

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, abril 8 de 2024.

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 primer trimestre del año 2024 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 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 presencial, donde se recopila la información del usuario, como su edad, nivel de estudio, municipio y departamento de origen, el servicio al que accede y una sección de preguntas de satisfacción con una calificación de 1 al 5, 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 esta, se reporta el diligenciamiento de 291 encuestas.

3. **CONTENIDO:**

RESULTADOS DE LA POBLACIÓN



Gráfico No. 1 participación de usuarios por departamento.
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

De acuerdo con el gráfico No 1., los usuarios más recurrentes en el primer trimestre del 2024 provienen del Distrito Capital Bogotá, seguido del departamento de Cundinamarca, Valle del Cauca, Santander, Nariño, Atlántico, entre otros.

- **Participación de Países**

A nuestro portafolio de servicios para el primer trimestre de la vigencia, hubo participación de los siguientes países:

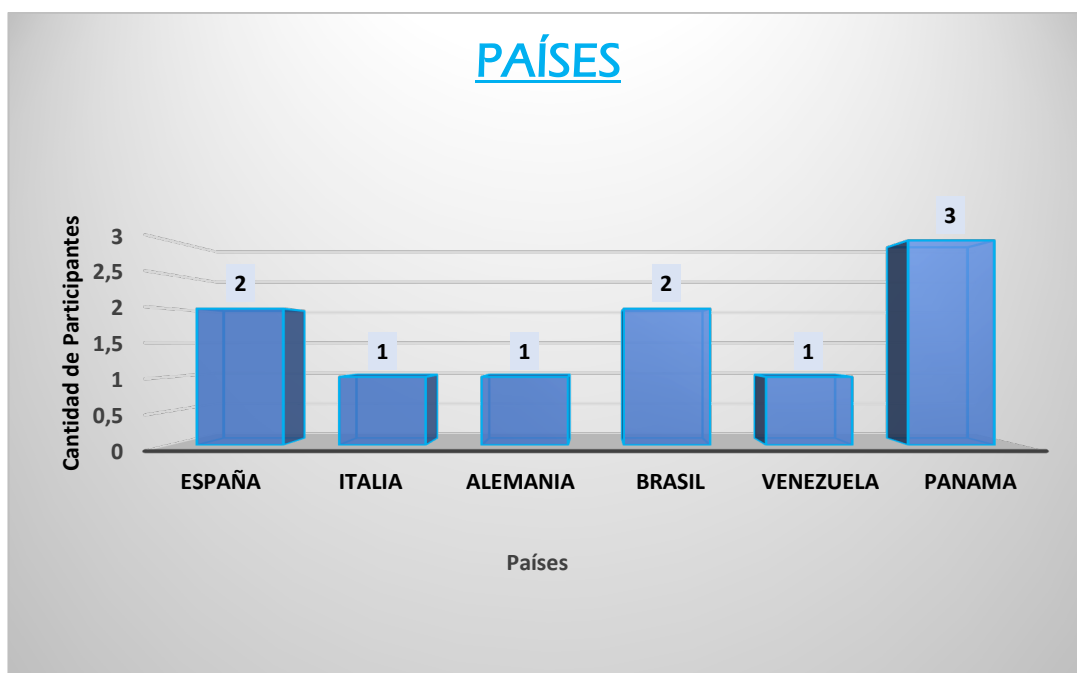


Gráfico No 2. Participación de Países
 Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

