

**CIUDAD Y FECHA;** Bogotá, febrero de 2021

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Informe de Satisfacción Usuarios AGN correspondiente al mes de enero de 2021.

**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, correspondiente al mes de enero 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 1 al 10 en donde 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. Para esto tomamos la información de 51 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

## CONTENIDO:

✓

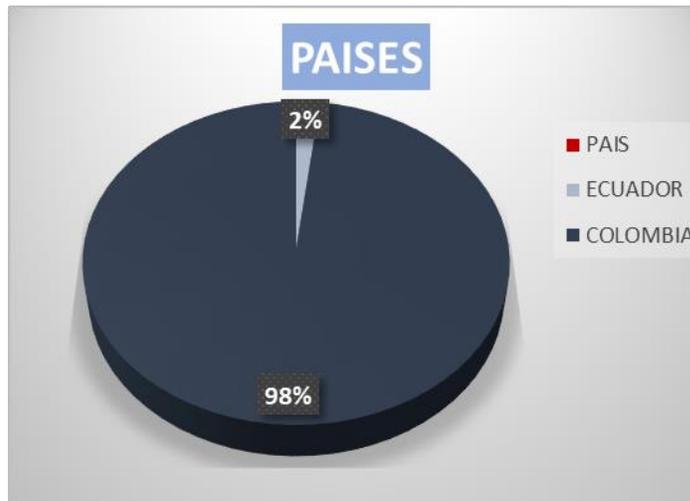
### Resultados de la Población (Por Ciudad)



Grafica No 1.

Para el mes de enero de 2021 se tuvo una mayor participación de los usuarios en la ciudad de Bogotá con un total de 25 visitas, como se evidencia (gráfico 1), además de contar con la participación de usuarios de otras ciudades como: Medellín, Cartagena, San Benito Abad, Barranquilla, Neiva, entre otros, en este entendido, el departamento con mayor participación para el mes de enero es el Distrito Capital.

También la participación de un país Ecuador.



En la encuesta de Satisfacción se evidenció un promedio de edades a consultar nuestros servicios el rango esta de la siguiente manera (grafica No 2):

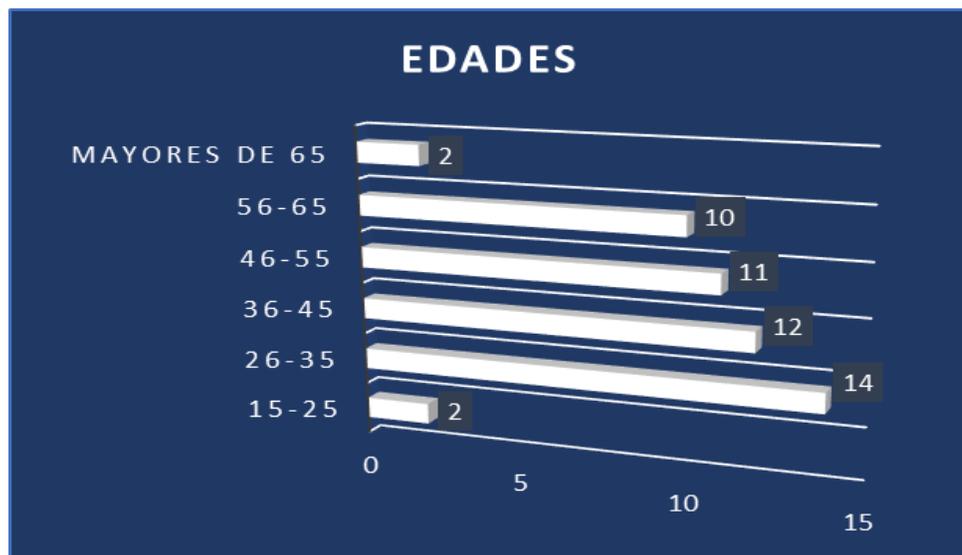


Gráfico No 2

El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de noviembre fue de 26 a 35 con 14 visitas, 36 a 45 con 12 visitas, 46 a 55 con 11 visitas y 56 a 65 años con 10 visitas, es decir el 85%, a estos le siguen el rango de 15 a 25 años y usuarios mayores de 65 años con 2 visita.

Su Nivel educativo esta de la siguiente Manera Grafico No 3:



Gráfico No. 3

Los usuarios profesionales fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de enero de 2021, seguido del nivel de especialización, Tecnólogos, Maestría, Bachilleres y Técnicos. En cuanto al Doctorado no se registró ningún usuario.

