

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, octubre de 2021.

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios AGN trimestral.

2. 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 tercer trimestre del año 2021 y de acuerdo con el procedimiento.

3. 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.

Este informe se alimenta de la información suministrada por las “Encuestas de Satisfacción al Usuario”, diligenciadas de manera virtual (página web), y 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 satisfacción con una calificación de 1 al 10, 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.

4. CONTENIDO:

Resultados de la población.

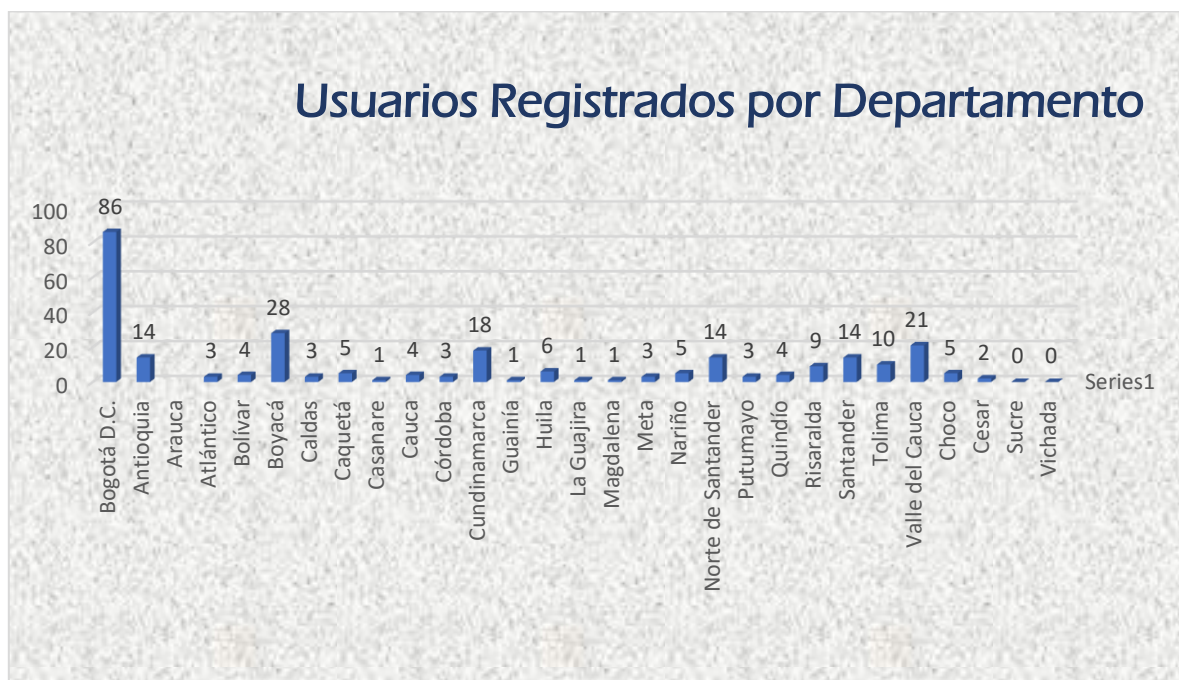


Gráfico No 1

De acuerdo con el gráfico, los usuarios más recurrentes en el tercer trimestre provienen del Distrito Capital Bogotá, seguido del departamento de Boyacá, Valle del Cauca, Cundinamarca, Norte de Santander, Santander, Antioquia, Tolima, Risaralda, Huila, Chocó, Quindío, Nariño, Caquetá, Bolívar, Cauca, Atlántico, Caldas, Córdoba, Meta, Putumayo, Cesar, Magdalena, la Guajira, Guainía y Casanare.

A nuestro portafolio de servicios para el tercer trimestre de la vigencia, no hubo participación de otros países.