- **Edad de los usuarios y usuarias**

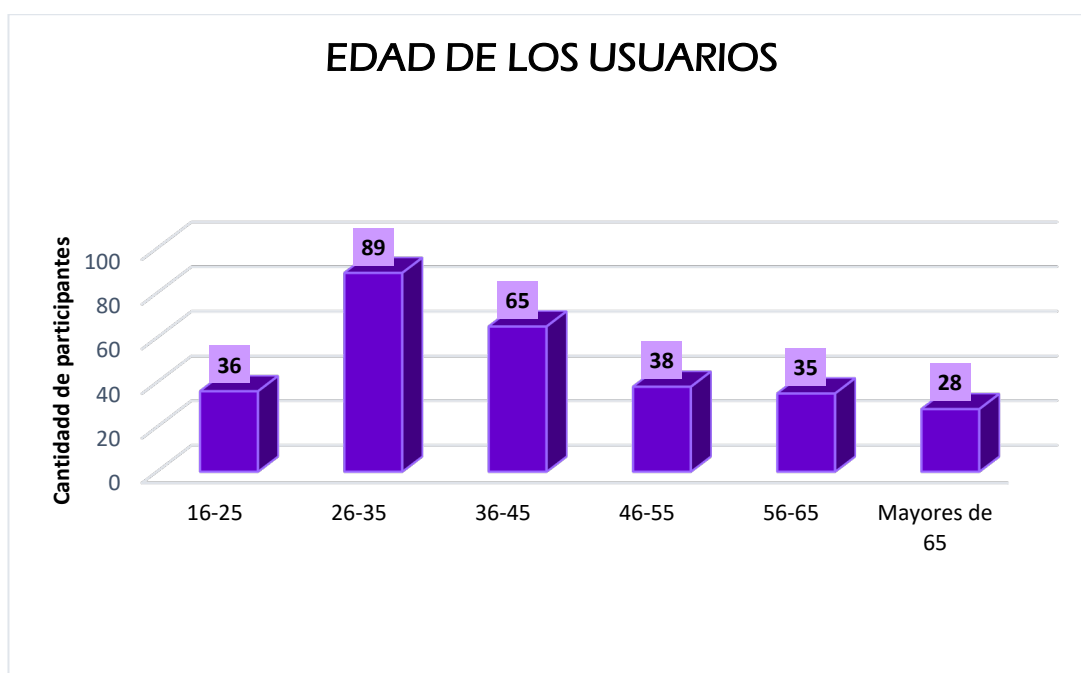


Gráfico No 3. Edad de los ciudadanos
 Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

Para el primer trimestre de 2024 se tuvo una gran participación de los usuarios del rango de edad de 26 a 35 años con el 31%, seguido de los de 36 a 45 años con el 21%, los de 46 a 55 años con el 14%, el rango de edad de 16 a 25 años tuvo un porcentaje del 13%, los de 56 a 65 con el 12% y mayores de 65 tuvieron con el 9% de participación.

- **Nivel de Escolaridad**



Gráfico No. 4 nivel de Escolaridad

Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

Los usuarios con más acceso a los servicios que prestó el Archivo General de la Nación durante el primer trimestre 2024 fueron: Universitarios en primer lugar, seguido de la Postgrado, Secundaria, Técnicos – Tecnólogos, maestría y con bajo acceso a los servicios están los de nivel doctorado.

- **Género**

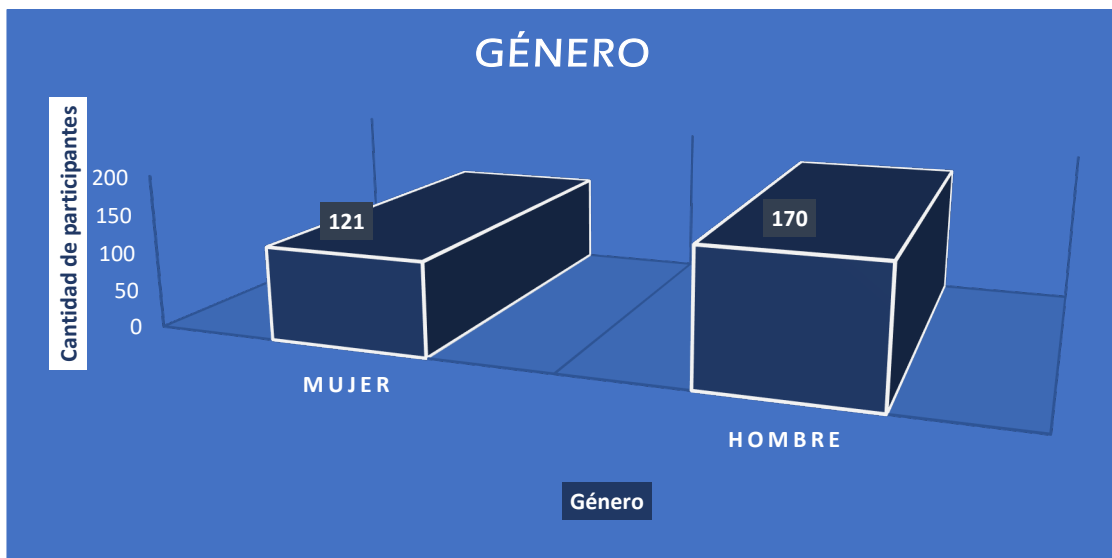


Gráfico No. 5 género

Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

En cuanto al género de los usuarios, durante el primer trimestre de 2024, accedieron a los servicios del AGN el 58% de hombres y el 42% de mujeres.

- **Personas con discapacidad**

Para el primer trimestre 2024 no se reportan personas en con condición de discapacidad.

- **Grupos Étnicos**

En cuanto a la información sobre si algún usuario pertenece a grupos étnicos; hubo 3 personas que indicaron ser de grupos Afrocolombiano e Indígenas.

