

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, octubre del 2021

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

OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites y Otros Procesos Administrativos, ofrecidos por el Archivo General de la Nación, correspondiente al mes de septiembre 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 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 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 77 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

CONTENIDO:

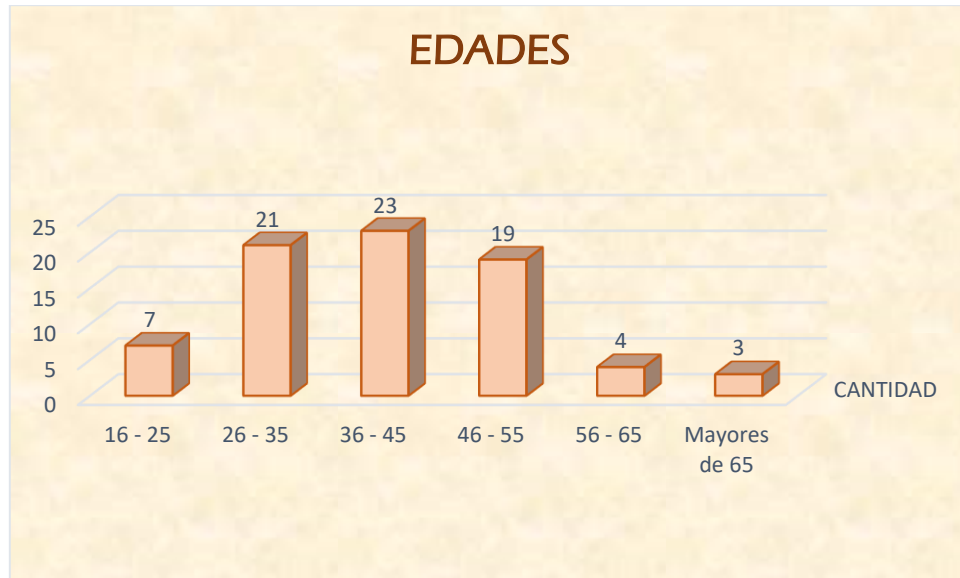
✓ Resultados de la Población (Por Departamento)



Gráfica No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de septiembre, se tuvo una mayor participación de los usuarios del departamento de Cundinamarca de la Ciudad de Bogotá, como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como: Santander, Tolima, Risaralda, Quindío, Chocó, Boyacá, Valle del Cauca, entre otros.

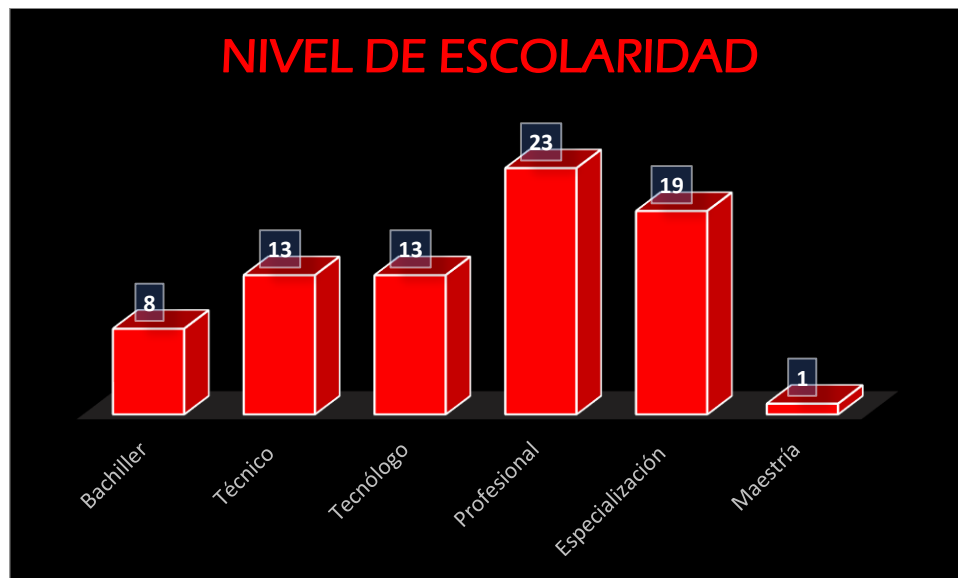
En la Encuesta de Satisfacción se evidenció un promedio de edades a consultar nuestros servicios, en rangos de la siguiente manera:



