

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, noviembre de 2022

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de octubre de 2022.

2. OBJETO DEL INFORME: Presentar el 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 octubre de 2022.

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.

Por medio de este informe se demostrará cómo se logra la participación ciudadana mediante las “Encuestas de Satisfacción al Usuario”, que se diligencian de manera virtual (página web) y presencial, donde se recopila la información básica del usuario como su Nombres, nivel de estudio, municipio y departamento de procedencia, 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 97 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

4. CONTENIDO:

- **Resultados de la Población (Por Departamento)**



Gráfico No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de octubre de 2022 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el departamento de Bogotá con un total de 65 visitas, como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como: Cundinamarca, Boyacá, Antioquia, Atlántico, Tolima entre otros...

- **Participación de Países**

En la Encuesta de Satisfacción se evidenció que no hubo participación de ningún país.

- **El Nivel de Escolaridad**

Para el nivel de escolaridad está de la siguiente manera:

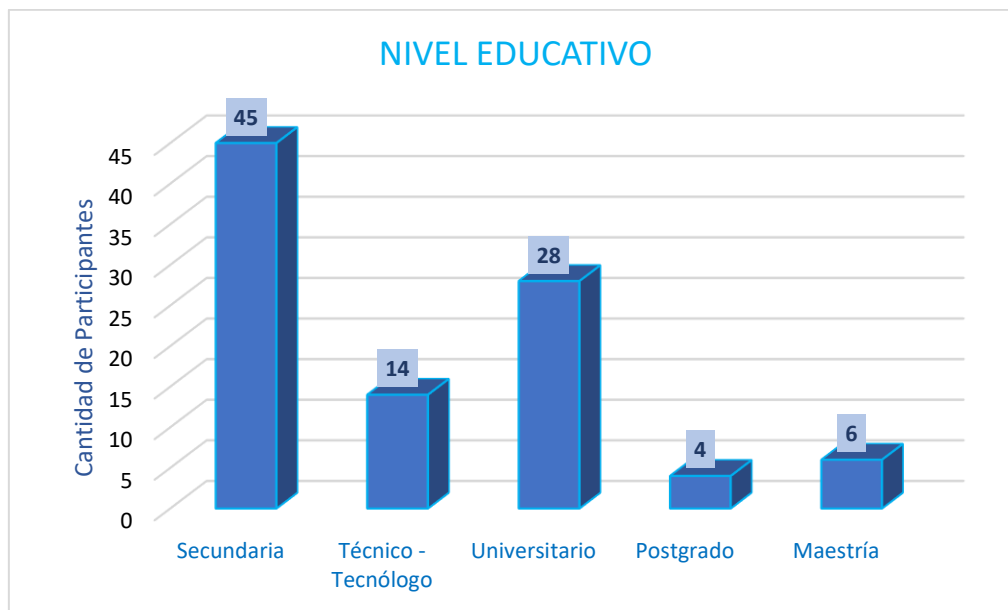


Gráfico No 2. Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad Secundaria fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de octubre con 45 visitas, seguido del nivel *universitario* con 28 usuarios, *técnico/tecnólogo* con 14 usuarios, *Posgrado* con 4 visitas, maestría con 6 Visitas, en cuanto al nivel Doctorado no registra ninguno.

- **Personas con Discapacidad**

En cuanto a las personas en condición de discapacidad para octubre de 2022, reportaron 4 personas.

