

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, septiembre del 2021

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción Usuarios de Archivo General de la Nación correspondiente al mes de agosto de 2021.

OBJETO DEL INFORME: presentar informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los *Trámites y Otros Procesos Administrativos-OPA's*, ofrecidos por el Archivo General de la Nación, correspondiente al mes de agosto 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 el MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, para que esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad, siendo de valor para el 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 indagando 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 102 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

CONTENIDO:

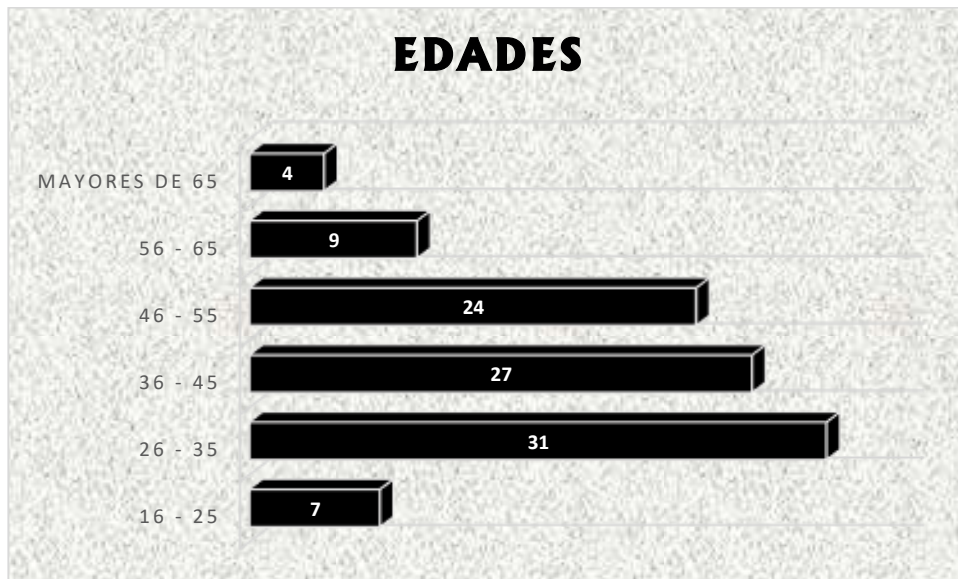
✓ Resultados de la Población (por departamento)



Gráfica No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de agosto de 2021 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el departamento de Cundinamarca con un total de 23 visitas, como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como Valle del Cauca, Boyacá, Antioquia, Cundinamarca, Norte de Santander, Huila, entre otros.

En la *Encuesta de Satisfacción* se evidenció un promedio de edades a consultar nuestros servicios, en rangos de la siguiente manera:



Gráfica No 2. Usuarios por edad

El promedio de edad de los usuarios que accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de agosto fue: 26 a 35 con 31 visitas; 36 a 45 con 27 visitas; 46 a 55 con 24 visitas; 56 a 65 años con 9 visitas; el rango de 16 a 25 años con 7 visitas; en usuarios mayores de 65 años hubo una participación de 4 usuarios.

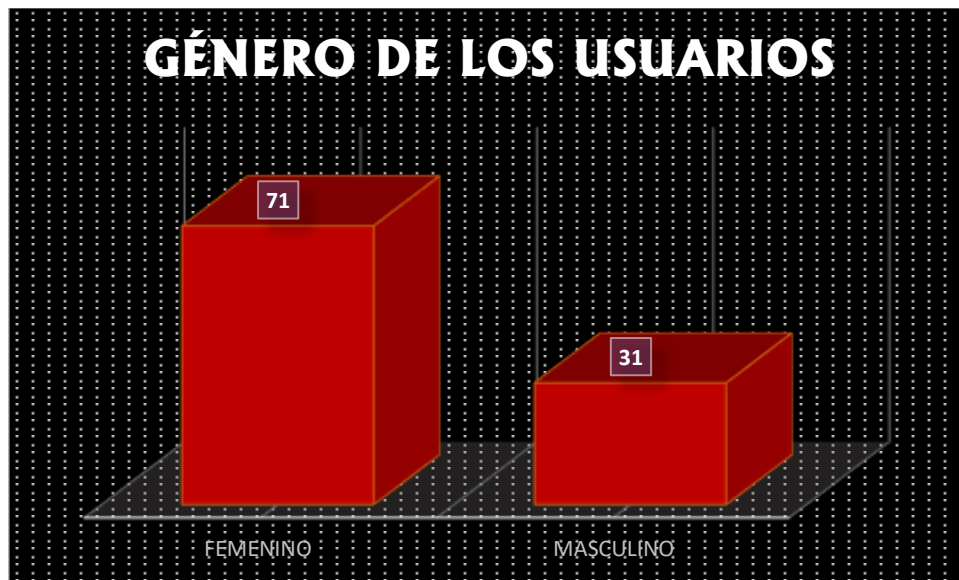
El nivel educativo de quienes consultaron fue así:



Gráfica No 3. Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad *Profesional y Tecnólogos* fueron quienes tuvieron mayor participación durante el mes de agosto con 24 visitas; seguido del nivel *Técnico* con 19 visitas; *Especialización* con 18 Visitas; *Bachiller* con 12 visitas; *Doctorado* con 3 visitas; *Maestría*, participaron 2 usuarios.

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



Grafica No 4. Género de los usuarios

En cuanto al género de los usuarios, durante el mes de agosto accedieron a los servicios del AGN: 71 mujeres, equivalente al 80% y 31 hombres, que corresponde al 20% de los usuarios.

El tema de la discapacidad no tuvo mayor relevancia como se refleja en el siguiente gráfico:



Grafica No 5. Usuarios con discapacidad

Según las encuestas de satisfacción, en el mes de agosto de 2021 se reportaron 4 usuarios en condición de discapacidad.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



Gráfica No 7. Servicios prestados por el AGN

En el mes de agosto de 2021 se prestaron los siguientes servicios:



Gráfica No 6. Servicios prestados en el mes de agosto de 2021

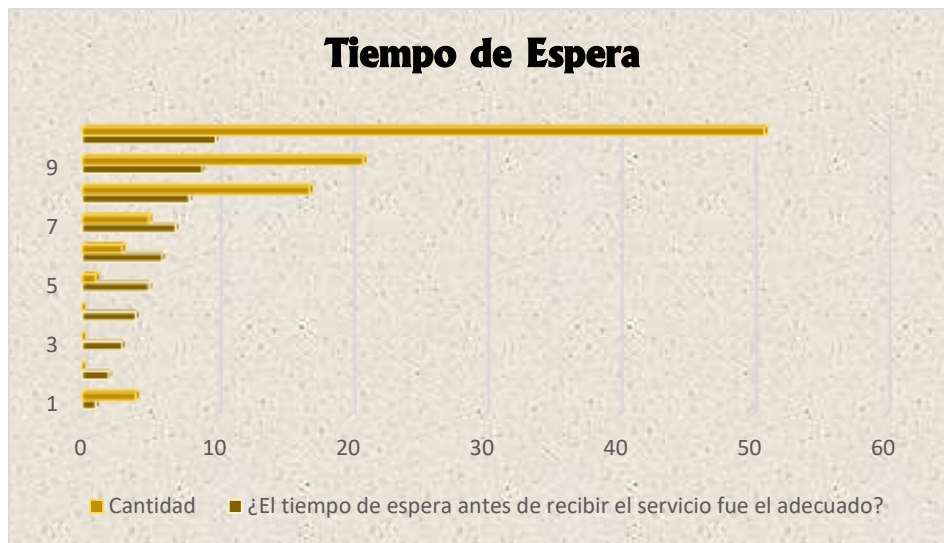
Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de agosto fueron: *Capacitación en Materia Archivística* con 43 y *Asistencia Técnica* con 23 usuarios. *Consulta y fotocopia de protocolos notariales* tuvo una participación de 16 usuarios, seguido *Consulta y Fotocopia de Documentos Históricos* con 8. En cuanto a la *Inscripción de TRD y TVD en el RUSD*, hubo 5 usuarios, *Visitas Guiadas* con 4 participantes, *Carnet de Investigador*,

Transferencias Regulares de Documentación Histórica y Préstamo o alquiler de auditorio con 1 visita. En cuanto Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural, no hubo participantes.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