Gráfica No 2. Usuarios por edad

El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de septiembre fue de 36 a 45 con 23 visitas, 26 a 35 con 21, de 46 a 55 con 19 y de 56 a 65 años con 4, es decir, el 93%; a estos le siguen el rango de 16 a 25 años con 7 visitas; en usuarios mayores de 65 años hubo una participación de tres usuarios.

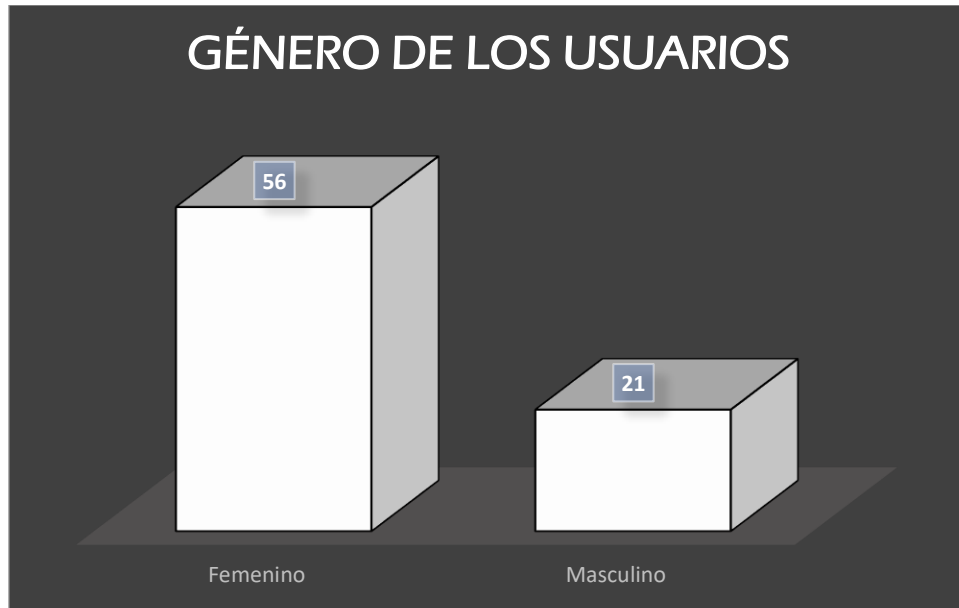
El Nivel educativo está de la siguiente manera:



Gráfica No 3. Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad *Profesional* fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de septiembre con 23 visitas, seguido del nivel de *Especialización* con 19 visitas, *técnico* y *Tecnólogo* con 13 Visitas, *Bachiller* con 8 visitas, en cuanto a *Maestría* hubo la participación de 1 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 septiembre accedieron a los servicios del AGN 56 mujeres equivalente al 80% y 21 hombres que corresponde al 20% de la población.

La discapacidad no tuvo mayor relevancia como se refleja en el siguiente gráfico:



Grafica No 5. Usuarios con discapacidad

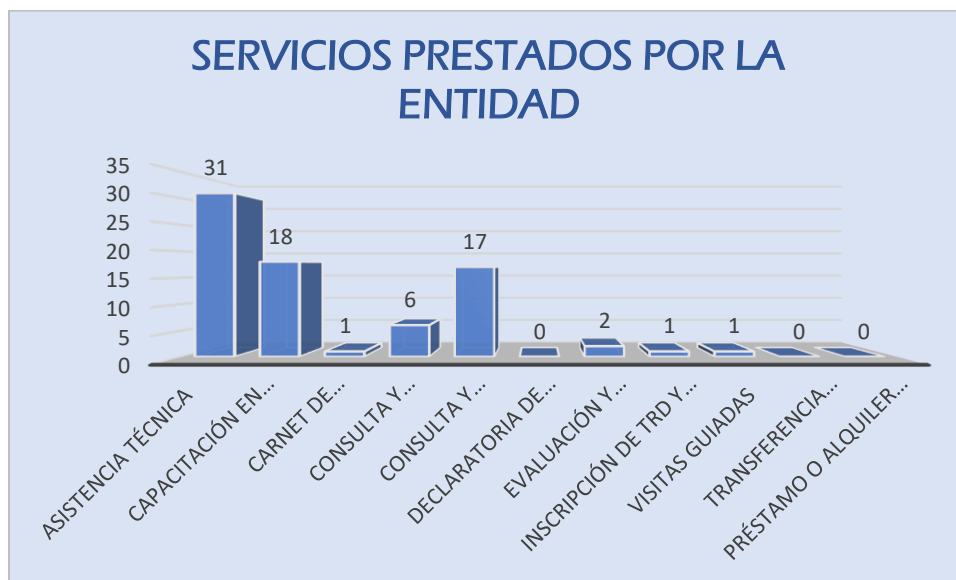
Según las encuestas de satisfacción, en el mes de septiembre de 2021 se reportaron 5 usuarios en condición de discapacidad.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



Gráfica No 7. Servicios prestados por el AGN

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



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

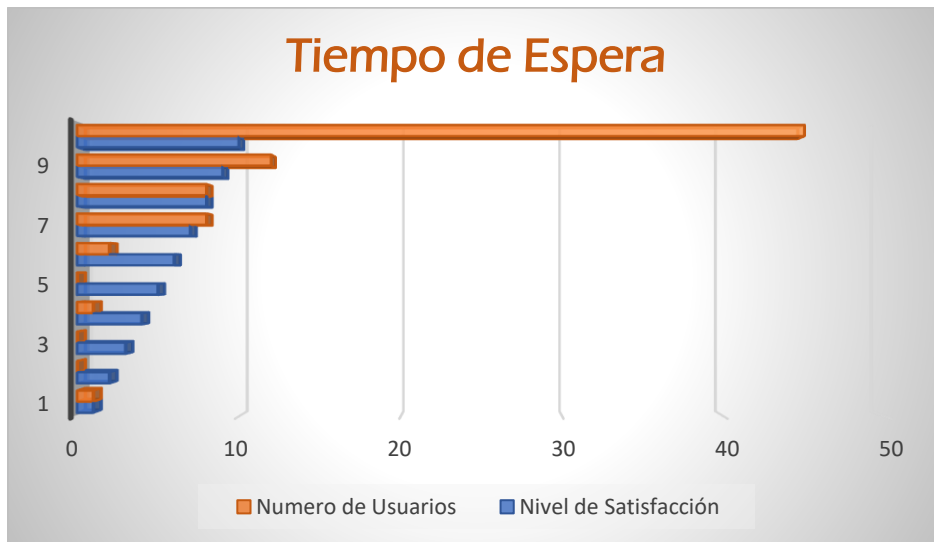
Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de septiembre fueron: Asistencia Técnica con 31 usuarios, Capacitación en Materia Archivística con 18, Consulta y fotocopia de protocolos notarias 17, seguido Consulta y Fotocopia de Documentos Históricos con 6, en cuanto a Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD tuvo una participación de 2 usuarios, Inscripción de TRD y TVD en el RUSD, Visitas Guiadas y Carne de Investigador con una participación, Transferencias Regulares de Documentación Histórica, préstamo a

alquiler de auditorio con una visita y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural no hubo participación.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

