

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, diciembre de 2022

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de noviembre 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 noviembre 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 como 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 57 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

4. CONTENIDO

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

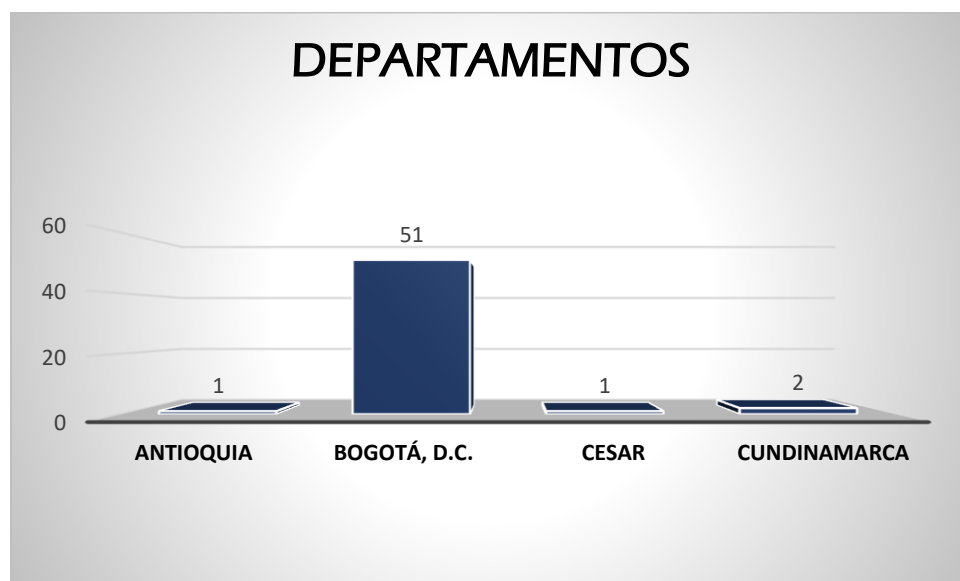


Gráfico No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de noviembre de 2022, se tuvo la mayor participación de los usuarios de Bogotá con un total de 51, adicionalmente se contó con la participación de usuarios de Antioquia, Cesar, Cundinamarca.

- **Participación de Países**



En la Encuesta de Satisfacción se evidenció que Perú y EE. UU participaron de los Trámites del AGN.

- **El Nivel de Escolaridad**

El nivel de escolaridad está de la siguiente manera:

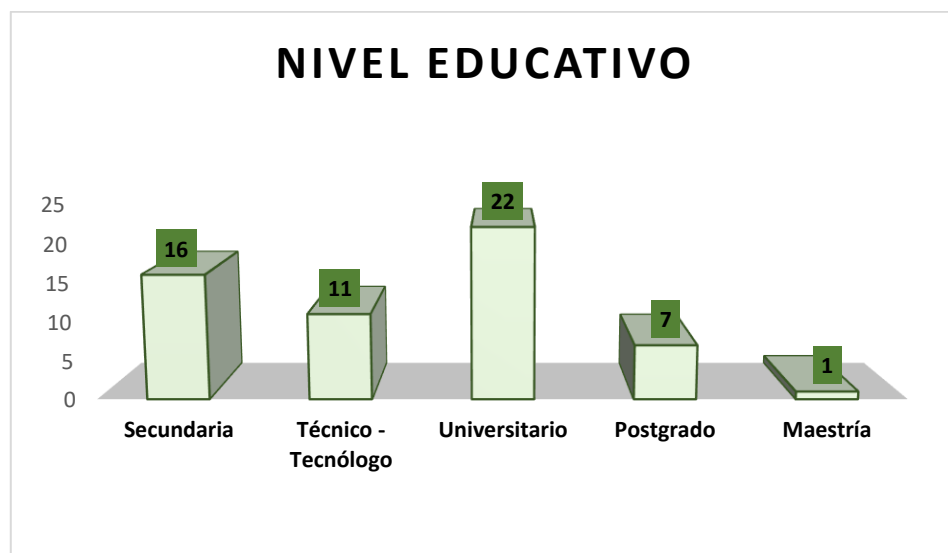


Gráfico No 2. Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad Universitario fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de noviembre con 22 visitas, seguido del nivel *Secundario* con 16, *técnico/tecnólogo* con 11, *Posgrado* con 7, maestría con 1, en cuanto al Doctorado no registra ninguno.