- **Resultados de los servicios prestados por la entidad**

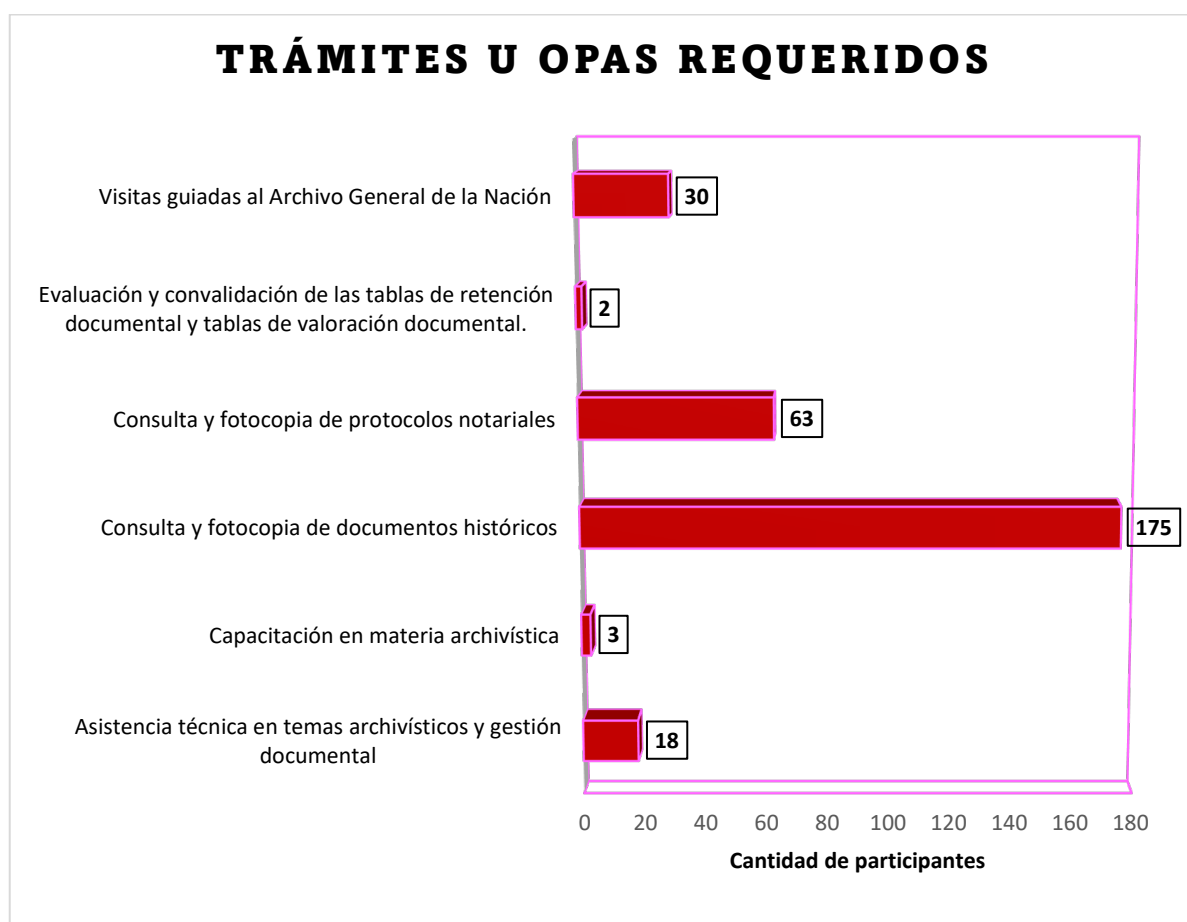


Gráfico No. 6 servicios prestados por la entidad para el primer trimestre 2024
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

En cuanto a los servicios prestados para el primer trimestre 2024, tuvo alto impacto para los usuarios las Consultas y fotocopias de Fondos Históricos, seguido de las Consultas y Fotocopias de Fondos Históricos, en cuanto a los trámites de Visitas Guiadas al AGN y Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental sigue siendo un trámite muy importante para los usuarios y las usuarias, los trámites con menos consulta son las Capacitación en materia archivística, Inscripción de Series Documentales en la RUSD, Evaluación y Convalidación de TRD y TVD y Transferencia regular de documentación histórica, en cuanto a préstamo o alquiler de salas y auditorio no tuvieron consulta alguna.

