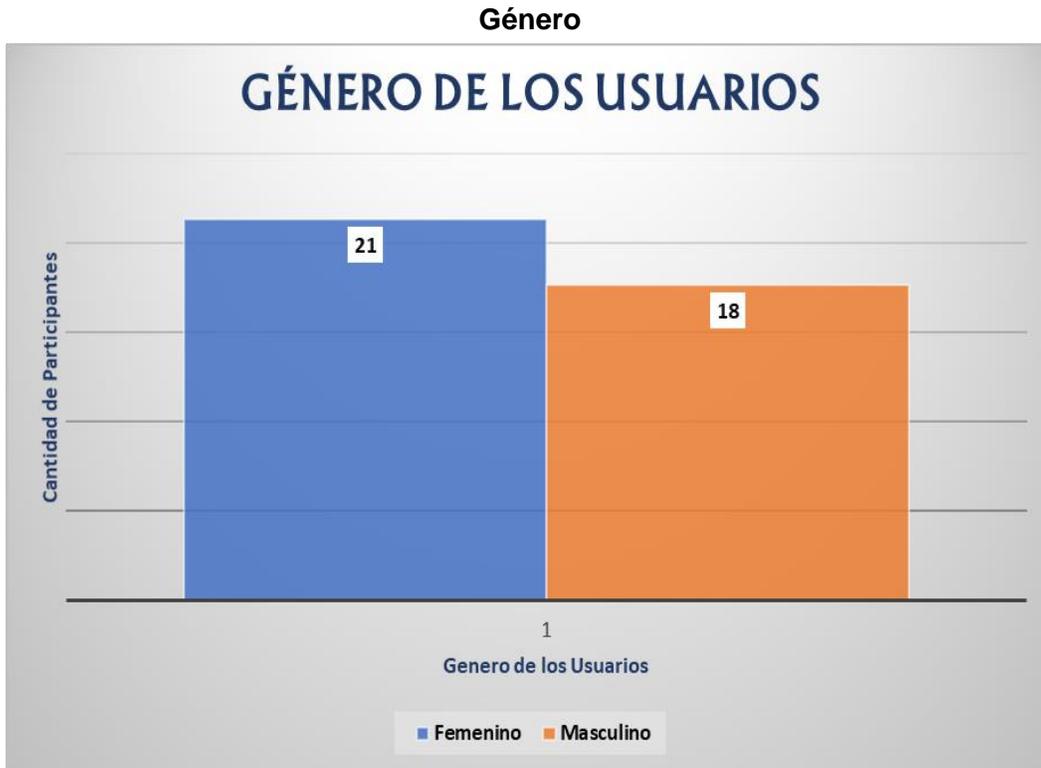


Gráfico No. 4 género

En cuanto al género de los usuarios, durante el cuarto trimestre de 2021, accedieron a los servicios del AGN un promedio de 21 mujeres y 18 hombres.