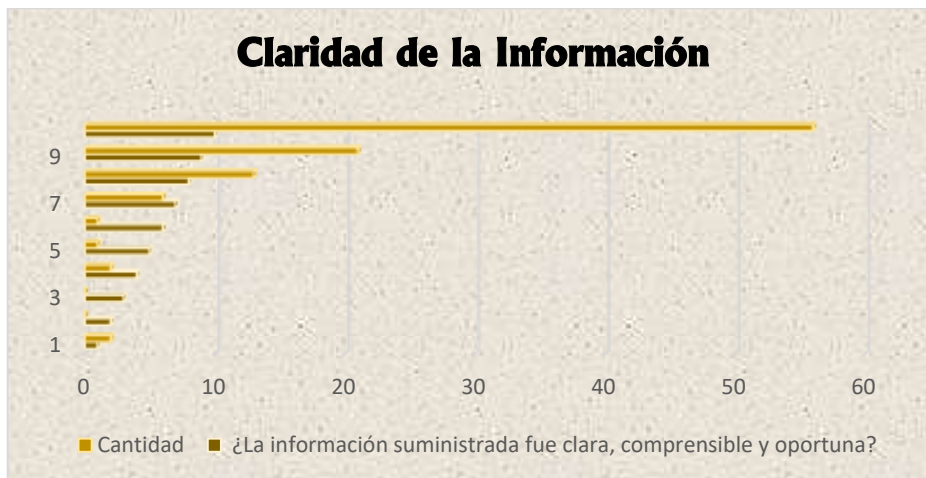
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas con calificación de 1 a 10, donde 1 es *Muy insatisfecho* y 10 *Muy satisfecho*:

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



Gráfica No 7. Tiempo de Espera

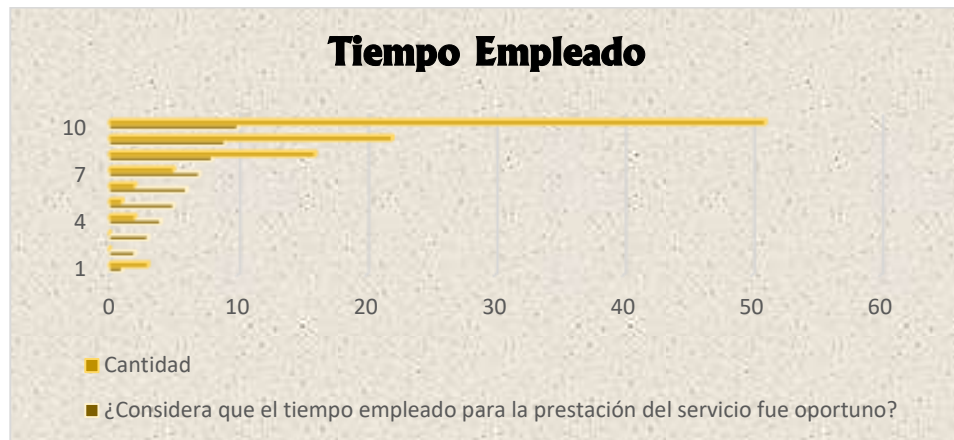
2. *¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?* Gráfica No 8 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 8. Claridad de la información

3. *¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?*

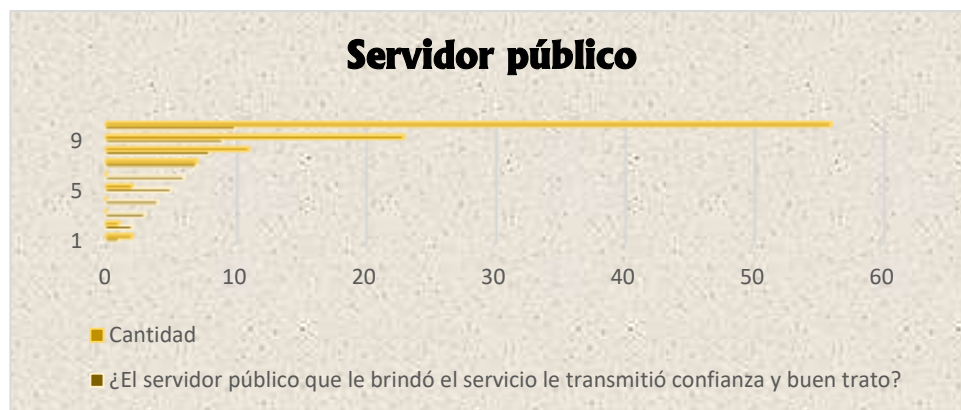
Gráfica No 9 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 9. Tiempo empleado

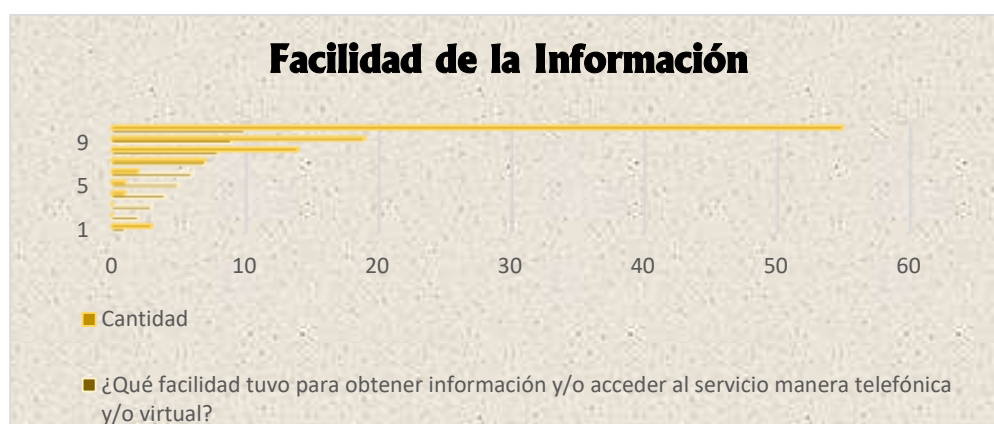
4. *¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato?*