- **Canales de Atención**

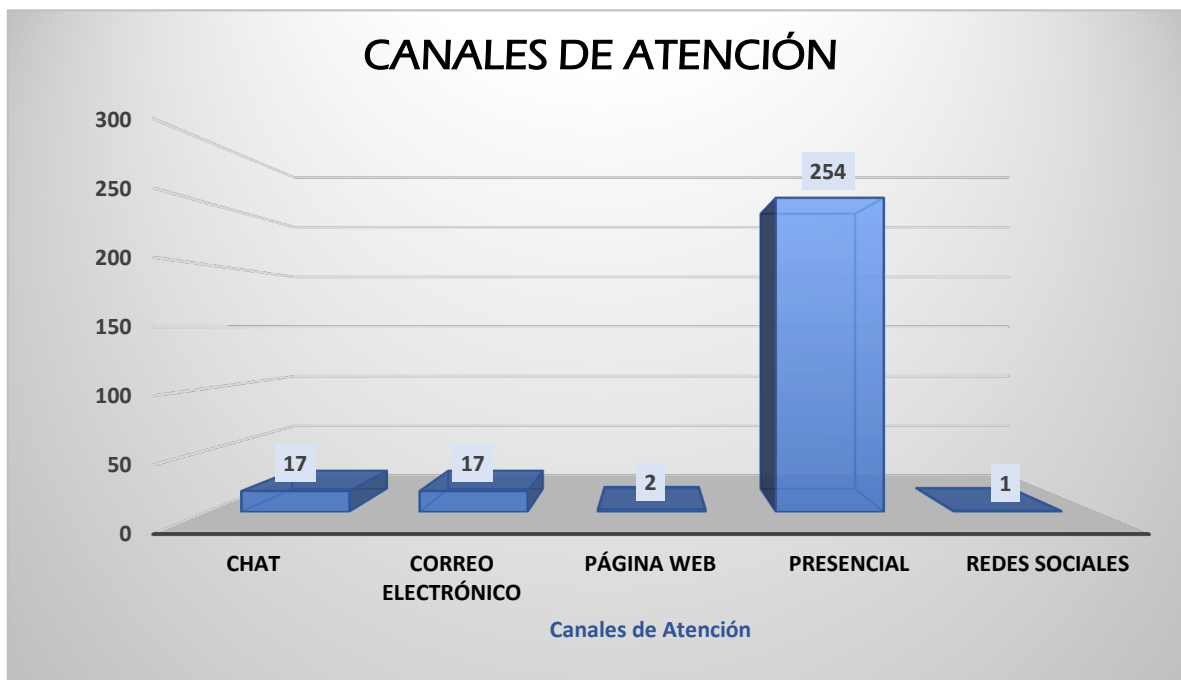
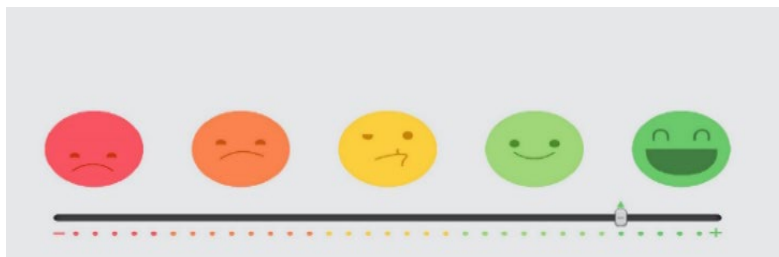


Gráfico No 7 Canales de Atención

Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

Durante el primer trimestre de 2024, los canales de atención ofrecidos por el AGN han tenido un gran impacto en los usuarios, tal como se evidencia en el gráfico No 7., donde se destaca el canal de atención presencial.

- **Nivel de Satisfacción-Calidad del servicio**



Para evaluar el nivel de satisfacción, se consideraron varias preguntas con una escala de calificación del 1 al 5, donde el 1 representa totalmente insatisfecho y el 5 totalmente satisfecho.:

- *Tiempo de espera al trámite solicitado:*

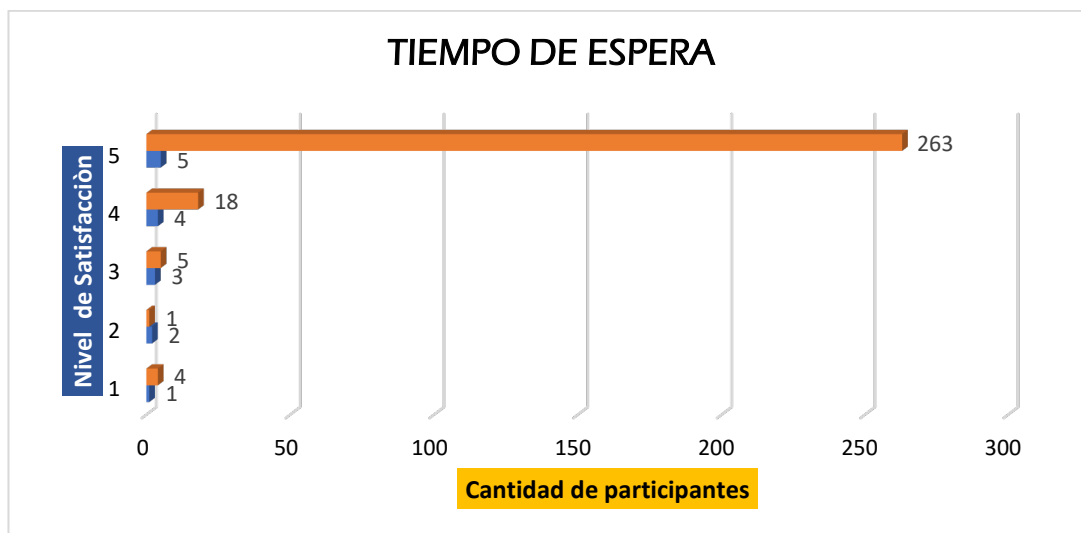


Gráfico No 8. Tiempo de espera
 Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

- *Claridad de la información suministrada:*

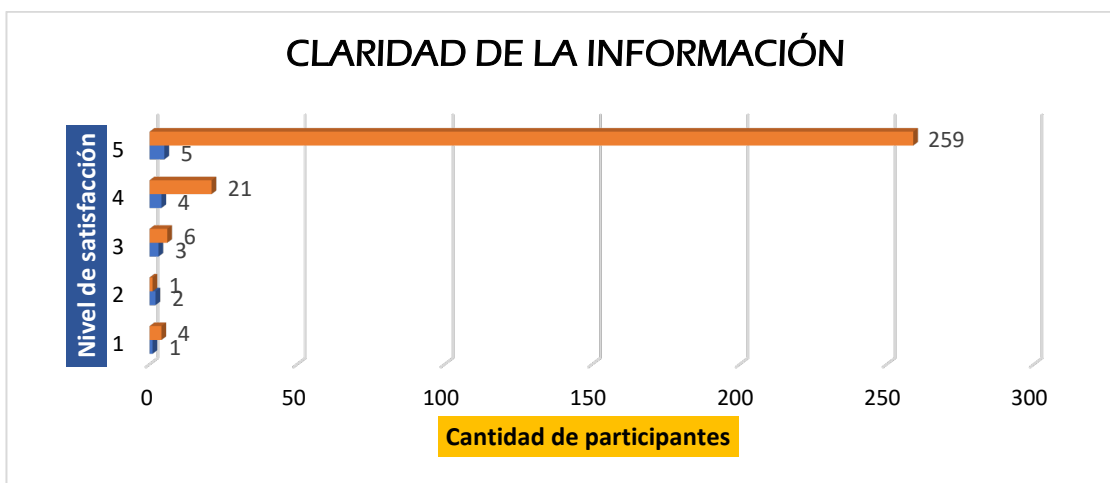


Gráfico No 9. Claridad en la información
 Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

- *Acceso a la información a través de los canales de atención dispuestos por el Archivo General de la Nación:*

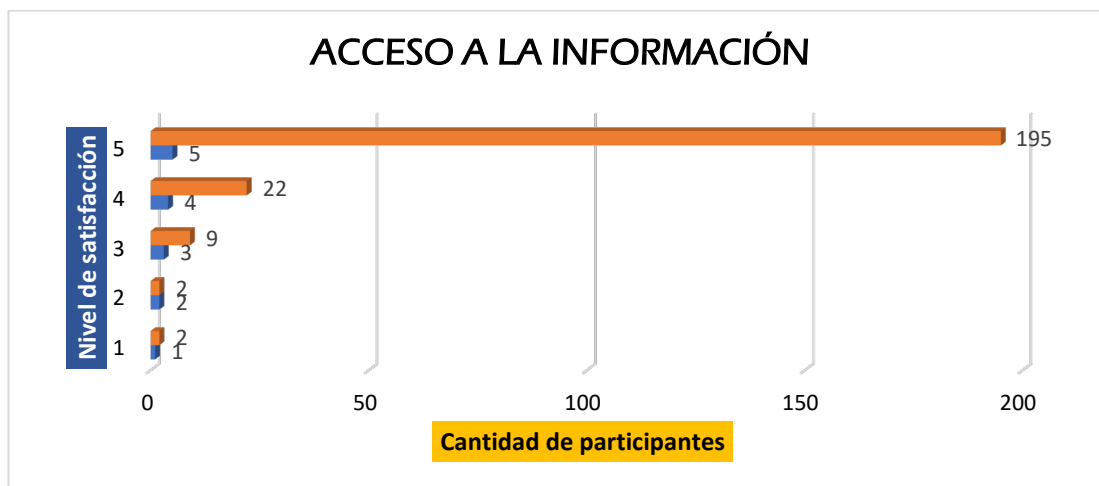


Gráfico No 10. Acceso a la información
 Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

