

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

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Informe de Satisfacción Usuarios AGN correspondiente al mes de diciembre de 2020.

**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 diciembre de 2020.

**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.

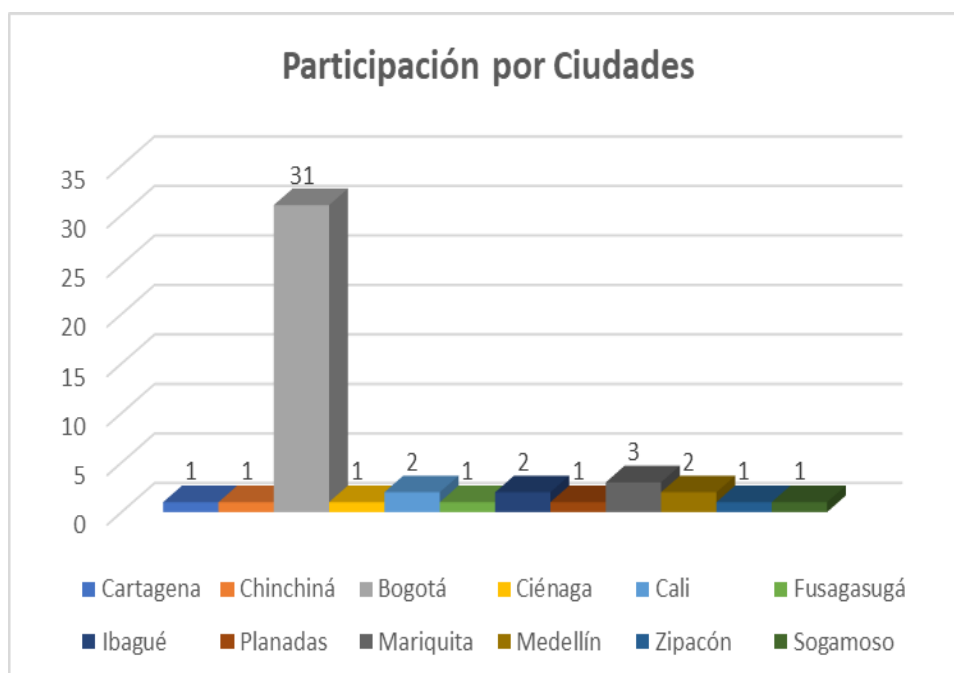
Por medio de este informe se demostrará como se logra la participación ciudadana mediante las “Encuestas de Satisfacción al Usuario” que se diligencian de manera física y virtual (Página web), donde se recopila la información del usuario como su edad, nivel de estudio, el municipio y departamento de 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 47 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 diciembre de 2020 se tuvo una mayor participación de los usuarios en la ciudad de Bogotá con un total de 31 visitas, como se evidencia (gráfico 1), además de contar con la participación de usuarios de otras ciudades como: Cali, Medellín, Ibagué, Mariquita, Cartagena, entre otros, en este entendido, el departamento con mayor participación para el mes de diciembre es Cundinamarca. Por otra parte, no se contó en este mes con participación de otros países.