¿Cuál Discapacidad?	Cantidad
AUDITIVA	3
VISUAL	1

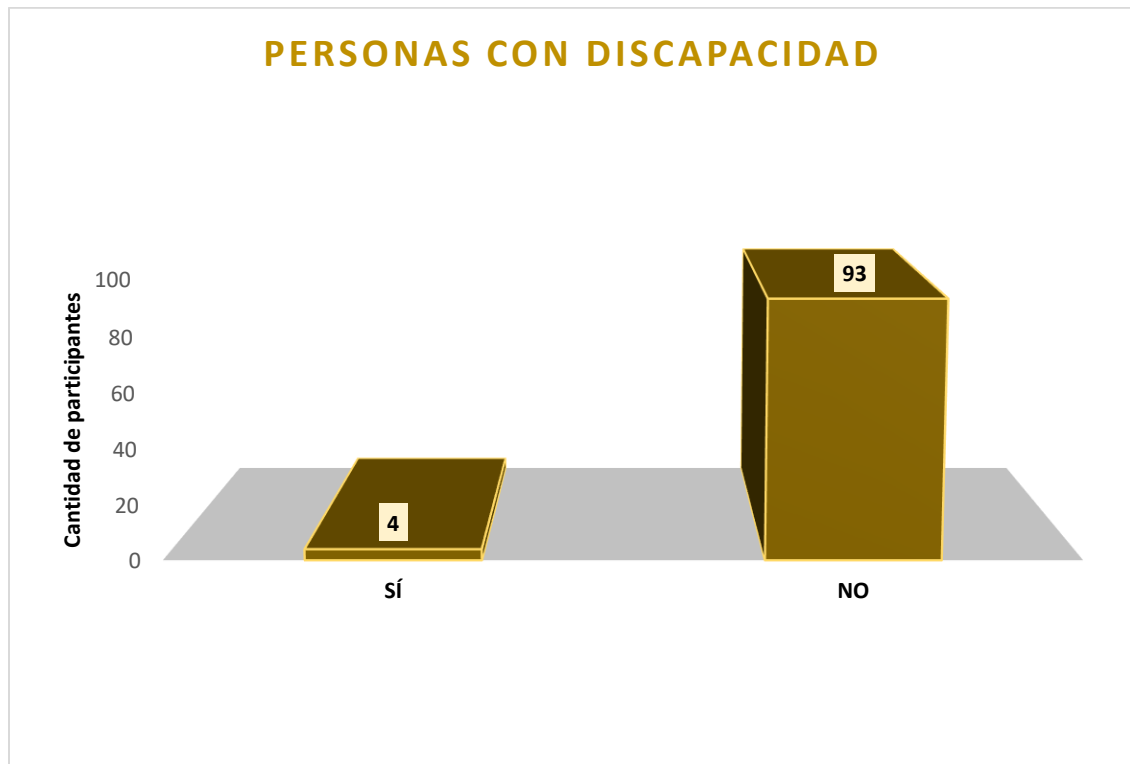


Gráfico No 3. Personas con Discapacidad

- **Grupos étnicos**

En cuanto a los grupos étnicos sólo una persona que indicó ser afrocolombiano.