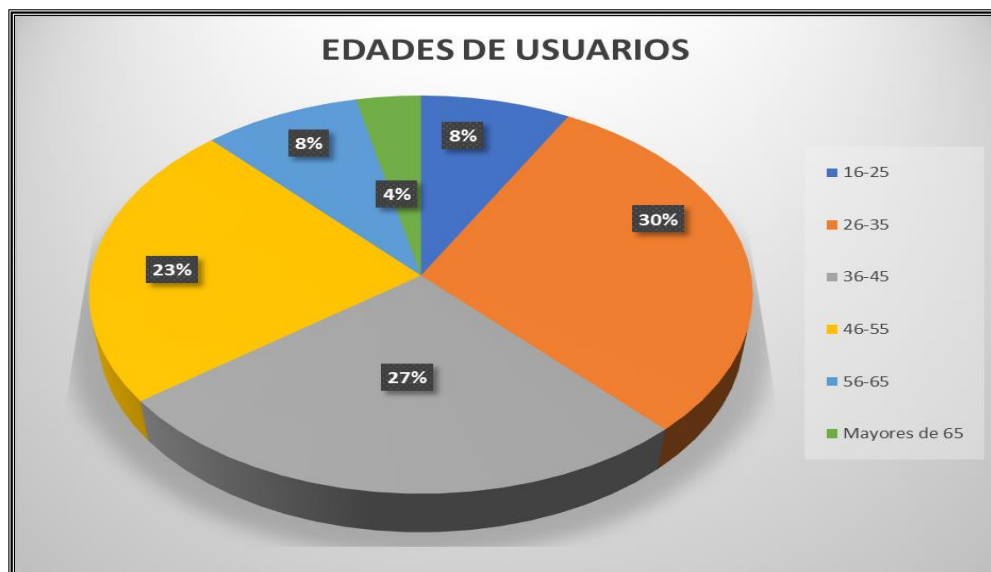


Gráfico No 2

El promedio de edades de los usuarios del AGN es de 26 a 35 años con 80 usuarios quiere decir el 30% de ciudadanos visitaron la entidad en el tercer trimestre de 2021; seguido del rango de 36 a 45 años con 27% de visitas; tercero, el rango de 46 a 55 años con el 23% de usuarios; cuarto, de 16 a 25 y 56 a 65 con el 8% de participantes; y, por último, mayores de 65 años con el 4% de visitantes.



Gráfico No 3

Los usuarios con más acceso a los servicios que presta el Archivo General de la Nación durante el tercer trimestre de 2021 fueron: Profesionales en primer lugar, seguido de los

Técnicos, Tecnólogos, especializados y Bachilleres; con un bajo acceso están las Maestrías, y, por último, los Doctorados.

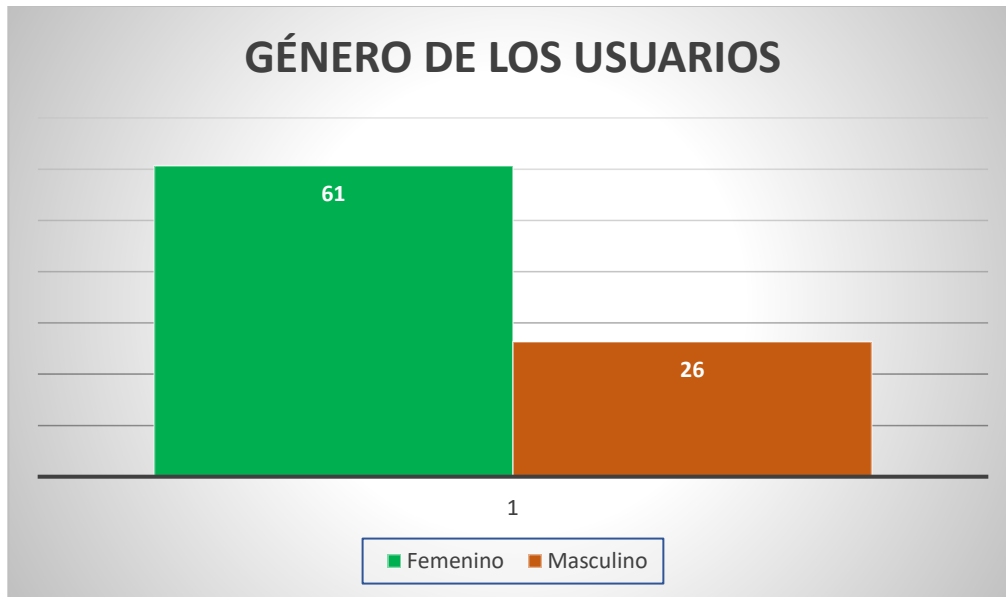


Gráfico No 4

En cuanto al género de los usuarios, durante el tercer trimestre de 2021, accedieron a los servicios del AGN un promedio de 61 mujeres y 26 hombres.