Gráfica No 10 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 10. Evaluación del Servidor público

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



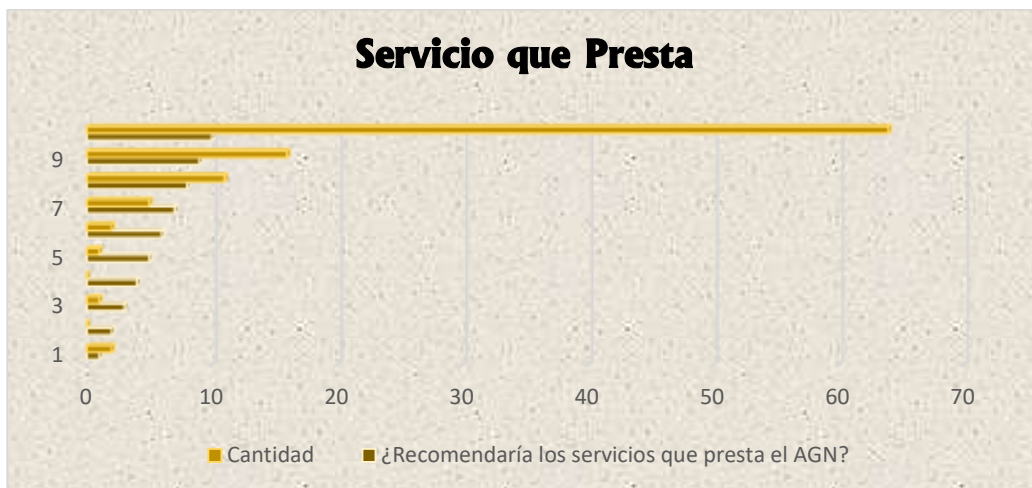
Gráfica No 11. Facilidad de la información

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



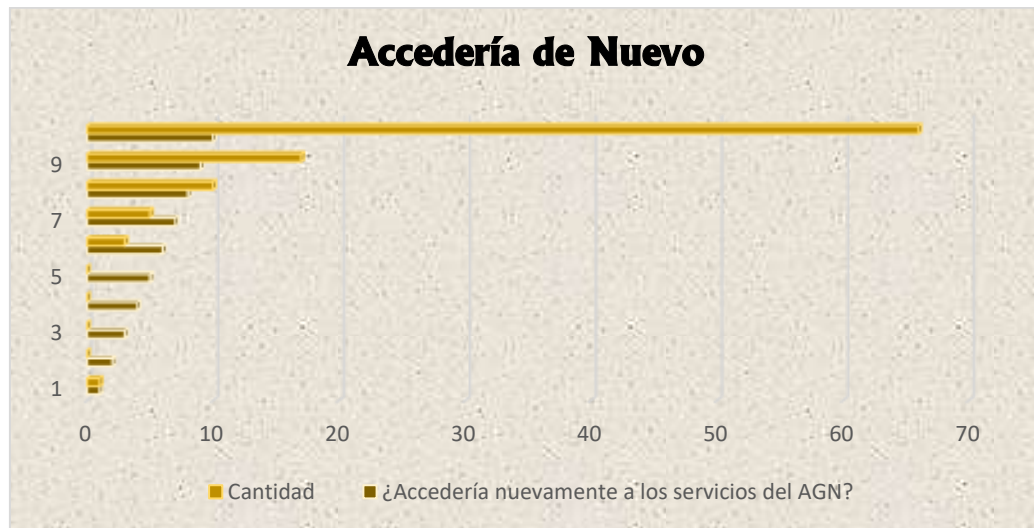
Gráfica No 12. Expectativas del servicio

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



Gráfica No 13. Evaluación del servicio prestado

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



Gráfica No 14. Accedería nuevamente a los servicios del AGN

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final, fue positivo con más del 95% de encuestados reportando satisfacción. Esto nos indica que el AGN debe seguir mejorando los niveles de atención y servicio a los ciudadanos. El Archivo General de la Nación busca métodos de mejora para satisfacer por completo las necesidades de los usuarios de manera eficiente y de calidad.

OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS:

A continuación, se relacionan algunos de los comentarios que dejaron los usuarios en cuanto a su experiencia en el AGN en el mes de agosto de 2021:

- *Agradezco al AGN por disponer de esa profesional y despejar dudas e inquietudes.*
- *EXCELENTE ASISTENCIA.*
- *Siempre he tenido experiencias positivas con los servicios del AGN.*
- *por parte de este servidor solo puede agradecer a la Dra. Sol Francis Duarte Leyton, por todo el conocimiento impartido en esta asistencia técnica.*
- *Solicitar nuevas capacitaciones y acompañamiento del AGN para la elaboración de instrumentos archivísticos de la Alcaldía municipal de Guayatá.*
- *La asistencia técnica por la profesional fue eficiente y clara.*
- *Lo recomendaría porque tienen un excelente servicio.*
- *La respuesta a mi petición fue muy eficiente y veraz. Felicitaciones*
- *GRACIAS.*
- *MUY BUEN SERVICIO*
- *El material que aporta el AGN es muy útil en el trabajo de los grupos de gestión de las entidades.*
- *Ninguna.*
- *Gracias por su entrega y constancia en estos tiempos tan difíciles de coordinar una tarea u trabajo cuando no está el equipo completo por el tema del trabajo virtual.*

- *Fueron eficientes a la solicitud realizada.*
- *Sería bueno que también originaran la copia digitalizada de la escritura de manera presencial.*
- *Ninguna.*
- *Me gustaría que esta clase de asistencias técnicas fueran más frecuentes gracias*
- *Muy eficientes y eficaz, en el manejo de la plataforma virtual en el tema de capacitación.*
- *"Gracias!*
- *¡Fue de gran ayuda tener datos del nacimiento de nuestros familiares! ¡Conocimos sus firmas! ¡Muy amables!!!!".*
- *Ninguna.*
- *Muy bueno.*
- *Excelente*
- *Sugerir formas de citación de los documentos.*
- *Muy buen servicio y eficiente, además que todo se hace desde casa, muchas gracias.*
- *Salvo la falla técnica todo muy bien.*
- *NINGUNA.*
- *Ninguna.*
- *Excelente.*
- *Excelente respuesta, ya tengo en mi computador el documento solicitado gracias.*
- *¿Es posible recoger en la sede del Archivo una copia impresa? favor indicarme el procedimiento.*
- *Buen servicio.*
- *Ninguna.*
- *muy claro.*
- *Solicito inscribirme en un curso de TRD y no veo la publicación en el área de noticias.*
- *Muy buena gestión.*
- *al momento de la inscripción a los curso obstaculiza el proceso solo una vez pude acceder a un curso, siempre sale error cuando uno va a guardar el registro de inscripción, no sé si es por lo gratis.*
- *GRACIAS.*
- *intente registrarme hoy en la capacitación de TRD y la plataforma no me lo permitió*
- *"excelente servicio... totalmente ágil.*
- *¡¡¡Mil Gracias, así se construye un país eficiente!!!"*
- *Gracias por la atención y colaboración prestada en forma oportuna.*
- *Bueno.*
- *Asistencia, Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario & Buenas Prácticas de Conceptos Técnicos de Evaluación de TRD - TVD - jueves 26-08-2021 8:00 am a 12:30 pm.*

- *Hay más cursos disponibles. Gracias.*
- *Excelente servicio.*
- *El servicio virtual es una excelente opción, pero debe ser difundido ampliamente en redes para saber que existe y no ir hasta la sede y encontrar con que no hay atención personalizada. Se debe restablecer tan pronto como se pueda, entendiendo las circunstancias de pandemia.*
- *Sin comentarios.*
- *La atención fue muy oportuna, muy buen servicio.*
- *Excelente*
- *MUY BN*
- *Gracias por la atención y colaboración en forma oportuna por parte del AGN.*

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 agosto. La mayoría de los comentarios felicitan el trabajo y compromiso de los colaboradores por los canales de comunicación, el tiempo en la información entregada, el tiempo de respuesta a las solicitudes. Las restantes inquietudes se indagarán con cada área responsable.

Los cambios surgidos a raíz de la pandemia, comprometen al Archivo General de la Nación a buscar mejoras en los mecanismos de atención y servicios para satisfacer mejor 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

ELABORADO POR: Jeimmy L. Betancourt Lancheros-Profesional - Grupo de Servicio al Ciudadano.