

CIUDAD Y FECHA: Bogotá 31 de octubre de 2019

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:

Informe consulta al ciudadano.

2. OBJETO DEL INFORME:

Dar a conocer los resultados de la encuesta de participación ciudadana aplicada a los servicios brindados por el Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos en el tercer trimestre de 2019.

3. RESUMEN:

El presente informe contiene estadísticas y análisis sobre cada una de las encuestas aplicadas para consultar las opiniones de los ciudadanos y usuarios de los servicios que se prestan a través del Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos del Archivo General de la Nación durante el tercer trimestre.

CONTENIDO:

Listado de variables:

Servicios ofrecidos por el AGN.

Consulta Fondos Documentales.

Consulta Protocolos Notariales.

Visitas Guiadas.

Biblioteca Especializada.

Atención Prestada por los Servidores Públicos.

Conocimiento del Tema.

Oportunidad.

Amabilidad.

Orientación en la ubicación de la información.

Solución de problemas durante la prestación del servicio.

Quedo satisfecho con la respuesta.

DATOS DE FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Ámbito y Universo:

La aplicación de la encuesta se efectuó con base en criterios genéricos de ciudadanos que hacen uso de los servicios del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado (AGN). Geográficamente no se discriminó el universo de participantes y se centró la atención del envío del instrumento tipo encuesta a los ciudadanos que asisten a la sala de consulta a solicitar los Servicios y/o Procedimientos Administrativos que brinda el Archivo General de la Nación.

Tamaño de la muestra:

La muestra se definió por muestreo aleatorio simple sobre una población total de 1343 ciudadanos de forma presencial en los servicios consulta de fondos documentales históricos, consulta de protocolos notariales, visitas guiadas, biblioteca especializada de acuerdo con los criterios estandarizados de estadística se estableció un nivel de confianza del 99% lo que logró obtener un total de 77 respuestas de ciudadanos.

Tratamiento de la muestra obtenida:

Depurada y obtenida la muestra se procedió a analizar encuesta por encuesta con base en las opciones de respuesta, de esta forma se dio origen a los indicadores que alimentan el presente informe.

Recogida de información:

La captura de los datos se dio por medio de un instrumento tipo encuesta presencial compuesto por preguntas de única respuesta, dicho instrumento fue entregado de forma presencial a los ciudadanos que solicitaron los servicios en la sala de investigación del Archivo General de la Nación.

Fechas de realización:

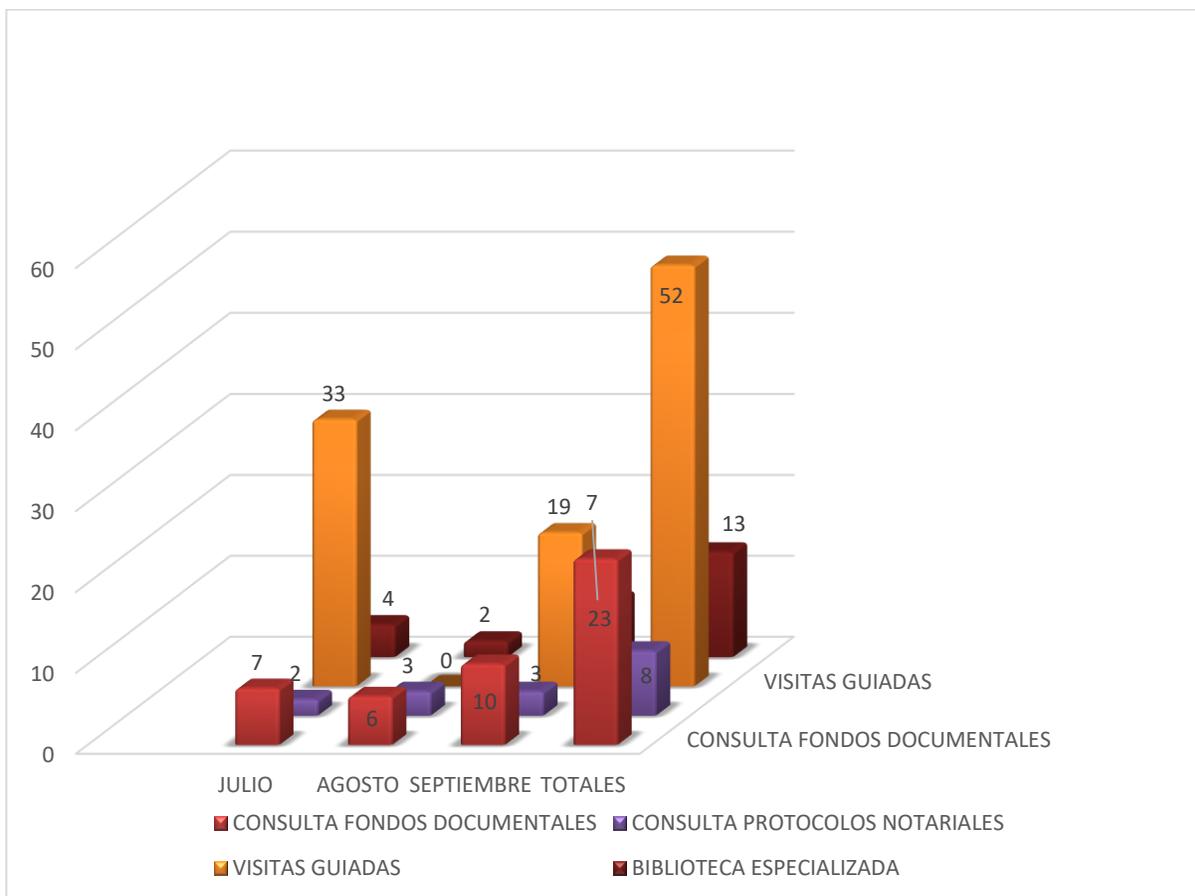
El operativo de recolección se llevó a cabo en los meses de julio-agosto y septiembre de 2019.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los servicios solicitados por los ciudadanos durante los meses de julio-agosto y septiembre en la sala de investigación del Archivo General de la Nación son los siguientes.