Gráfico No 5

Los usuarios reportan 3 personas en condición de discapacidad, lo que equivale al 4% del tercer trimestre de 2021.

Resultados de los servicios

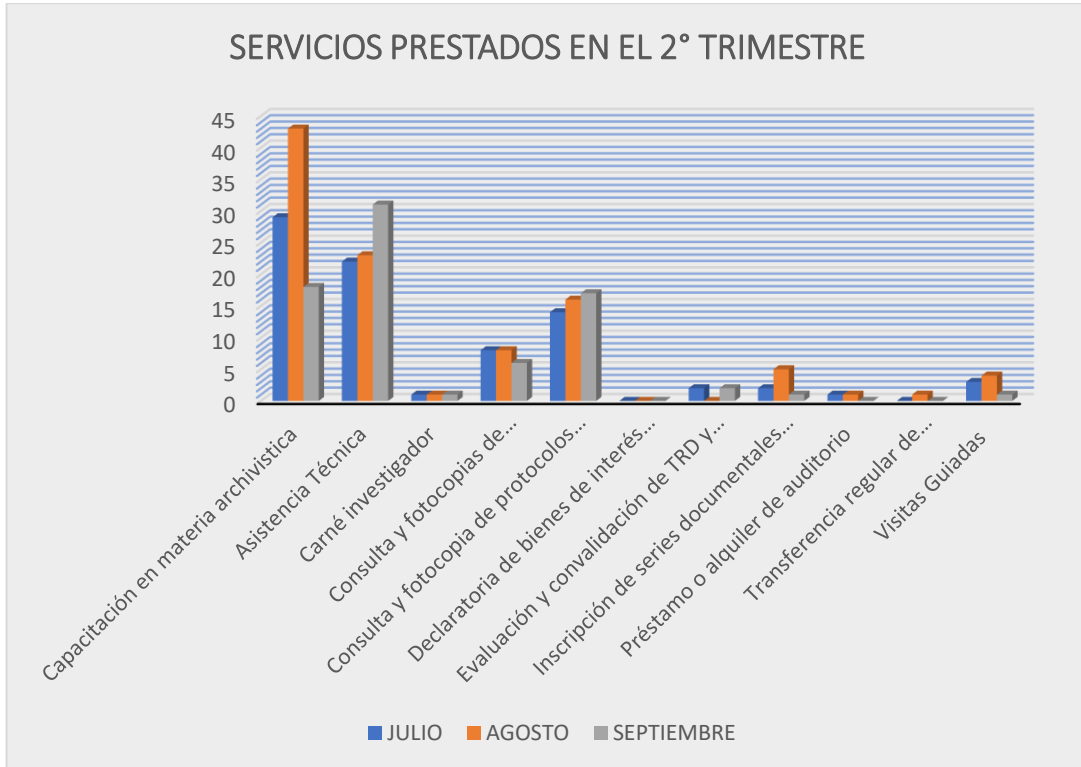


Gráfico No 6

Los servicios prestados para el tercer trimestre de 2021 tuvieron un impacto considerable en cuanto a Capacitaciones Archivísticas con 90 participantes, seguido de Asistencias Técnicas con 76 usuarios, Consulta y fotocopia de protocolos Notariales 47 visitas, Consulta y Fotocopias de Fondos Históricos 22 visitas, Inscripción de Series Documentales en la RUSD y Visitas Guiadas con 8 usuarios cada una, Evaluación y Convalidación de TRD y TVD con 4 visitas, Carné de Investigador con 3 usuarios, Préstamo o alquiler de auditorio con 2 visitas, Transferencia regular de documentación histórica con una participación, en cuanto a Declaraciones de Bienes de interés cultural no tuvo participación.