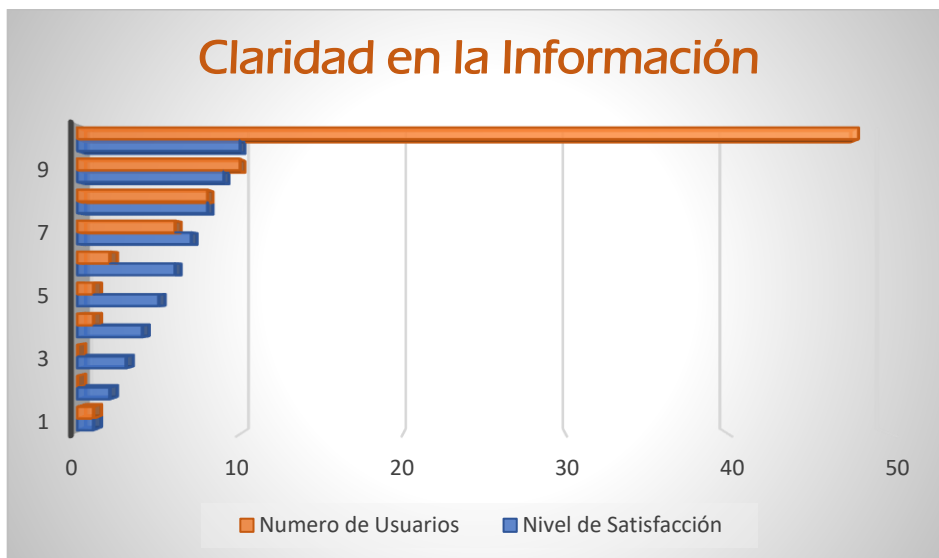
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas de con calificación de 1 a 10; donde 1 es *muy insatisfecho* y 10 *muy satisfecho*:

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



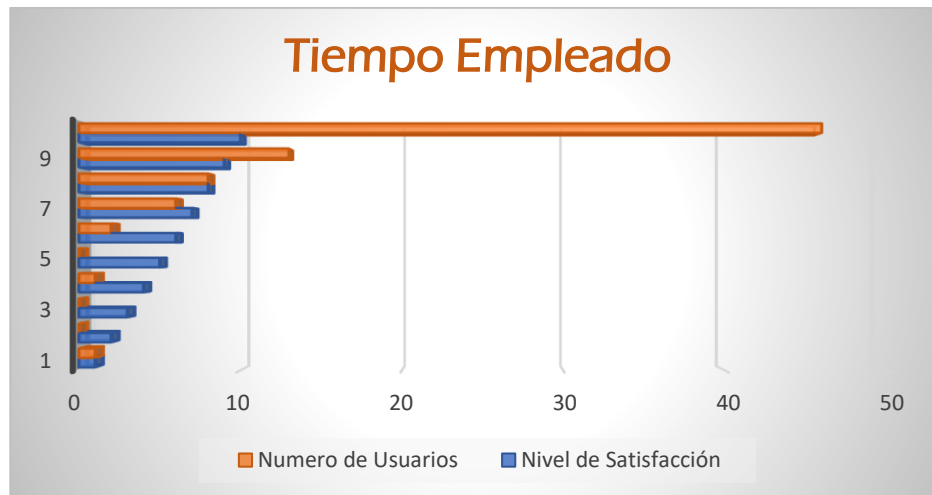
Gráfica No 7. Tiempo de Espera

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:



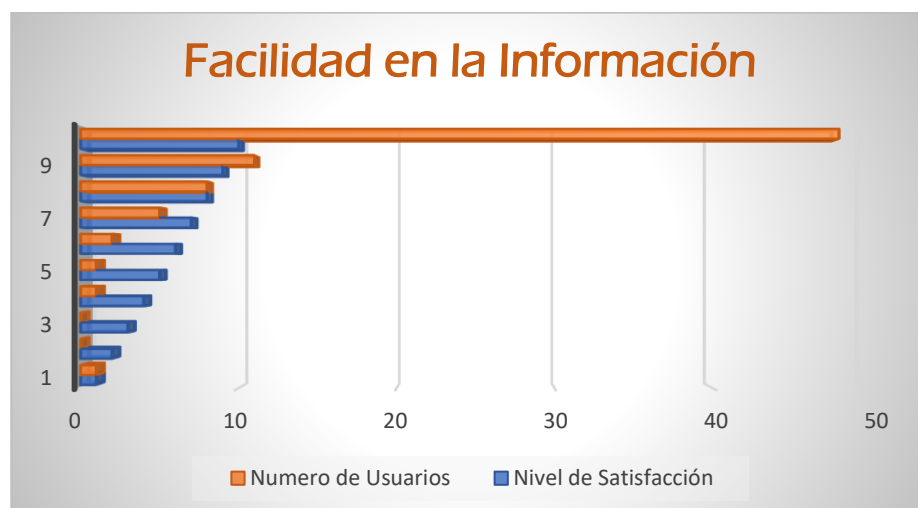
Gráfica No 9. Tiempo empleado

4. ¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato? Gráfica No 10 representa los resultados de la pregunta:



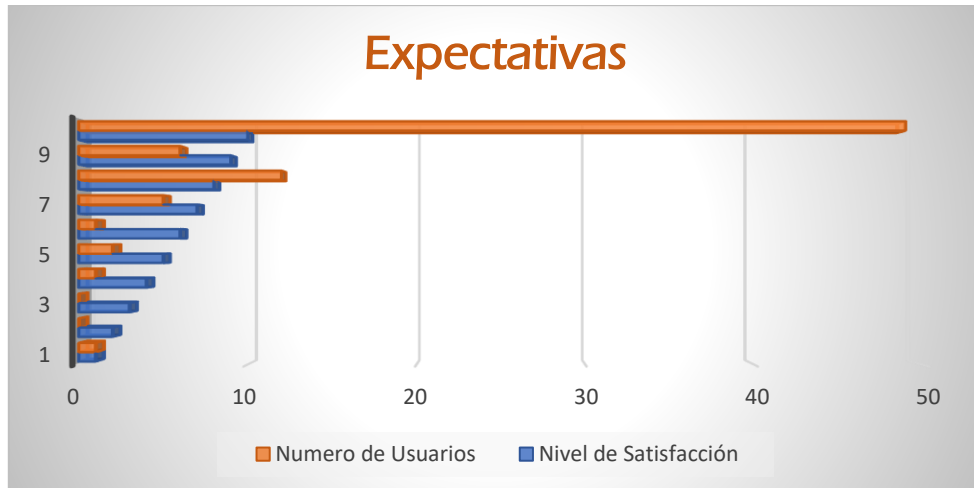
Gráfica No 10. Evaluación del Servidor público

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:



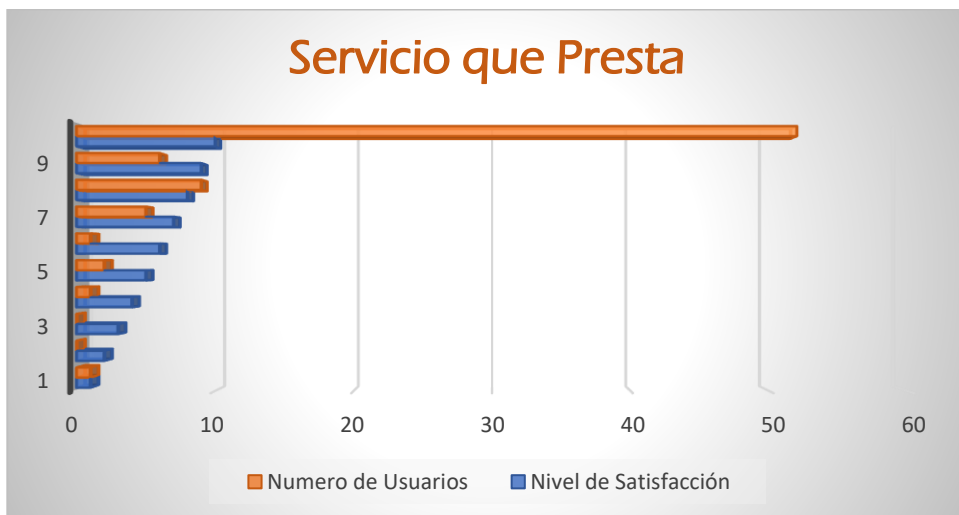
Gráfica No 11. Facilidad de la información