Personas con discapacidad

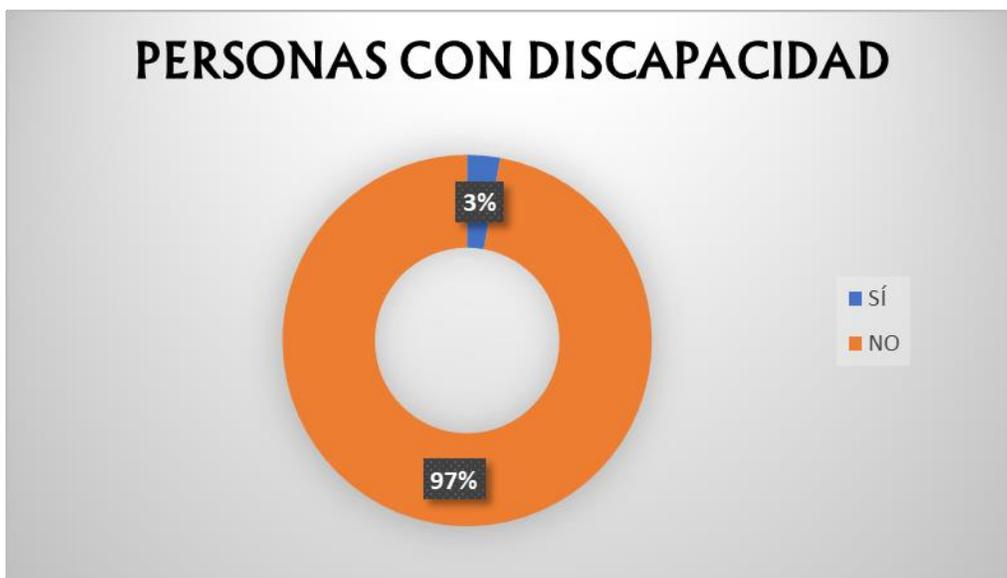


Gráfico No. 5 discapacidad

Los usuarios reportan una persona en con condición de discapacidad, lo que equivale al 3% del cuarto trimestre de 2021.

Resultados de los servicios prestados por la entidad

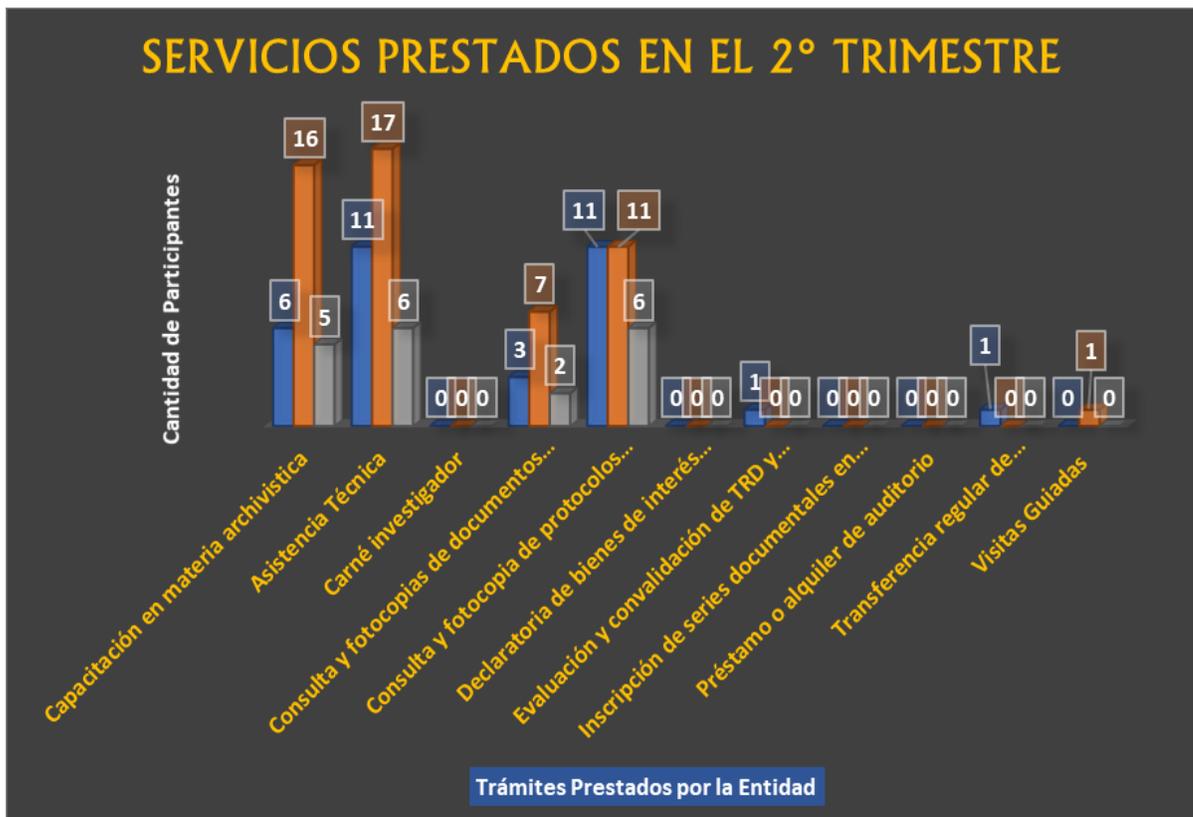
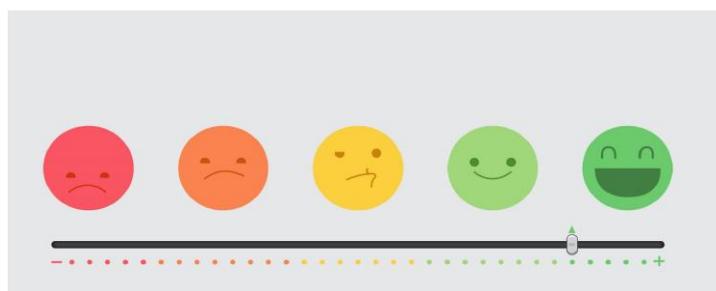