- *Desempeño del servidor público que lo atendió;*

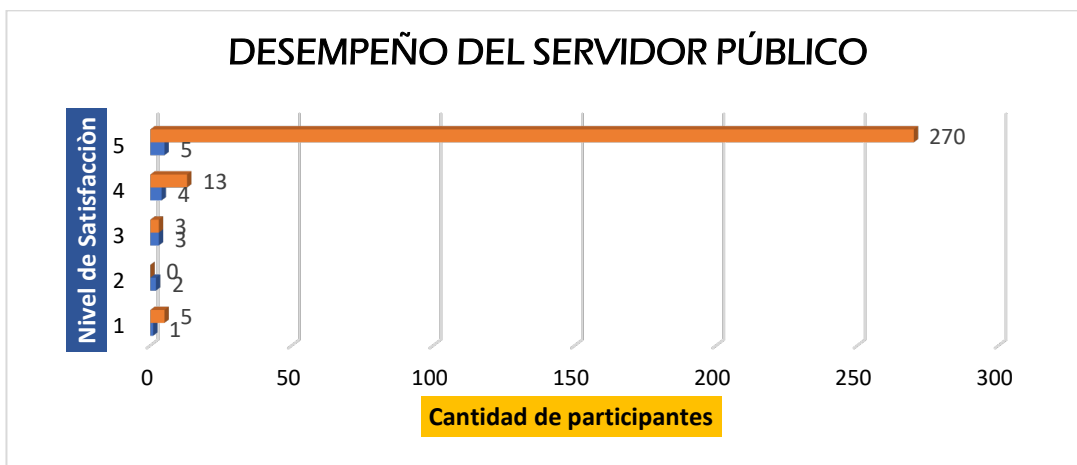


Gráfico No 11. Desempeño del servidor Público.
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

- *¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?*

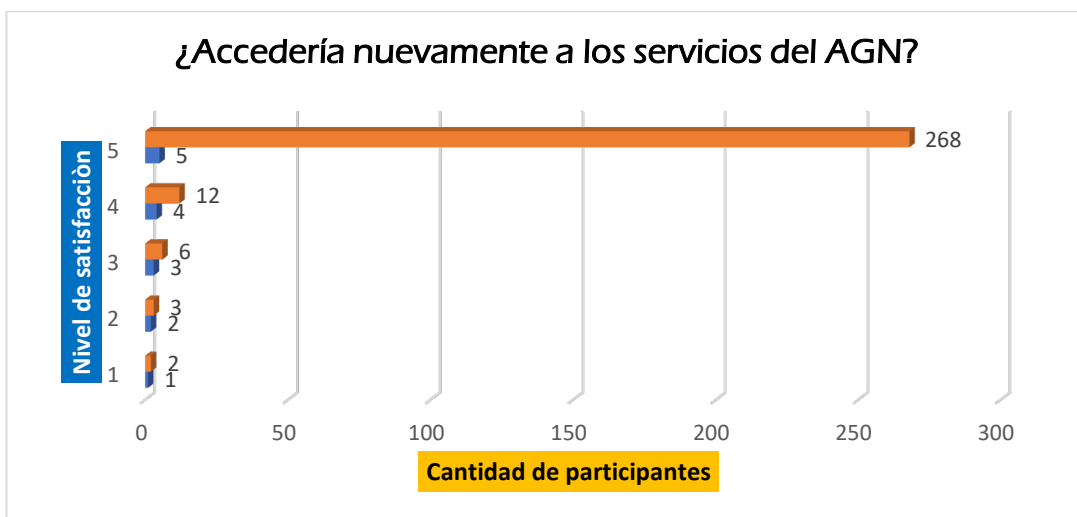


Gráfico No 12. Servicios del AGN
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