Nivel de Satisfacción-Servicios Prestados

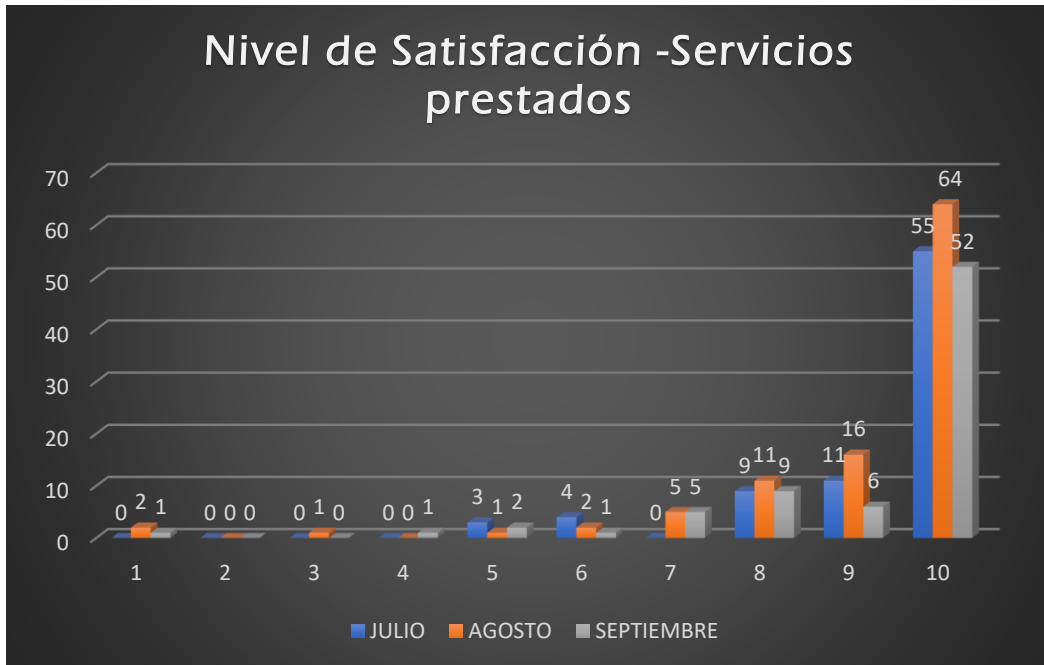


Gráfico No 7

El nivel de satisfacción en el tercer trimestre en las encuestas el mes de agosto tuvo alto impacto para la ciudadanía, los meses de julio y septiembre hubo una mínima diferencia de participación. Evidenciamos en el eje X los rangos de evaluación de 1-10, donde la gráfica muestra que la mayoría de los usuarios califican entre 7 y 10 la gestión y los servicios prestados de la Entidad; en el rango 10 se evidencian los tres meses y el progreso del AGN: julio 55, agosto 64 y septiembre 52, donde se percibe la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta el AGN.

