

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, agosto 5 del 2021

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción Usuarios de Archivo General de la Nación correspondiente al mes de julio de 2021.

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, correspondiente al mes de julio de 2021.

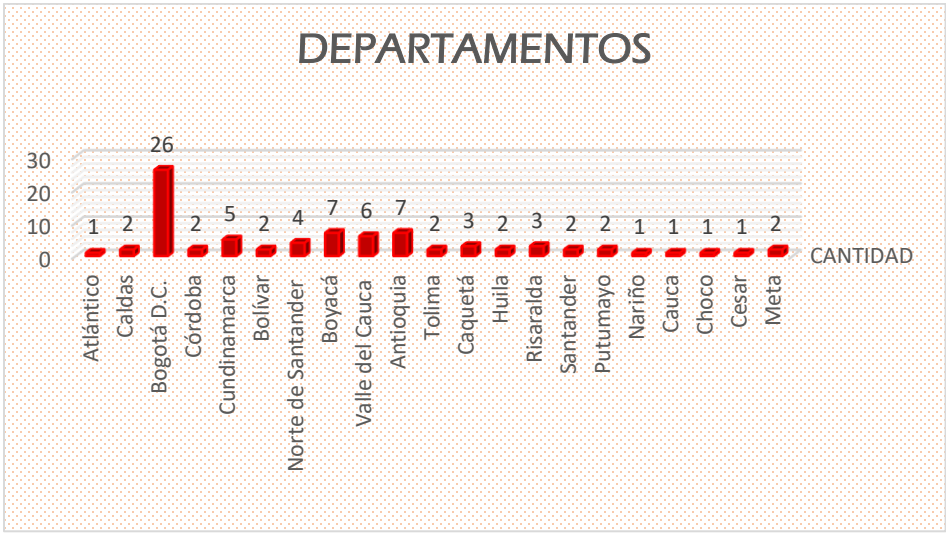
RESUMEN: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que 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 física y virtual (página web), 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 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 82 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

CONTENIDO:

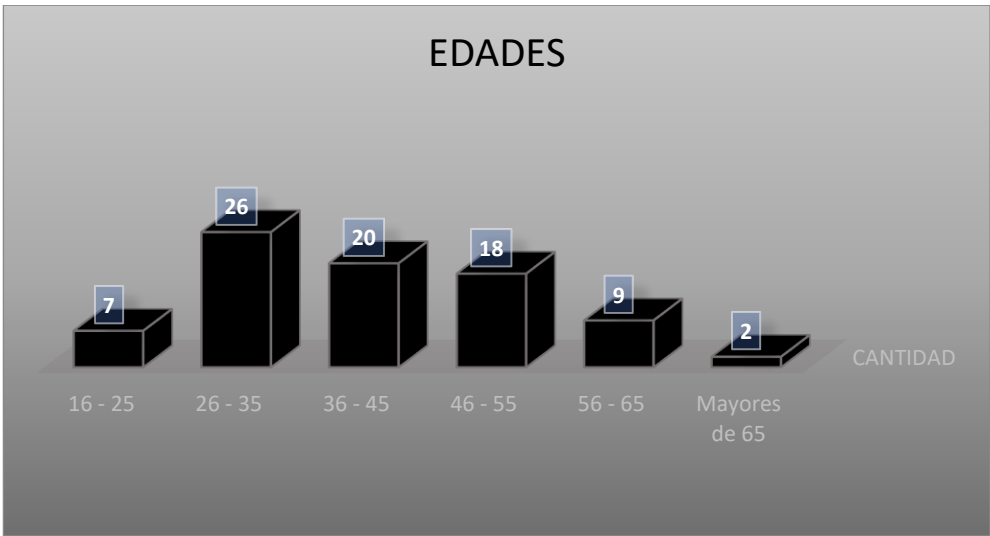
✓ Resultados de la Población (por departamento)



Gráfica No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de julio de 2021 hubo una mayor participación de los usuarios en el departamento del Distrito Capital con un total de 26 visitas, como se evidencia (Gráfica No.1), además se contó con la participación de usuarios de otros departamentos como: Valle del Cauca, Boyacá, Antioquia, Cundinamarca, Norte de Santander, entre otros.