- **Calidad del servicio:**

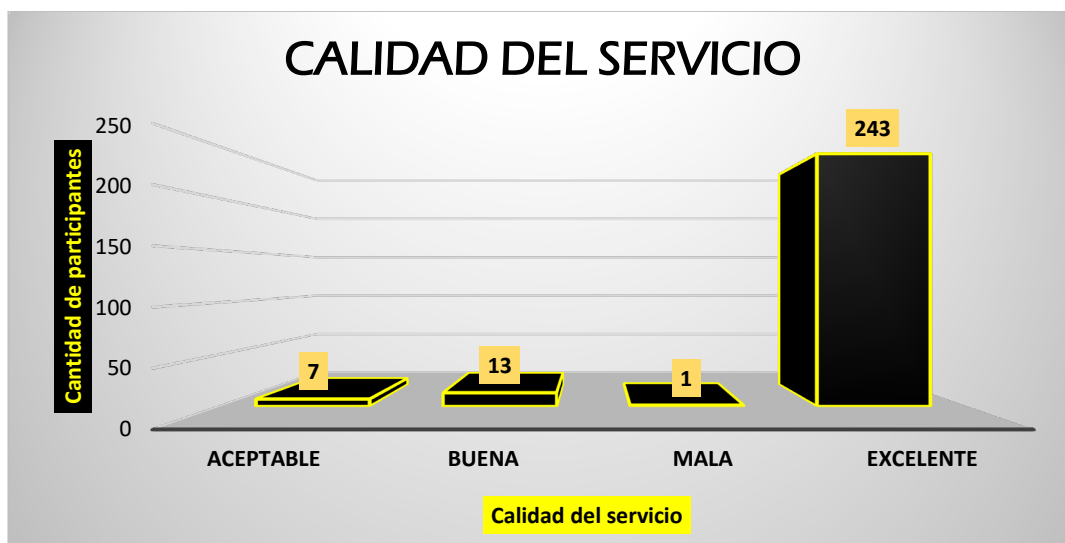


Gráfico No 13. Nivel de Satisfacción - Servicios prestados
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

Durante el primer trimestre de 2024, la calidad del servicio prestado por los servidores públicos del AGN fue altamente satisfactoria para la mayoría de los ciudadanos, con apenas un 1% de inconformidades reportadas por la población.

- **Necesidades y expectativas:**



Gráfico No 14. Necesidades y/o expectativas
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

Durante el primer trimestre de 2024, el 98% de los usuarios que acceden a los trámites del AGN expresaron que los servidores públicos cumplieron con sus necesidades y expectativas en el servicio prestado. Por otro lado, el 2% restante manifestó su inconformidad en la consulta o solicitud.

- **¿Recomendarían los servicios del AGN?**

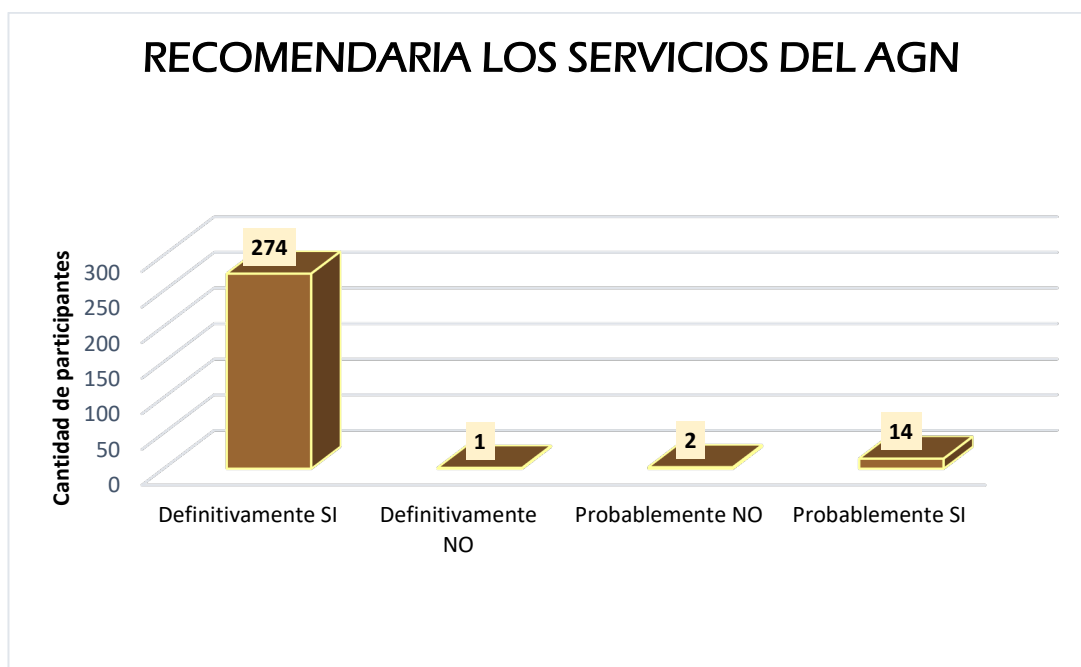


Gráfico No 15. Recomendación de los servicios del AGN
Fuente: Encuestas de satisfacción página web y presencial GSC.

Como se muestra en la grafica No 15, el primer trimestre de 2024 los ciudadanos definitivamente si recomiendan los trámites y O´PAS del AGN.

Seguimos mejorando para que el 100% de los participantes recomienden las instalaciones de la entidad. Cumpliendo a satisfacción sus necesidades.