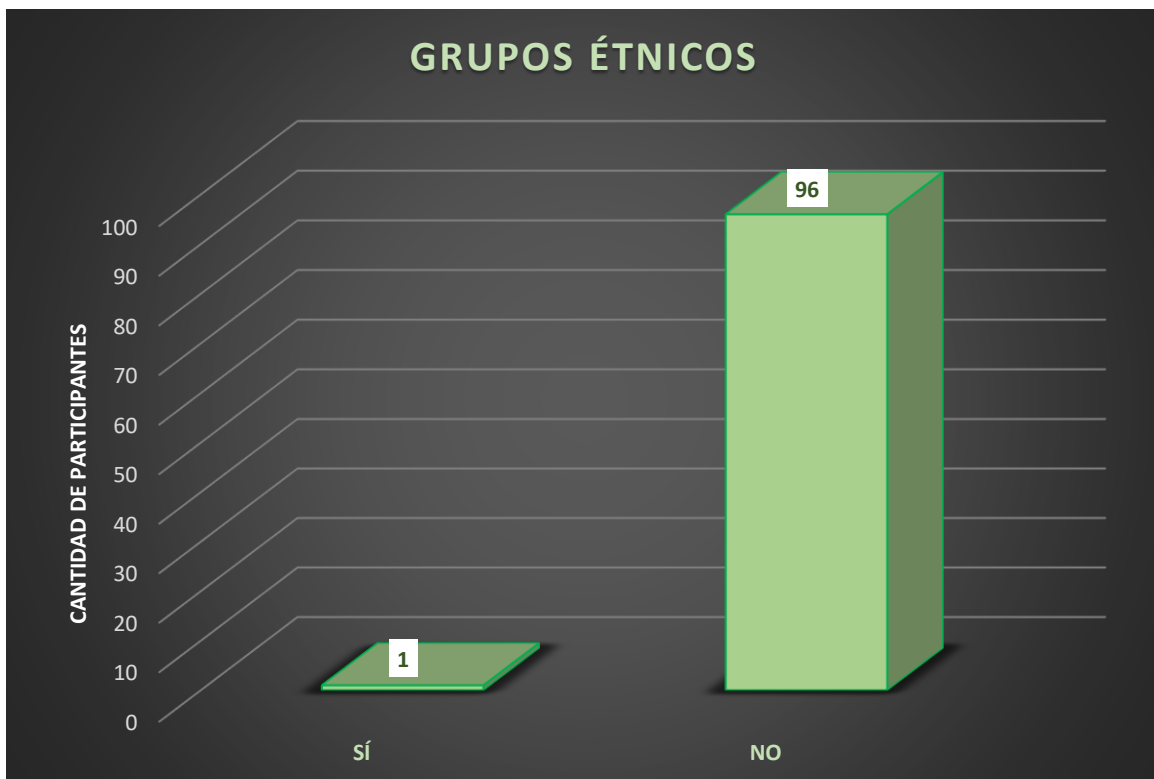


Gráfico No 4. Grupos étnicos

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



En el mes de octubre de 2022 se prestaron los siguientes servicios:



Gráfico No 5. Servicios prestados en el mes de octubre de 2022

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de octubre fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notarias con usuarios con 72 participaciones, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 21 visitas, Asistencia técnica tuvo una participación de 3 visitas, Carné de Investigador con 1 consulta, en cuanto a Capacitación en materia archivística en temas archivísticos y gestión documental, Visitas Guiadas, Inscripción de TRD y TVD en el RUSD, Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD, Transferencias Regulares de Documentación Histórica, préstamo a alquiler de auditorio y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural no tuvieron participación alguna.

- **Canales de Atención**

Los canales de atención usados por los ciudadanos fueron:

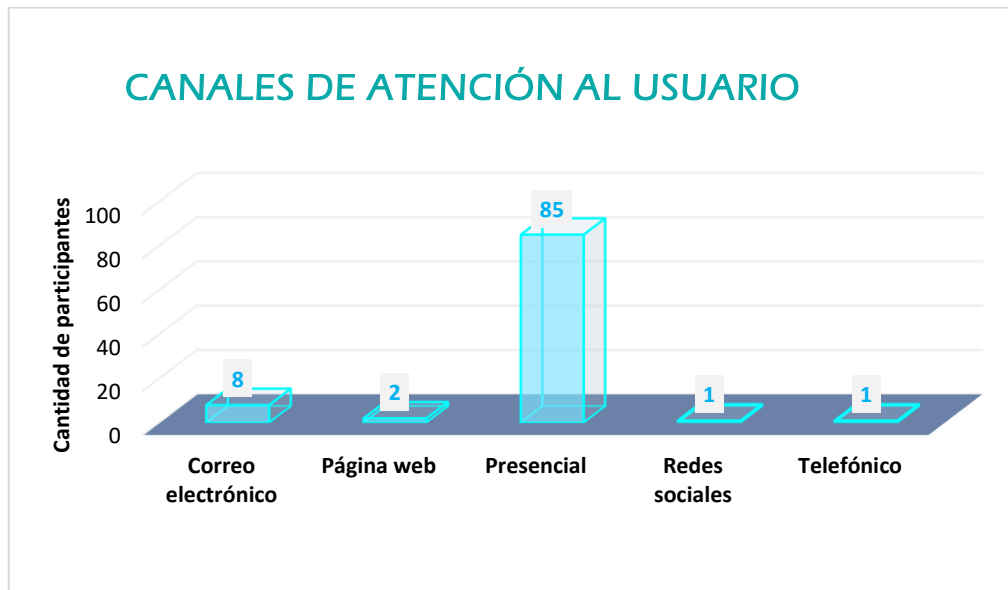


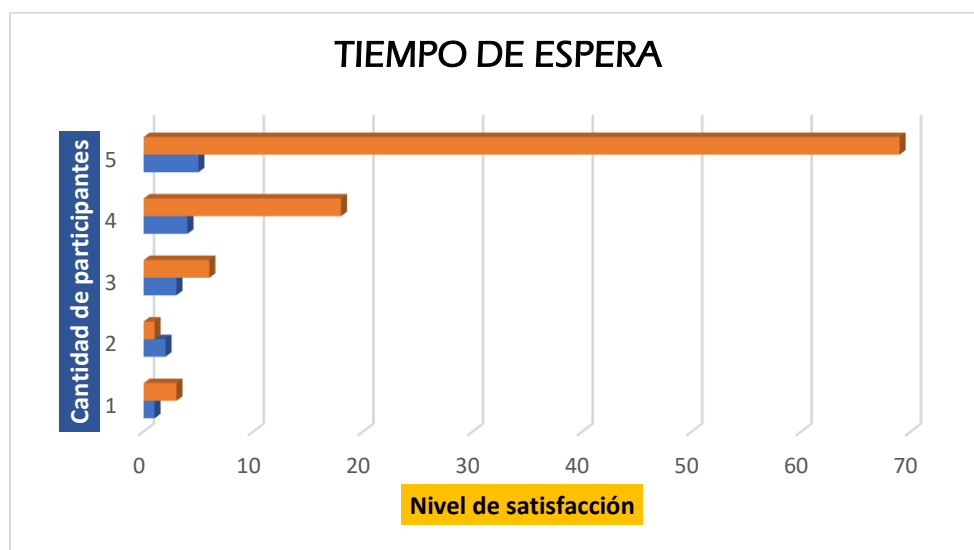
Gráfico No 6. Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda para los usuarios son: presencial con 85 usuarios, correo electrónico 8, página web 2, teléfono y redes sociales con una.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

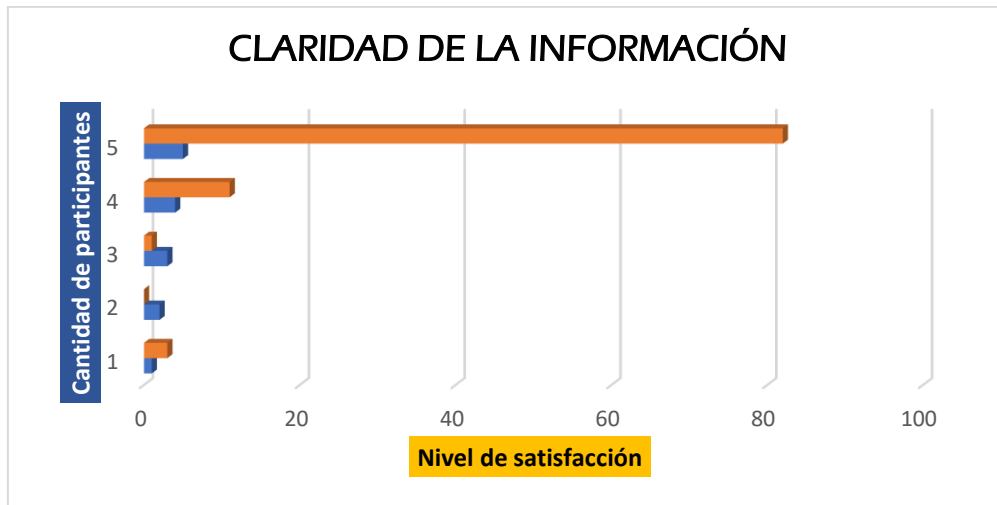
Para el nivel de satisfacción, se realizaron preguntas a los usuarios para que calificaran de 1 a 5 ; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