En la *Encuesta de Satisfacción* se evidenció un promedio de edades a consultar nuestros servicios, en rangos de la siguiente manera:



Gráfica No 2. Usuarios por edad

El orden de los promedios de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de julio fue: de 26 a 35 con 26 visitas, 36 a 45 con 20 visitas, 46 a 55 con 18 visitas y 56 a 65 años con 6 visitas, es decir, el 9%; a estos le siguen el rango de 16 a 25 años con 7 visitas; en usuarios mayores de 65 años hubo una participación de dos usuarios.

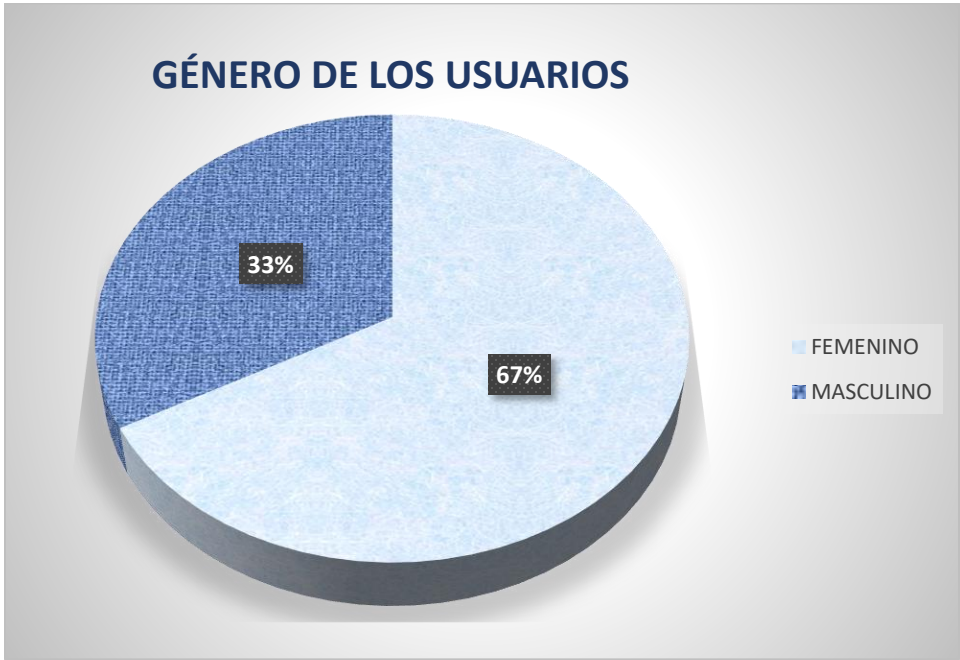
El nivel de escolaridad de nuestros usuarios se dividió de la siguiente manera:



Gráfica No 3. Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad *Profesional* fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de julio con 30 visitas, seguido del nivel *Técnico* con 18 visitas, *Tecnólogo* con 12 visitas, *Bachiller* con 9 visitas, *especialización* con 8 visitas, en cuanto a *Maestría* hubo la participación de 5 usuarios.

Para tener en cuenta el total de la participación los dividimos por genero de la siguiente manera:



Gráfica No 4. Género de los usuarios

En cuanto al género de lo usuarios, durante el mes de julio accedieron a los servicios del AGN 55 mujeres equivalente al 67% contra 27 hombres que corresponde al 33% de la población.