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

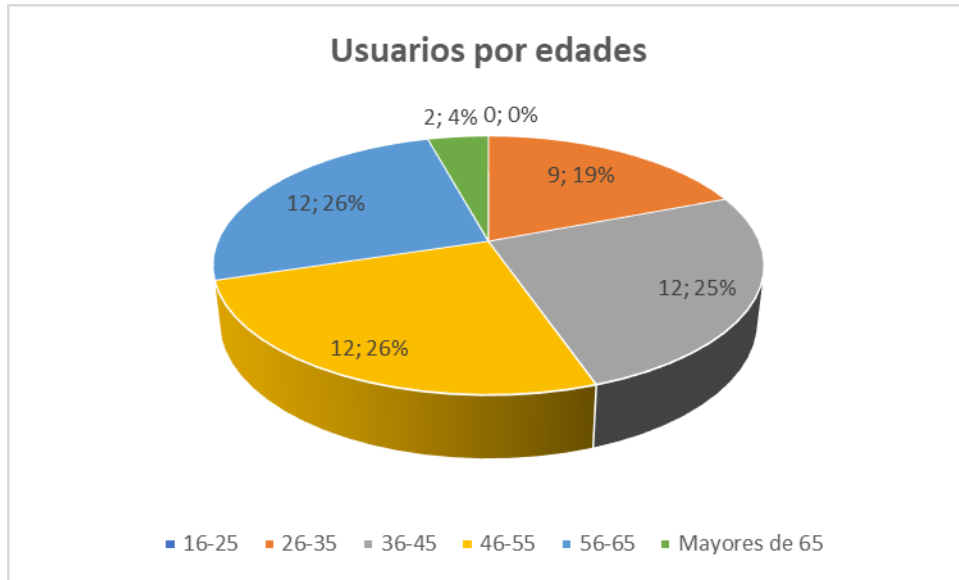


Gráfico No 2

El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de noviembre fue de 36 a 45, 46 a 55 y 56 a 65 años con 12 visitas, es decir el 26% cada una, a estos le siguen el rango de 26 a 35 años con 9 visita, por último, tenemos 2 visitas de usuarios mayores de 65 años. El rango de 16 a 25 años no contó con visitas para este mes.

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

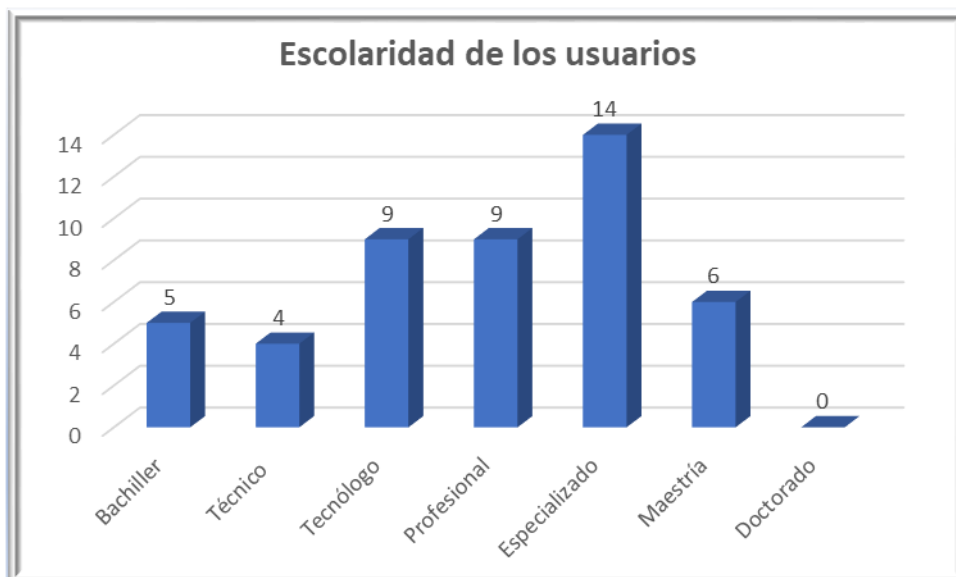


Gráfico No. 3

Los usuarios del nivel especialización fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de diciembre de 2020, seguido del tecnólogo y profesional, maestría, especialización, maestría, bachiller y técnico. 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:

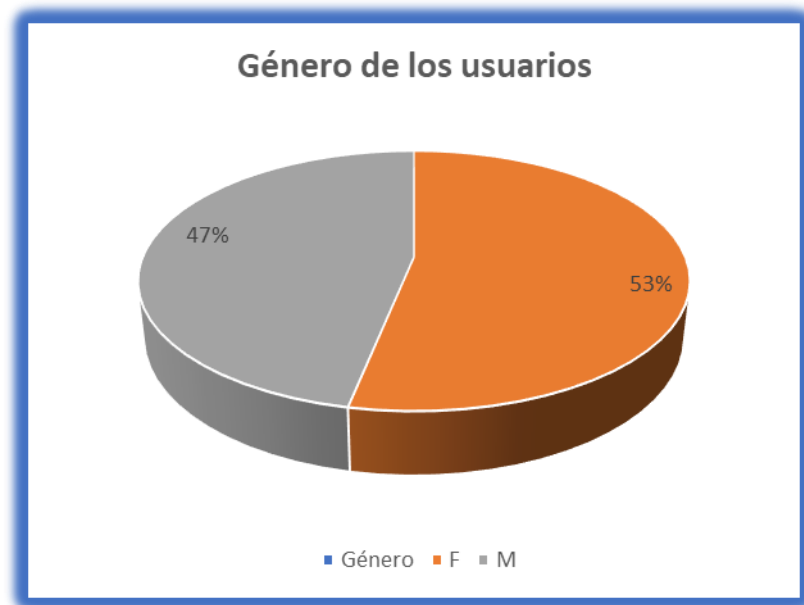
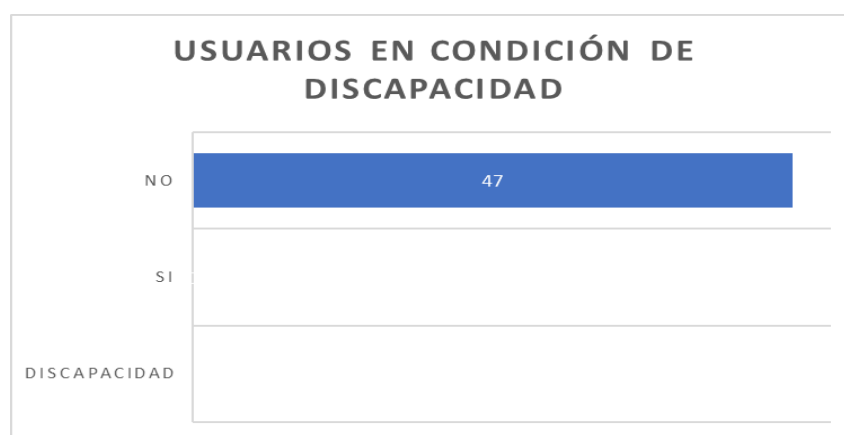


Grafico No 4.

En cuanto al género, durante el mes de diciembre accedieron a los servicios del AGN 25 mujeres equivalente al 53% contra 22 hombres que corresponde al 47% de la población.

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



Grafica No 5

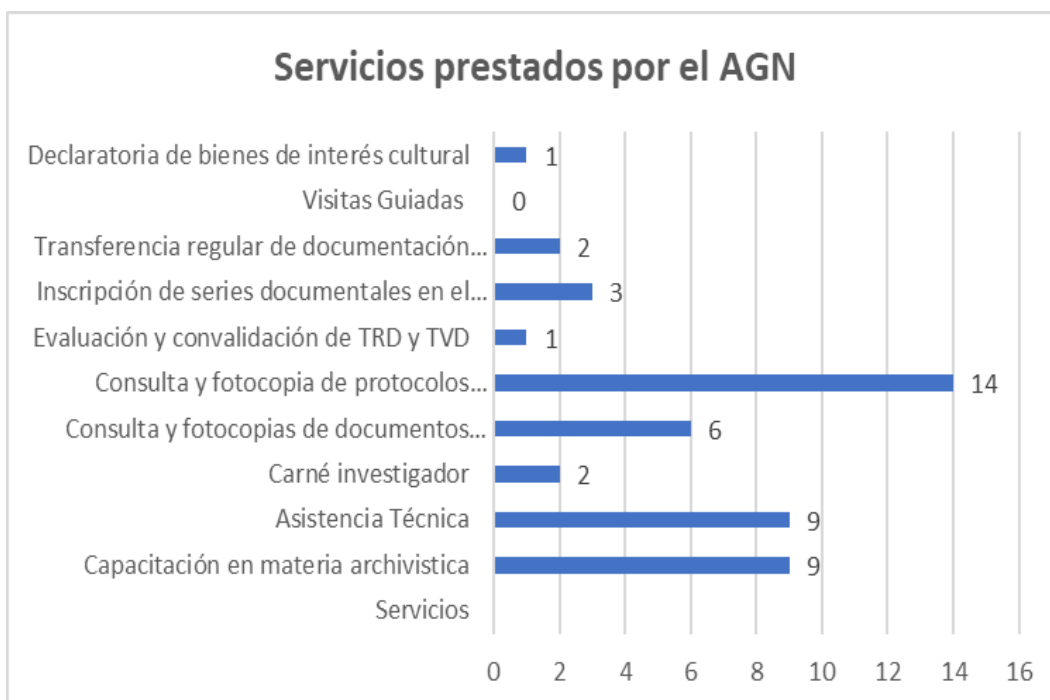
Según las encuestas de satisfacción en el mes de diciembre de 2020 no se reportaron usuarios en condición de discapacidad.



**SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN**



En el mes de diciembre de 2020 se presentamos los siguientes servicios. (Gráfica No 6).



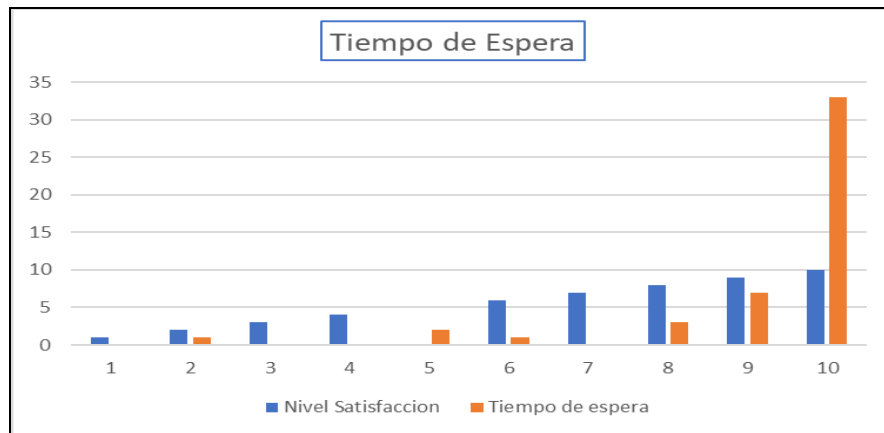
Gráfica No. 6

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de diciembre fueron: Consulta y Fotocopia de protocolos notariales con un total de 14 usuarios seguido de Capacitación en Materia Archivística y Asistencia Técnica con 9 usuarios, seguido de Consulta y fotocopia de documentos históricos con 6 usuarios, Inscripción de series documentales en el RUSD con 3 usuarios, Transferencia regular de documentación histórica con 2 usuarios, Declaratoria de Bienes de Interés Cultural y Evaluación y convalidación de TRD y TVD con 1 usuario, visitas guiadas y Préstamo o alquiler de auditorio no tuvieron usuarios, se reportan 2 consultas al trámite de Carne de investigador pero sin solicitud del documento.

## NIVEL DE SATISFACCIÓN

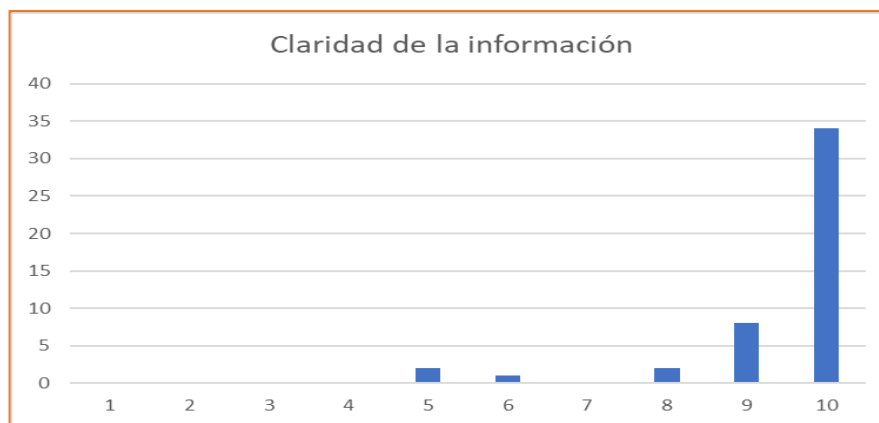
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presente varias preguntas de las cuales tuvieron una calificación de 1 a 10; donde 1 es una calificación muy insatisfecho y 10 muy satisfecho:

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



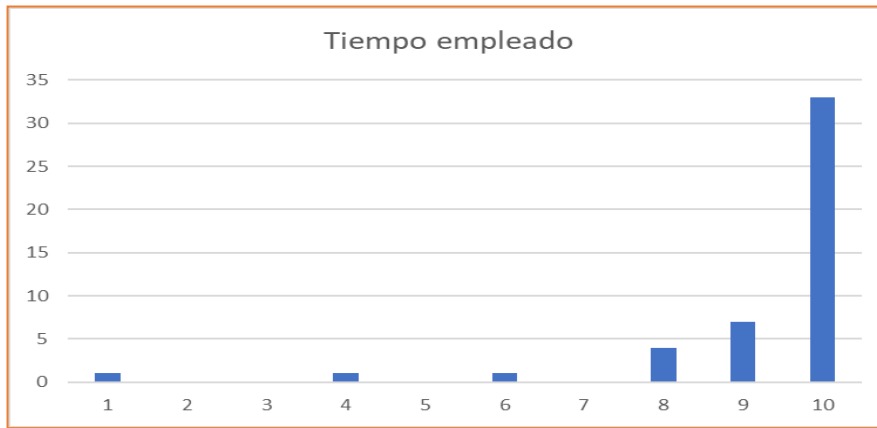
Gráfica No 7

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:

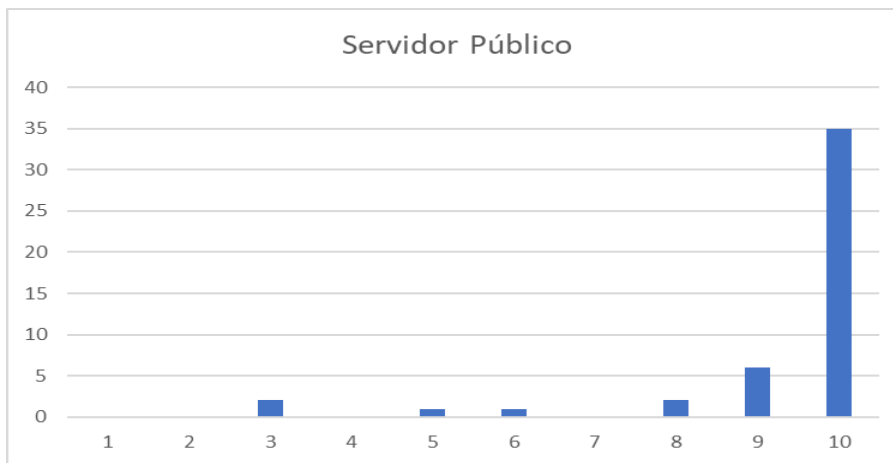


Gráfico No 10.

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:

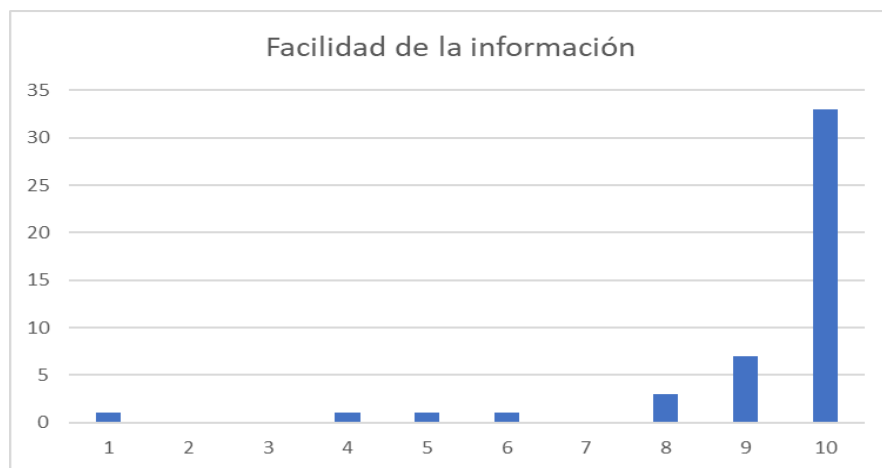


Gráfico No 11.