OBSERVACIONES:

- ❖ *La señora Nubia Duitama Mira hace el siguiente comentario: “Debe mejorar en cuanto los canales de atención como el chat en oportunidades de utilizar este canal y nunca obtuve respuesta”.*
- ❖ *El señor Jose Hernán Borja Alarcón comenta la siguiente: “Calidez y cordialmente agradecido del funcionamiento”.*
- ❖ *La señora Martha Cantor indica lo siguiente: “Agradezco la amabilidad de cada una de las personas que me orientó y ayudó con el servicio”.*
- ❖ *El señor Mauricio López Higuera comenta lo siguiente: “Muy buen servicio”.*
- ❖ *La señora Monica Yineth Puentes Lopez hace el siguiente comentario: “Excelente colaboración de la chica de adentro muy amable y excelente ayuda la calificación un 100 gracias por tan amable atención y ayuda”.*
- ❖ *El señor Carlos Antonio Castañeda Gil comenta lo siguiente: Eficiencia y rapidez.*
- ❖ *El señor Antonio José Carrillo Gómez hace el siguiente comentario: En la pregunta numero 5 dejan anotación (extraordinario).*
- ❖ *La señora Lorena Beatriz Elisa Guerra Mojica comenta lo siguiente buena atención.*
- ❖ *El señor Jose Alejandro Gomez Aguirre indica lo siguiente: ninguna.*
- ❖ *El señor Angel Daniel Aldana Aldana comenta lo siguiente: Mucha calidad humana se evidencia en sus funcionarios.*
- ❖ *El señor Alfonso Barrera Garcia comenta lo siguiente: ninguna.*
- ❖ *El señor Sneider Gutierrez Ortiz comenta lo siguiente: Muy ágil la atención.*
- ❖ *La señora Ana Cristina Martinez comenta lo siguiente: Todo Perfecto.*
- ❖ *La señora Myriam Vesga Ballesteros comenta lo siguiente: Felicitaciones muy organizado y el personal muy atento gracias.*
- ❖ *El señor Oswaldo Sanchez Beltran comenta lo siguiente: Excelente el trato del personal todo muy ordenado. Gracias por sus servicios.*
- ❖ *La señora Diana Carolina Piraquive comenta lo siguiente: Gracias :).*
- ❖ *El señor Daniel Bernal indica lo siguiente: Todo muy ordenado, se puede analizar los cómo tal vez Catalina Wild Fernandez, El programa no lleva a la consulta es muy piano a básico hace lo años encontré la info esta vez no.*
- ❖ *El señor Luis Alberto Quintero indica lo siguiente: Buen servicio.*
- ❖ *El señor Alberto Maria Gaona Martinez hace el siguiente comentario: Excelente atención gracias*
- ❖ *El señor Cesar Alexis Carrera Celis hace el siguiente comentario: Todo muy organizado y la información recibida fue clara y oportuna.*
- ❖ *El señor Linton Alejandro Toro Peña hace el siguiente comentario: ninguna.*
- ❖ *La señora Rosa Maria Moreno Sierra hace el siguiente comentario: Falto un Tinto.*
- ❖ *El señor Kevin Julian Cuitiva Fautoque hace el siguiente comentario: Gracias por suministrar acceso al archivo y sus recursos de relevancia.*
- ❖ *El señor Gustavo Adolfo Garcia comenta lo siguiente: Importen que puedan desarrollar un catálogo de conflicto en el sitio web.*

- ❖ *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 Popular para evitar ese desplazamiento.*

Agradecemos a los ciudadanos por compartir con nosotros sus observaciones y sugerencias, tanto positivas como negativas. Nuestro objetivo principal es mejorar la calidad de nuestro servicio para garantizar la satisfacción de nuestros usuarios.

4. CONCLUSIONES

Los servicios ofrecidos por el Archivo General de la Nación tienen un impacto significativo en la comunidad archivística y en los ciudadanos en general. Gracias al compromiso de los servidores públicos del AGN, los trámites y servicios ofrecidos por la entidad resultan de gran utilidad para los usuarios y grupos de interés. Entre los servicios más solicitados se encuentran las asistencias técnicas, las capacitaciones archivísticas, la consulta de documentos de protocolos notariales y fondos históricos. Estos recursos son fundamentales para la gestión y preservación de la memoria histórica de nuestro país.

El AGN se esfuerza constantemente por fortalecer y ampliar la participación en sus servicios, siempre con el objetivo de garantizar la satisfacción de los ciudadanos y fomentar la transparencia y la responsabilidad en la gestión archivística. Nuestra misión es contribuir al mejoramiento continuo de la entidad, promoviendo la participación de la sociedad en la conservación y difusión de la información histórica.

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: Deicy Bernal M, Técnico Administrativo- Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano-GSC
Revisó: Jeimmy L. Betancourt Lancheros, Profesional Especializado GSC.