La discapacidad no tuvo mayor relevancia como se refleja en el siguiente gráfico:



Gráfica No 5. Usuarios con discapacidad

Según las encuestas de satisfacción, en el mes de julio de 2021 se reportaron 2 usuarios con discapacidad.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



Ilustración 1Asistencia Técnica

Gráfica No 7. Servicios prestados por el AGN

En el mes de julio de 2021 se prestaron los siguientes servicios:



Gráfica No 6. Servicios prestados en el mes de julio de 2021

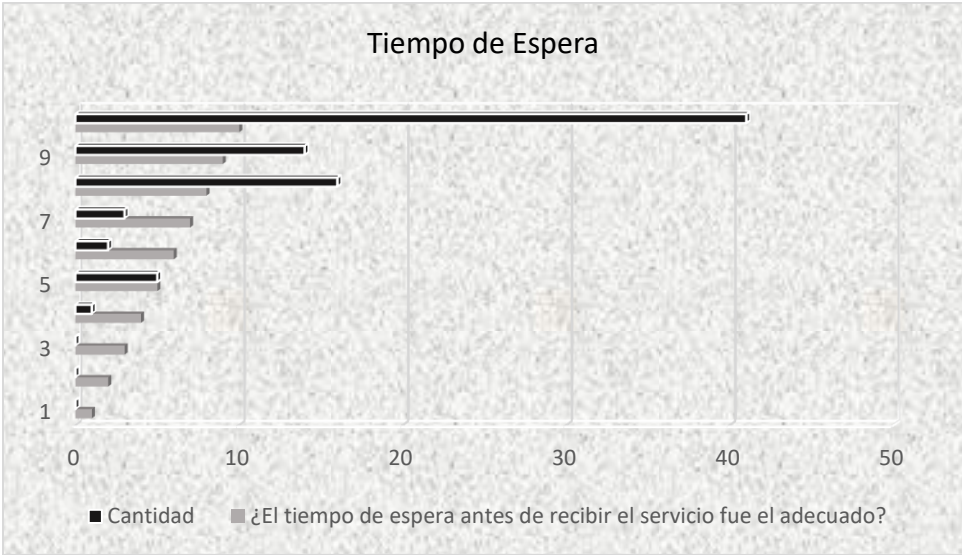
Los servicios, de mayor a menor demanda en el mes de julio, fueron: *Capacitación en Materia Archivística* con 29 usuarios; *Asistencia Técnica* con 22 usuarios; *Consulta y fotocopia de protocolos notarias*, 14 usuarios; *Consulta y Fotocopia de Documentos Históricos* con 8 visitas; *Visitas Guiadas* tuvo 3 participaciones; para *Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD e Inscripción de TRD y TVD en el RUSD* hubo dos visitas

por servicio; *Carné de Investigador* y *préstamo a alquiler de auditorio* con una visita; en cuanto a *Transferencias Regulares de Documentación Histórica* y *Declaratoria de Bienes de Interés Cultural*, no hubo participantes.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

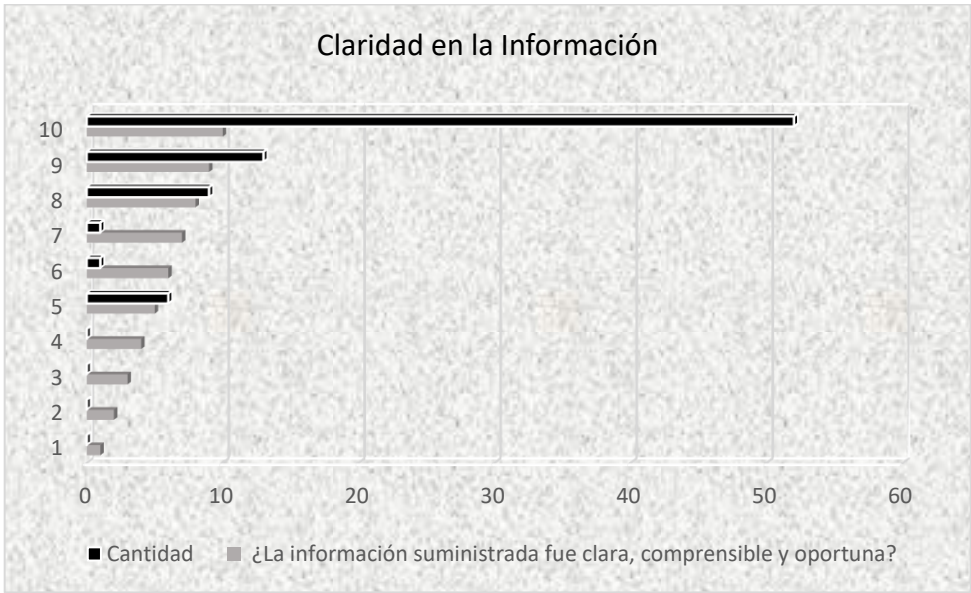
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas de con calificación de 1 a 10; donde 1 es *muy insatisfecho* y 10 *muy satisfecho*:

1. ¿El tiempo de espera antes de recibir el servicio fue el adecuado? Gráfica No 7 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 7. Tiempo de Espera

2. ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna? Gráfica No 8 representa los resultados de la pregunta:



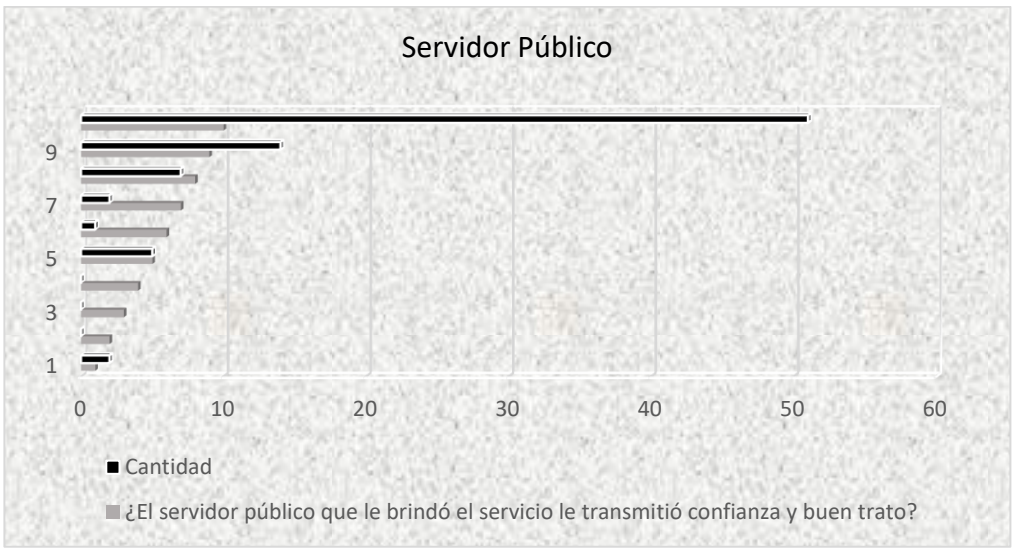
Grafica No 8. Claridad de la información

3. ¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?  
Gráfica No 9 representa los resultados de la pregunta:



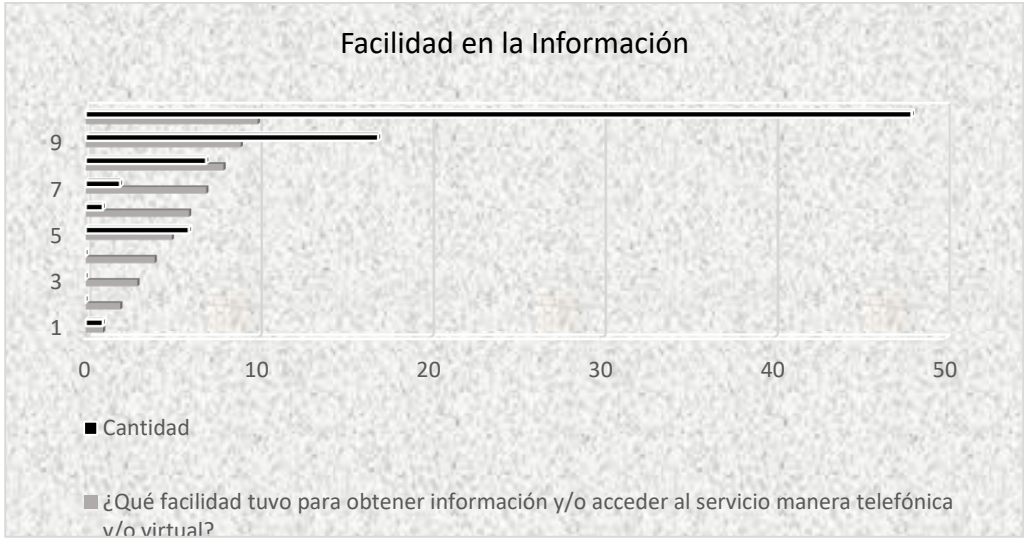
Grafica No 9. Tiempo empleado

4. ¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato?  
Gráfica No 10 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 10. Evaluación del Servidor público

5. ¿Qué facilidad tuvo para obtener información y/o acceder al servicio manera telefónica y/o virtual? Gráfica No 11 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 11. Facilidad de la información

6. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas? Gráfica No 12 representa los resultados de la pregunta:



Grafica No 12. Expectativas del servicio

7. ¿Recomendaría los servicios que presta el AGN? Gráfica No 13 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 13. Evaluación del servicio prestado

8. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica No 14. Accedería nuevamente a los servicios del AGN

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final fue positivo, con más del 95% de satisfechos. Esto nos indica que el AGN ha mejorado los niveles de atención y servicio a los ciudadanos; no obstante, el Archivo General de la Nación busca métodos de continua mejora para satisfacer las necesidades de los usuarios, cada vez con más eficiencia y calidad.

OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS:

A continuación, se relacionan algunos de los comentarios que dejaron los usuarios en cuanto a su experiencia en el AGN en el mes de julio de 2021:

- Muchas gracias por el apoyo recibido me fue de mucha utilidad.
- La Doctora Eloisa nos prestó una muy buena asesoría y nos ayudó a despejar muchas dudas sobre la actualización de la TRD.
- Bueno
- ninguna observación todo quedo claro y entendido gracias.
- Felicitaciones
- Leonardo Quintero R fue muy diligente y conciso en sus respuestas. Espero poder ir pronto a visitar los documentos que requiero en el archivo. ¡¡Gracias!!
- Para mil el servicio fue muy bueno. Muchas gracias
- Gracias
- Los cursos son de mucho interés ya que son muy importantes para nuestra carrera
- Estoy muy interesada en tomar el curso que brinda el AGN
- Ninguna
- muy amables
- Felicitarlos por su gestión y mejora continua
- Excelente atención en un evento académico
- Felicitaciones
- "Quiero participar en el de Elaboración del Pinar, ya que en la Universidad vamos a iniciar ese proceso.
- No me di cuenta del día de inscripción, ya que estuve fuera casi todo el día.
- Me siento satisfecha de los cursos y talleres que he realizado con el AGN.
- ¡¡Mil gracias!!"
- muy bueno

- *EXCELENTE ....*
- *Bueno y Eficiente*
- *Muy buena la atención y con una respuesta efectiva.*
- *QUE ME GUSTARIA REALIZAR EL CURSO DE FUNDAMENTOS BASICO DE GEESTION DOCUMENTAL.*
- *Agradezco mucho la asistencia técnica brindada ya que aclaro muchas dudas que tenía sobre la Tablas de Retención Documental*
- *Ninguna*
- *El servidor público fue claro en sus explicaciones.*

## CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN evidencian un alto impacto en la comunidad archivística y la ciudadanía, según se ve en los comentarios del mes de julio. La mayoría de los comentarios felicitan el trabajo y compromiso de los colaboradores por los canales de comunicación; las sugerencias en cuanto al tiempo en la información entregada, el tiempo de respuesta a las solicitudes y otras inquietudes, se indagarán con cada área responsable.

El proceso que ha surgido a causa de la pandemia compromete al Archivo General de la Nación a buscar mejoras en los mecanismos de atención y servicios para satisfacer mejor las necesidades de nuestros usuarios.

## DATOS DE LA ENTIDAD:

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Cra. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888

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

**ELABORADO POR:** Jeimmy L. Betancourt Lancheros/Deicy Bernal Malagón- Grupo de Servicio al Ciudadano.