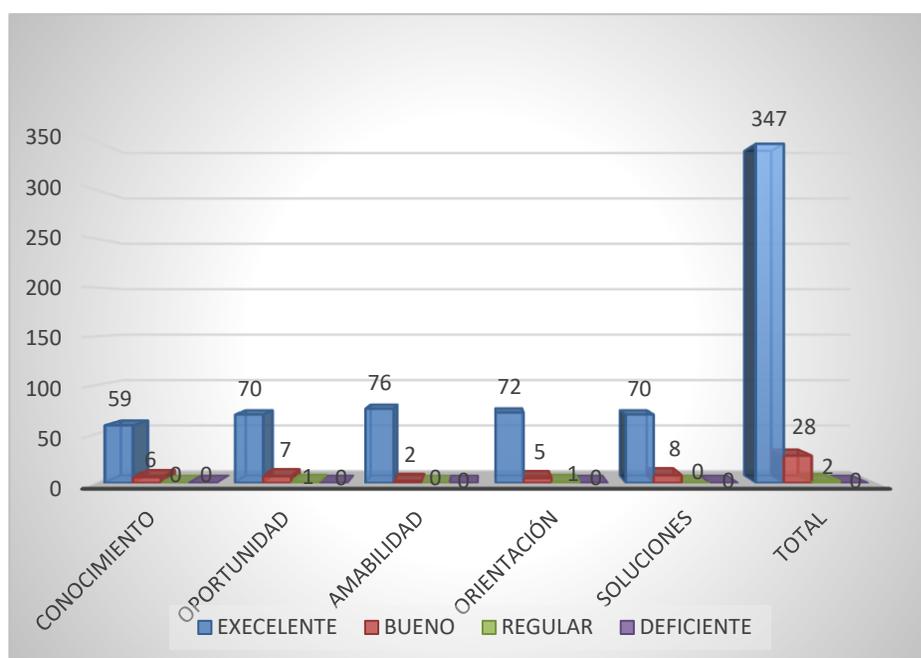
- 1-Consulta de Fondos Documentales Historicos total =23 solicitudes
- 2-Consulta de Protocolos Notariales total =8 solicitudes.
- 3-Visitas Guiadas total = 52 solicitudes.
- 4-Biblioteca Especializada =13 solicitudes.

TERCER TRIMESTRE				
SERVICIOS PRESTADOS EN EL AGN				
MESES	CONSULTA FONDOS DOCUMENTALES	CONSULTA PROTOCOLOS NOTARIALES	VISITAS GUIADAS	BIBLIOTECA ESPECIALIZADA
JULIO	7	2	33	4
AGOSTO	6	3	0	2
SEPTIEMBRE	10	3	19	7
TOTALES	23	8	52	13



Se deduce que la atención prestada por los servidores públicos hacia los ciudadanos en cuanto a conocimiento del tema durante el tercer trimestre fue de Excelente con 59 opiniones dadas por los ciudadanos, seguido de la variable amabilidad con 76 opiniones de los ciudadanos, orientación en la ubicación de la información con 72 opiniones de los ciudadanos, solución de problemas con 70 opiniones dadas por los ciudadanos, setenta 70 opiniones dadas por los ciudadanos en oportunidad.

TERCER TRIMESTRE				
ATENCION PRESTADA POR LOS SERVIDORES PUBLICOS				
TEMAS	EXECELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CONOCIMIENTO	59	6	0	0
Oportunidad	70	7	1	0
AMABILIDAD	76	2	0	0
ORIENTACIÓN	72	5	1	0
SOLUCIONES	70	8	0	0
TOTAL	347	28	2	0



En el mes de julio se realizó la pregunta: ¿Quedó satisfecho con el servicio? Los ciudadanos respondieron que **si** para un total de 38 y solamente un (1) ciudadano respondió que **no**.

Para el mes de agosto de acuerdo con los ciudadanos a los que se les aplicó la encuesta y se les formuló la pregunta ¿Quedó satisfecho con el servicio? Los ciudadanos encuestados respondieron que sí.

Para el mes de septiembre a los ciudadanos que se les pregunto ¿Quedó satisfecho con el servicio prestado? Respondieron treinta y uno (31) ciudadanos que sí.

En el tercer trimestre la participación de los ciudadanos se vio reflejado en la mayor participación al sexo masculino con 25 y para el sexo femenino 14.

4. CONCLUSION

N/A

Datos de la Entidad:

Nombre: Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado
Dirección: Carrera 6 # 6-91
Teléfono: 3282888
Correo Electrónico: Contactoagn@archivogeneral.gov.co

Datos de Contacto:

Nombre: Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado
Dirección: Carrera 6 # 6-91
Teléfono: 3282888 – ext 265

ELABORADO POR:

Carlos Manuel Socha Rangel-SG AGN

APROBADO POR: Andrea Paola Prieto

Mosquera.

Cargo y Dependencia: Secretaria General

Fecha de aprobación: 31 de octubre de 2019