Gráfico No. 6 servicios prestados por la entidad para el cuarto trimestre 2021

En cuanto a los servicios prestados para el cuarto trimestre de 2021 tuvo bajo impacto para los usuarios; Las Asistencias Técnicas en el trimestre fue el trámite más solicitado para los ciudadanos, seguido de Consulta y fotocopia de protocolos Notariales y Capacitaciones Archivísticas, las Consulta y Fotocopias de Fondos Históricos tuvo medianamente solicitudes. En cuanto a Inscripción de Series Documentales en la RUSD, Visitas Guiadas Evaluación y Convalidación de TRD y TVD, Carné de Investigador, Préstamo o alquiler de auditorio, Transferencia regular de documentación histórica y Declaraciones de Bienes de interés cultural no tuvo mayor participación para los ciudadanos.



Nivel de Satisfacción-Servicios Prestados



Gráfico No. 7 Nivel de Satisfacción - Servicios prestados

El nivel de satisfacción en el cuarto trimestre en las encuestas el mes de noviembre tuvo impacto para la ciudadanía, los meses de octubre y diciembre hubo una mínima diferencia de participación. Evidenciamos en el eje X los rangos de evaluación de 1-10, donde la gráfica muestra que la mayoría de los usuarios califican entre 7 y 10 la gestión y los servicios prestados de la Entidad; en el rango 10 se evidencian los tres meses y el progreso del AGN: octubre 23, noviembre 38 y diciembre 15, donde se percibe la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta el AGN.

Nivel de Satisfacción-Accedería de Nuevo



Gráfico No 8 Nivel de Satisfacción – Accedería de Nuevo

El comportamiento del rango correspondiente de 0 a 6 es mínimo para el cuarto trimestre, pero empieza a incrementar en 7 para los meses de octubre y noviembre. Para el mes de diciembre tuvo un nivel de participación bajo, incremento en las encuestas de satisfacción en los niveles 8 y 10, así como una gran puntuación en los tres meses, donde indican que accederían de nuevo a sus trámites y servicios que brinda el AGN.

Nivel de Satisfacción a los comentarios dados por los ciudadanos



Gráfico No. 9 Comentarios de los usuarios

4. CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un alto impacto en la comunidad archivística y en los ciudadanos, la mayoría de los comentarios felicitan el trabajo y compromiso de los servidores públicos, la gestión de las Asistencias técnicas, las capacitaciones archivísticas, la consulta de documentos de protocolos notariales y fondos históricos son lo más consultado por nuestros usuarios, las observaciones sobre el tiempo de respuesta a las solicitudes y otras inquietudes que se indagarán con cada área responsable y encuestas calificadas de forma satisfactoria pero sin comentario alguno.

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.

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: Jeimmy L. Betancourt Lancheros/Deicy Bernal M. Grupo de Servicio al Ciudadano