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

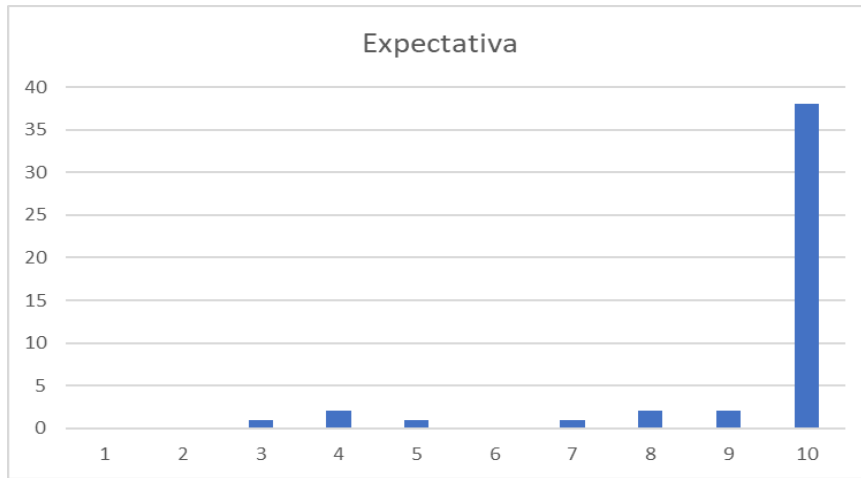


Gráfico No 12.

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



Grafico No 13.

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

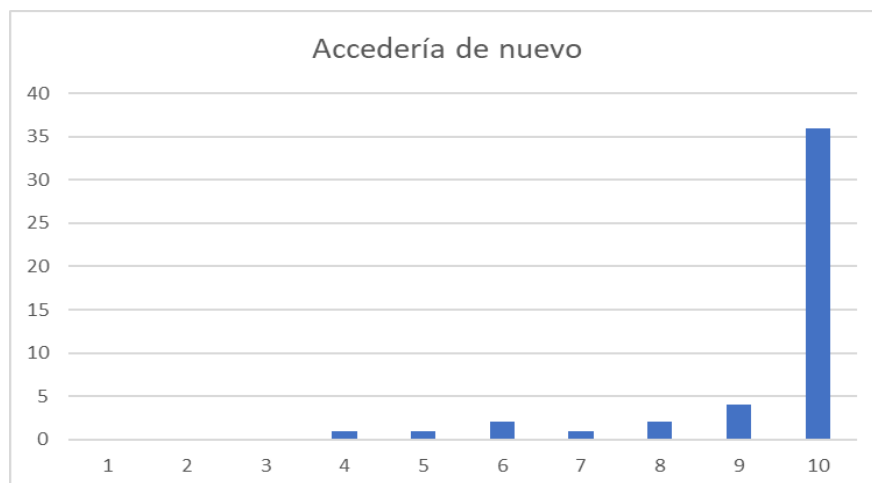


Grafico No 14.

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final fue positivo con más del 80% 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:

- El AGN, es una entidad que garantiza los servicios y orientaciones sobre las políticas de archivo
- ¡¡Muy buen servicio!!
- Agradezco la colaboración tan oportuna y eficiente
- Orlando Cortés Martínez, me gusta mucho su servicio, Felicitaciones por el profesionalismo.
- Muy buenas tardes para realizar un diagnóstico qué debo tener en cuenta
- Las capacitaciones virtuales tienen la misma calidad que las presenciales, los felicito.
- Excelente Servicio, Mil Gracias
- Gentil y excelente servicio.
- Excelente
- Buen día
- Excelente servicio
- Me encanta que pueda inscribirme a cursos gratuitos en el AGN, mil gracias
- Excelente servicio frente a esta asistencia técnica de conservación.
- Por favor indicar precio a cancelar por copias de escrituras de manera expresa.
- Excelente servicio
- Muy buen servicio virtual.
- Me ayudaron muy bien, muchas gracias
- Por favor, solicito certificación de SITA 2020 Innovación de Tecnología de Archivo
- Fue rápido y oportuno en cuanto a la respuesta



## 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 diciembre, 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. Un usuario presentó inconformidad en cuanto al tratamiento de sus datos personales, 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**