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

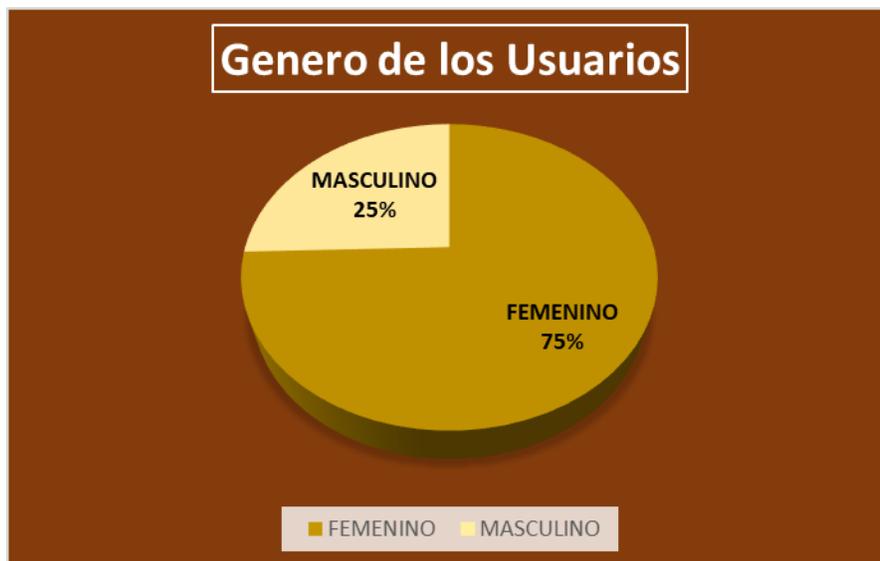


Gráfico No. 4.

En cuanto al género, durante el mes de enero accedieron a los servicios del AGN 38 mujeres equivalente al 75% contra 13 hombres que corresponde al 25% de la población.

La situación de Discapacidad no tuvo mayor relevancia como se refleja en el siguiente gráfico:



Grafica No 5

Según las encuestas de satisfacción en el mes de enero de 2021 se reportaron 2 usuarios en condición de discapacidad.

✓

### SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



En el mes de enero de 2021 se presentamos los siguientes servicios. (Gráfica No 6).



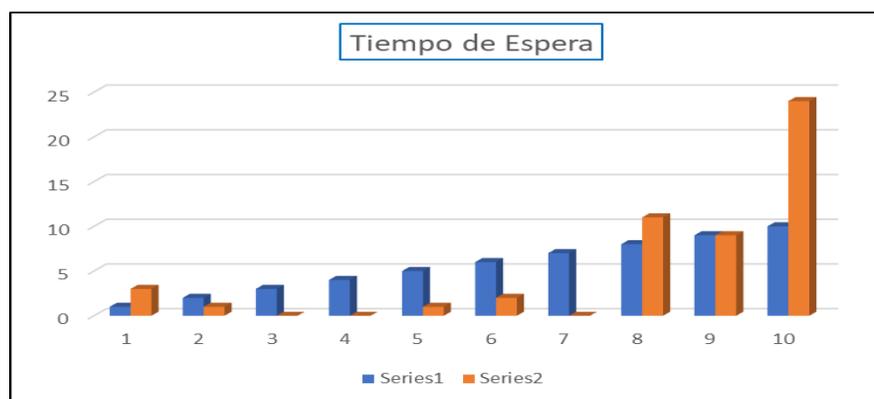
Gráfica No. 6

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de enero fueron: Asistencia Técnica con 24 usuarios, seguido de Capacitación en Materia Archivística y Evaluación y convalidación de TRD y TVD con 8 usuarios, seguido de Consulta y fotocopia de documentos históricos con 5 usuarios, Carnet de investigador con 3 usuarios, Consulta y fotocopia de protocolos notariales, Inscripción de TRD y TVD en el RUSD y Visitas Guiadas con una visita. Declaratoria de Bienes de Interés Cultural y Préstamo o alquiler de auditorio no tuvieron usuarios.

### NIVEL DE SATISFACCIÓN

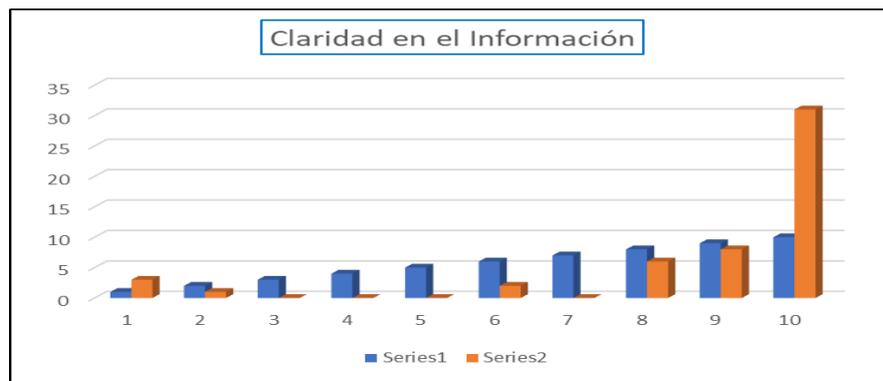
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presente varias preguntas de las cuales tuvieron una calificación de 1 a 10; donde 1 es una calificación muy insatisfecho y 10 muy satisfecho:

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



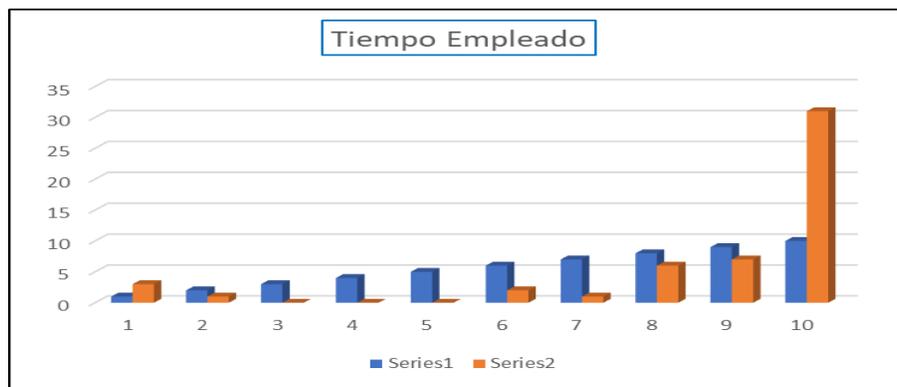
Gráfica No 7

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



Gráfica No 8

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



Gráfica No 9

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

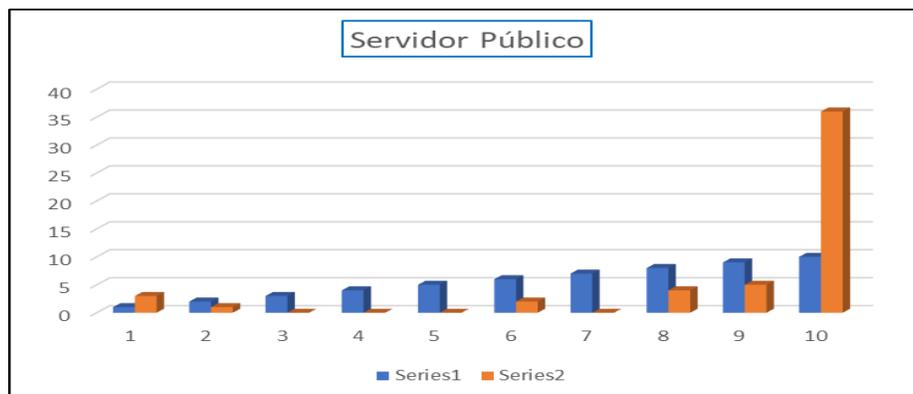


Gráfico No 10.

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

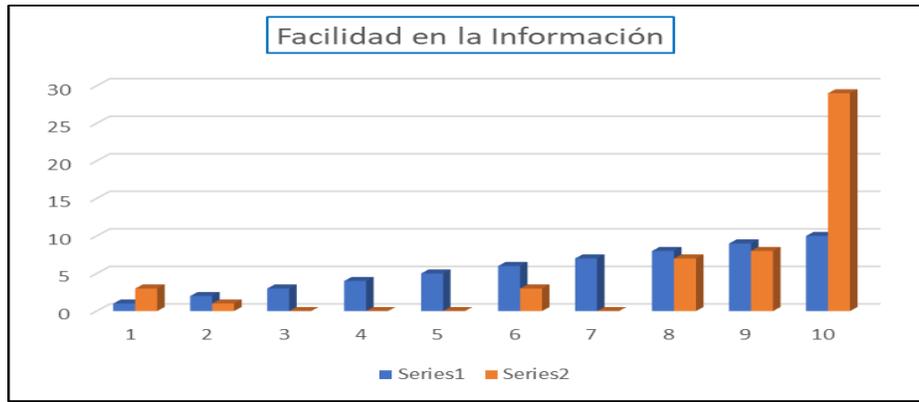


Gráfico No 11.

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



Gráfico No 12.

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



Gráfico No 13.

8. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN? Grafica No 14 representa los resultados de la pregunta:

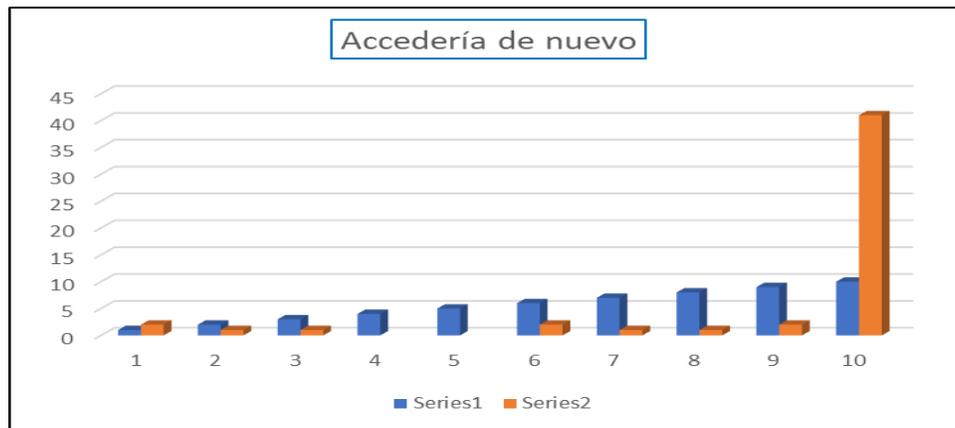


Grafico No 14.

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final fue positivo con más del 87% de muy satisfechos, lo que nos indica que el AGN sigue mejorando los niveles de atención y servicio a los ciudadanos, no obstante, el Archivo General de la Nación debe seguir buscando métodos de mejora para satisfacer por completo las necesidades de los usuarios de manera eficiente rápida y con calidad.

## OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS:

A continuación, se relacionan algunos de los comentarios que dejaron los usuarios en cuanto a la experiencia que tuvieron con el AGN en el mes de noviembre de 2020:

- *"Ingreso al Link RUSD para realizar la inscripción y no es posible acceder, me sale una ventana con este mensaje: Not Found The requested URL was not found on this server. Apache Server at sedeelectronica.archivogeneral.gov.co Port 443".*
- *Excelente porque ahorra tiempo dinero combustibles energía etc.*
- *"no pregunta qué documento específicamente requiere y tampoco accede a él desde la virtualidad, creo más bien que debo viajar a Bogotá para encontrar un par de resoluciones de adjudicación de baldíos en Montería una del 30 de Julio de 1908 a favor de Ramon E Villa Gaviria y la 129 del 22 de abril de 1942 a favor de sociedad Méndez villa Ltda. cualquier colaboración gracias".*
- *Utilice el servicio de atención línea, un servicio muy eficaz.*
- *Excelente la asesoría, no obstante, sugiero validar la capacidad operativa ya que no pudimos sustentar 5 procesos de TVD que ya teníamos ajustados.*
- *Ninguna.*
- *Aún estamos en proceso de transferencia secundaria, pero hasta el momento nuestra experiencia ha sido satisfactoria.*
- *Aún estamos en proceso de transferencia secundaria, pero hasta el momento ha sido satisfactorio el servicio.*
- *Que AGN, cuente con más recurso humano para realizar un mejor control en materia archivística.*
- *Bueno y acorde a lo requerido.*
- *no cumplieron con el máximo tiempo de respuesta y luego me comentaron que ya la habían enviado y al revisar no correspondía a la verdad, situación que luego fue corroborada por funcionario de la entidad.*
- *Muy bien*
- *Inspección y vigilancia a la aplicación de los instrumentos y normativa a las entidades estatales para verificar el cumplimiento.*
- *Inspección y vigilancia a la aplicación de los instrumentos y normativa a las entidades estatales para verificar el cumplimiento.*
- *la opción de pqrds no funciona y la consulta que hago a través del chat no la responden.*

- *excelente capacitación.*
- *"Excelente servicio y tiempos de respuesta.*
- *Muchas gracias."*
- *Hace rato solicite información sobre un expediente al cuidado del A. G. de la N. y, hasta ahora, ninguna respuesta me ha proporcionado. ¿Qué pasa, por favor?*
- *Claro y oportuno.*
- *Muy bien servicio.*
- *Buena tarde, me encuentro satisfecha porque me ayudaron a resolver mi inquietud y necesidad de manera exitosa.*
- *Excelente servicio.*

## CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un alto impacto en la comunidad archivística y en los ciudadanos, según lo evidencian los comentarios del mes de enero, la mayoría felicitan el trabajo y compromiso de los funcionarios y colaboradores, por los canales de comunicación, las capacitaciones que dicta el AGN, la orientación ágil y oportuna brindada. Varios usuarios presentan inconformidad en cuanto a la información entregada, inquietudes surgidas y tema que se indagará con el área responsable.

Además del proceso que se ha llevado a cabo por la crisis de la pandemia que se vive actualmente el Archivo General de la Nación, busca mejorar cada vez los procesos de atención y servicios para satisfacer 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**