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. Accedería nuevamente a los servicios del AGN

Además, para la entidad es importante conocer la opinión de ellos mediante la siguiente pregunta:

¿Considera que desde la página web del Archivo General de la Nación se puede acceder a la información pública de calidad, de forma fácil y transparente, con celeridad y gratuidad, dentro del marco de la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información (Ley 1712 de 2014)?

SI: 74

NO: 3

al gestionarlo, considera que fue el más:

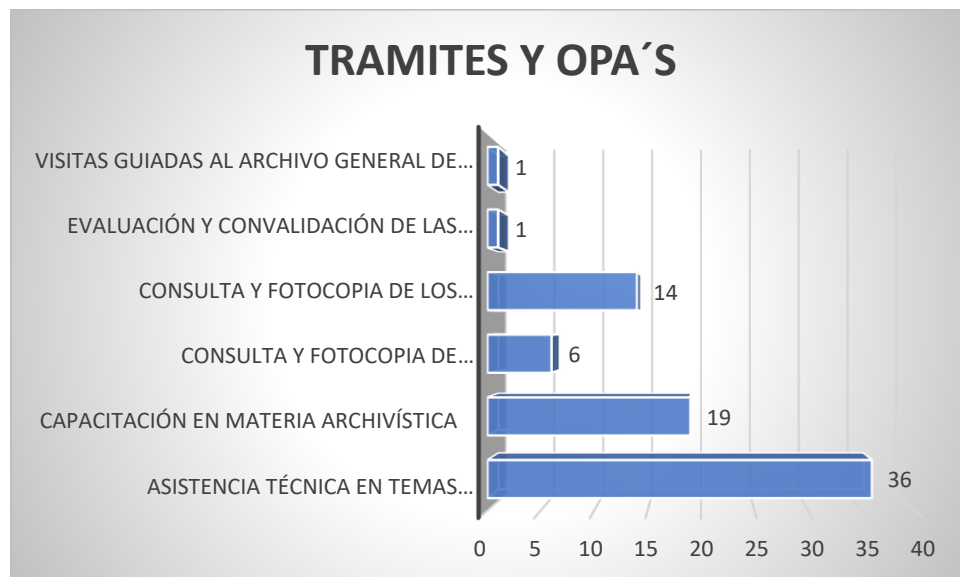
Complejo: 12

Económico: 4

Fácil: 61

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final, fue positivo con más del 90% de satisfechos. Esto nos indica que el AGN debe seguir mejorando los niveles de atención y servicio a los ciudadanos, no obstante, 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.

TRAMITES Y OPA'S:



en cuanto a los tramites y OPA'S mas gestionado en el mes de septiembre es Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental con 36 participaciones, seguido de Capacitación en materia archivística con 19 participaciones, Consulta y fotocopia de los documentos históricos y protocolos notariales con 14 usuarios, Consulta y fotocopia de documentos históricos hubo 6 tramites, Evaluación y convalidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental y Visitas guiadas al Archivo General de la Nación cada una de ellas con una participación.

CONCLUSIONES

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 colaboradores por los canales de comunicación; el tiempo en la información entregada, el tiempo de respuesta a las solicitudes y otras inquietudes que se indagarán con cada área responsable.

El proceso que ha surgido a causa de la pandemia compromete 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 ext.

Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

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