- **Tiempo de espera al trámite solicitado**



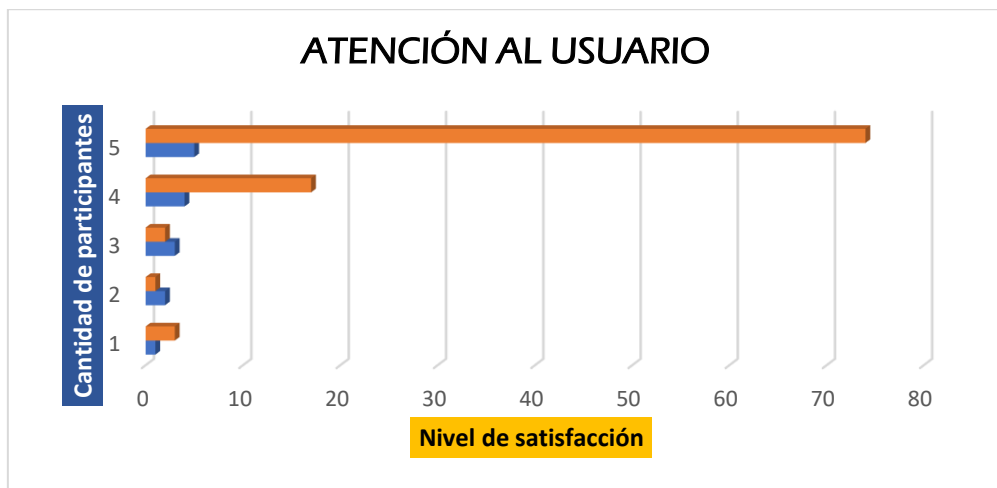
Gráfica No 7. Tiempo de Espera

- **Claridad de la información suministrada**



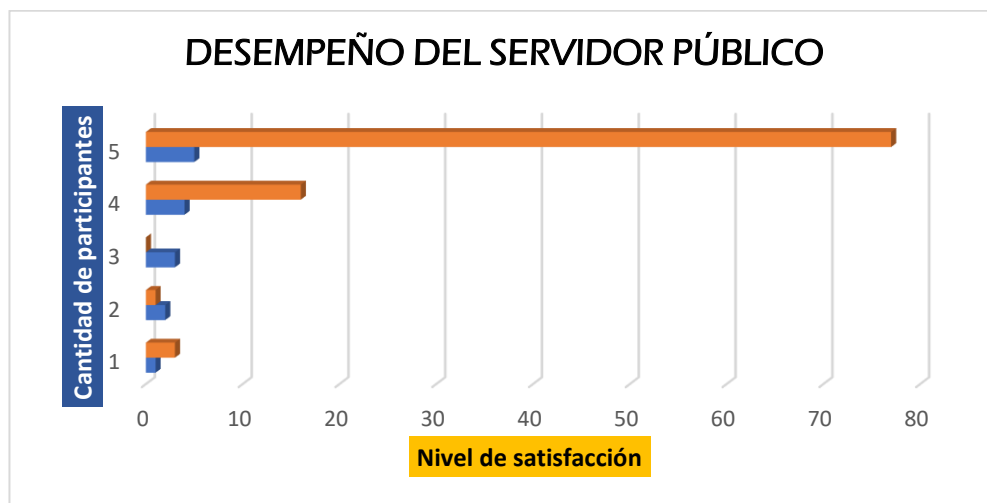
Gráfica No 8. Claridad de la información

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



Gráfica No 9. Atención del Servidor Público.

- **Desempeño del servidor público que lo atendió**



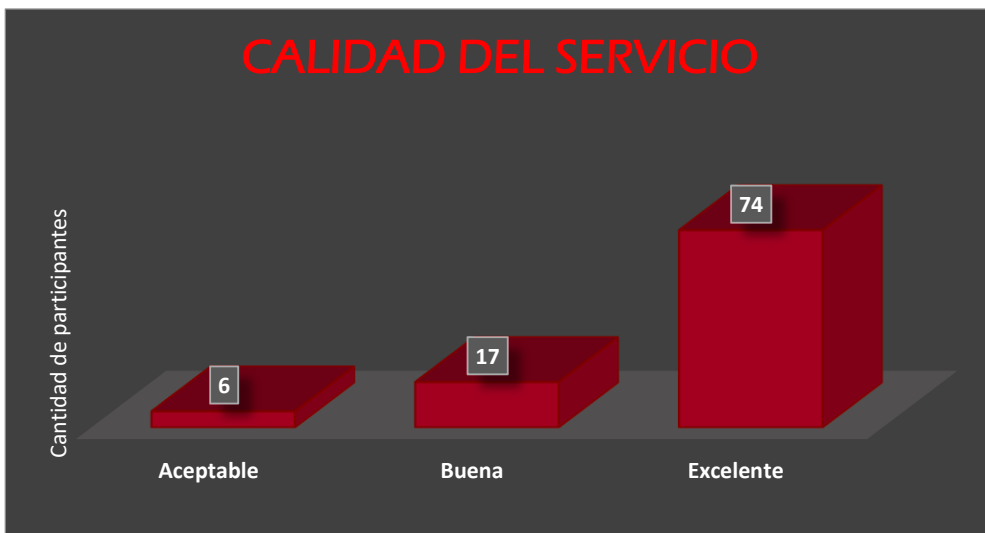
Gráfica No 10. Desempeño del servidor público.

- ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y/o expectativas? Si o No.