Nivel de Satisfacción-Accedería de Nuevo

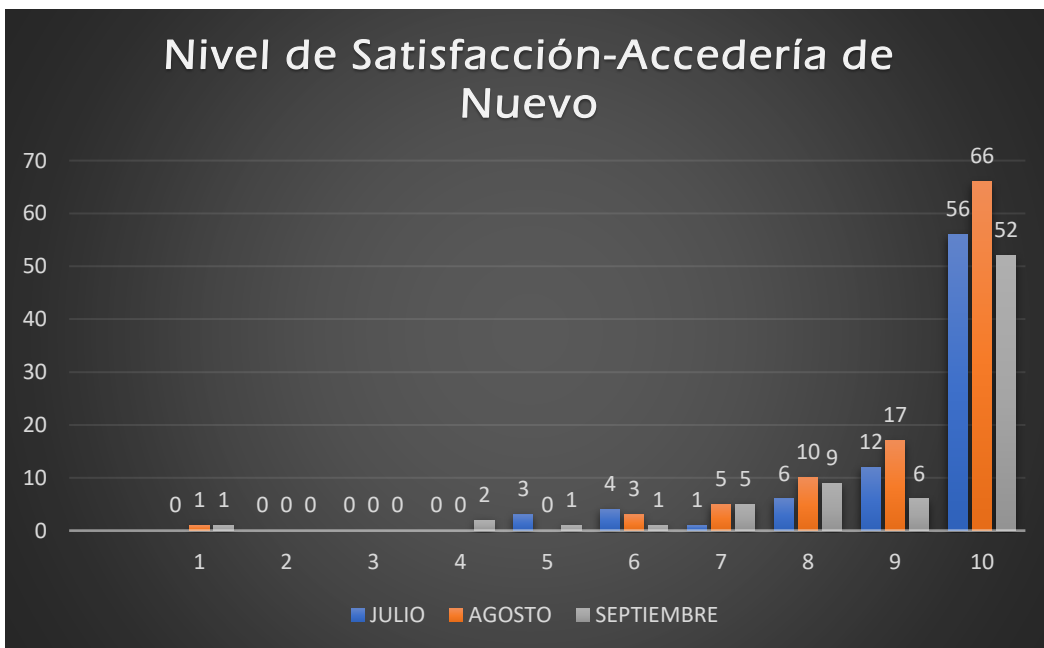


Gráfico No 8

El comportamiento del rango correspondiente de 0 a 5 es mínimo para el tercer trimestre, pero empieza a incrementar en 6 para los meses de agosto y septiembre. Para el mes de julio tuvo un nivel de participación bajo, incremento en las encuestas de satisfacción en los

niveles 8 y 10, así como una gran puntuación en los tres meses, donde se evidencia que los usuarios del AGN accederían de nuevo a sus trámites y servicios.

Nivel de Satisfacción a los comentarios dados por los ciudadanos

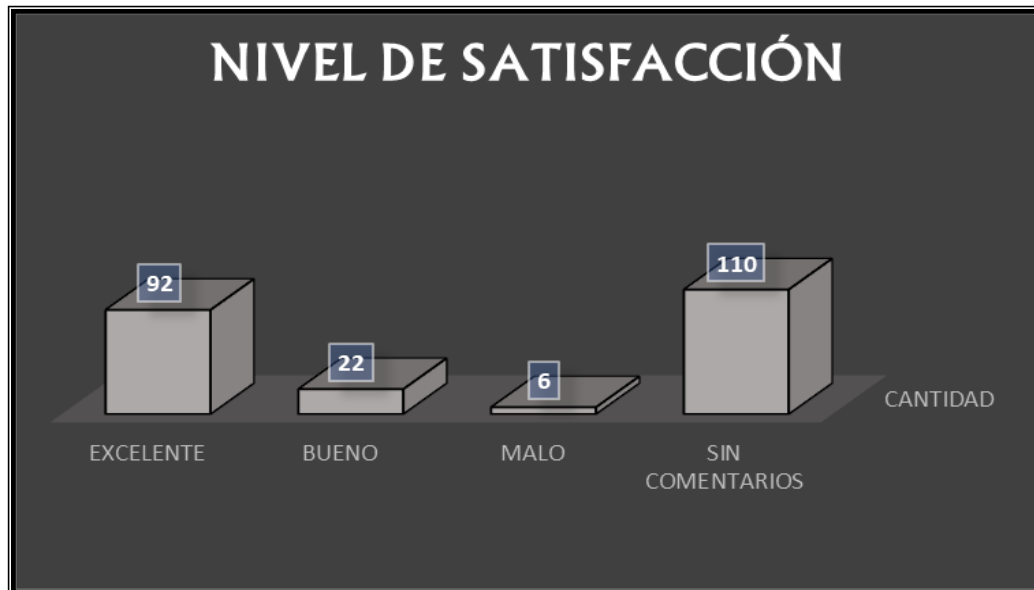


Gráfico No 9

Los servicios que presta el AGN tienen un alto impacto en la comunidad archivística y en los ciudadanos, la mayoría de los comentarios felicitan el trabajo y compromiso de los servidores públicos, por los diferentes canales de comunicación; la gestión de las Asistencias técnicas, las capacitaciones archivísticas, la consulta de documentos de protocolos notariales y fondos históricos son lo más consultado por nuestros usuarios, las observaciones sobre el tiempo de respuesta a las solicitudes y otras inquietudes que se indagarán con cada área responsable y encuestas calificadas de forma satisfactoria pero sin comentario alguno.

El Archivo General de la Nación busca fortalecer y aumentar la participación en los servicios prestados, siempre pensando en la satisfacción del ciudadano, contribuir al mejoramiento y fomentar la participación.

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: Jeimmy L. Betancourt Lancheros y Deicy Bernal/Grupo de Servicio al Ciudadano AGN