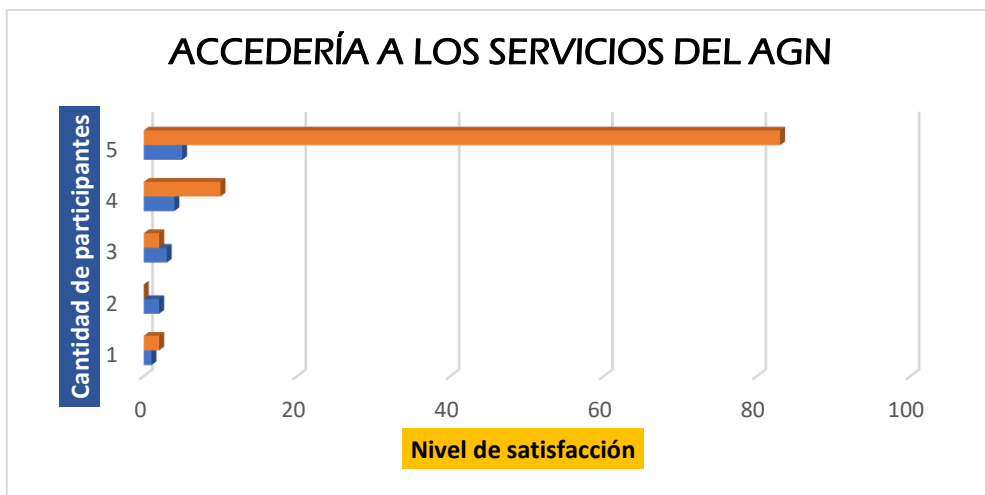
Gráfica No 11. Necesidades y Expectativa

- ¿Cómo calificaría la calidad de su experiencia con nuestro servicio? Aceptable, Regular, Malo, Bueno, Excelente:



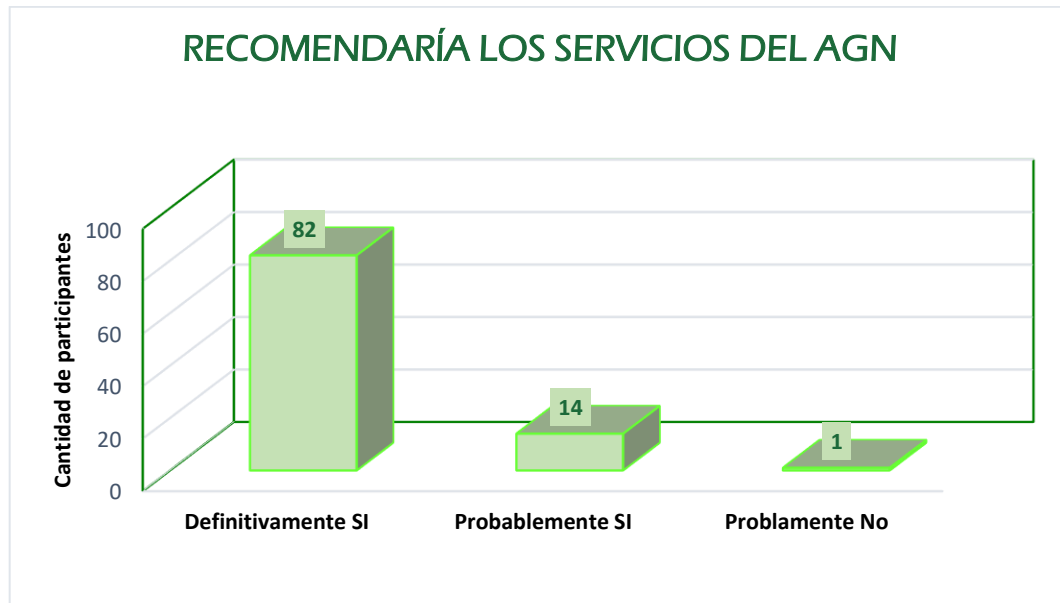
Gráfica No 12. Calidad del servicio

- ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica No 13. Accedería a los servicios del AGN

- **¿Cuál es la posibilidad de que recomiende los servicios que presta el AGN?**



Gráfica No 14. Recomendaría los servicios del AGN

CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un impacto positivo 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, otros usuarios muestran su inconformismo por los servicios prestados, debido a esto, el Archivo General sigue mejorando el nivel de atención del usuario.

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: Jeimmy L. Betancourt Lancheros y Deicy Malagón B- Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.