- **Personas con Discapacidad**

En cuanto a las personas en condición de discapacidad para noviembre de 2022, se contó con un usuario con discapacidad física.

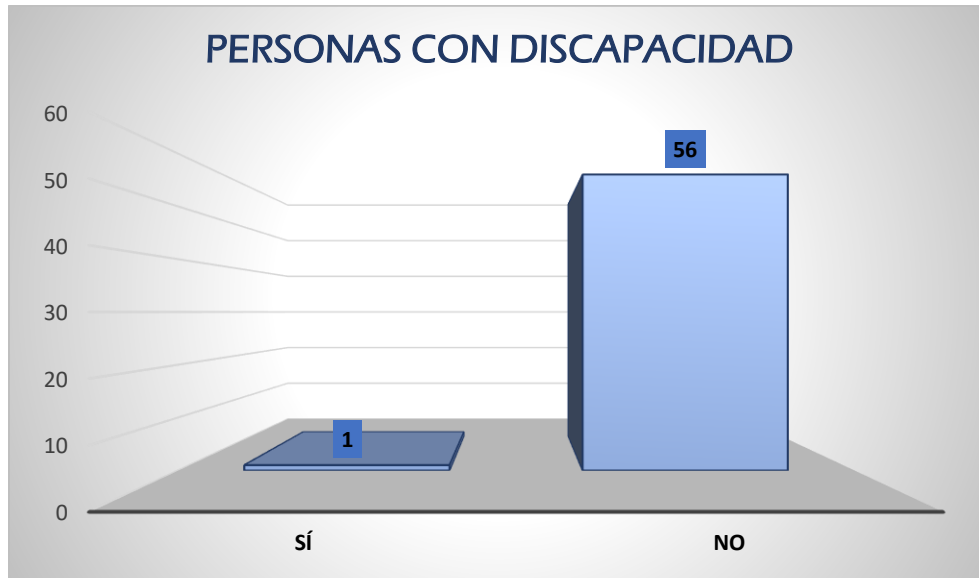


Gráfico No 3. Personas con Discapacidad

- Grupos étnicos:**

Para esta clasificación no indicaron pertenecer de algún grupo.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



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

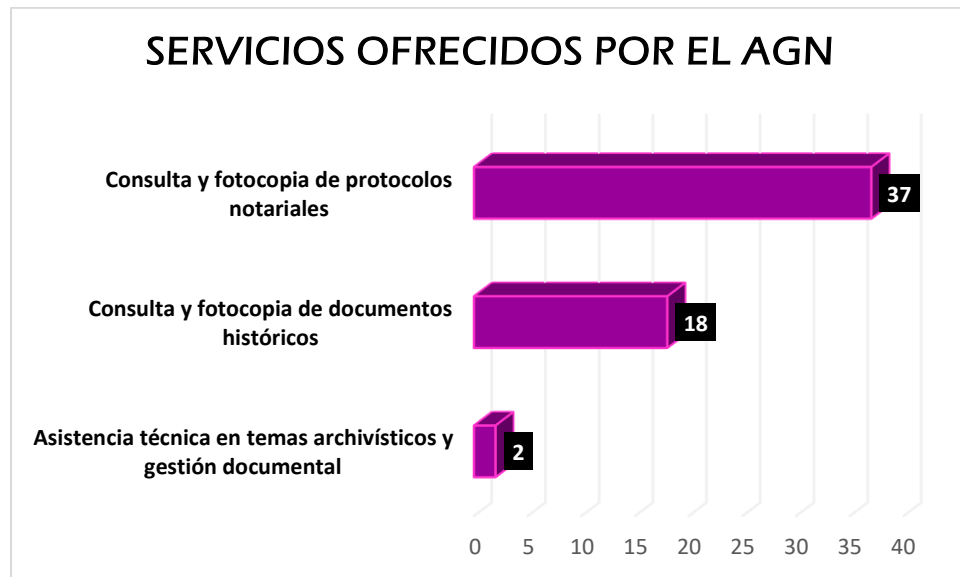


Gráfico No. 4 Servicios prestados en el mes de noviembre de 2022

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de noviembre fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notarias con 37 usuarios, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 18, Asistencia técnica con 2. Los demás trámites no tuvieron participación alguna.

- **Canales de Atención**

Los canales de atención tuvieron el siguiente comportamiento:

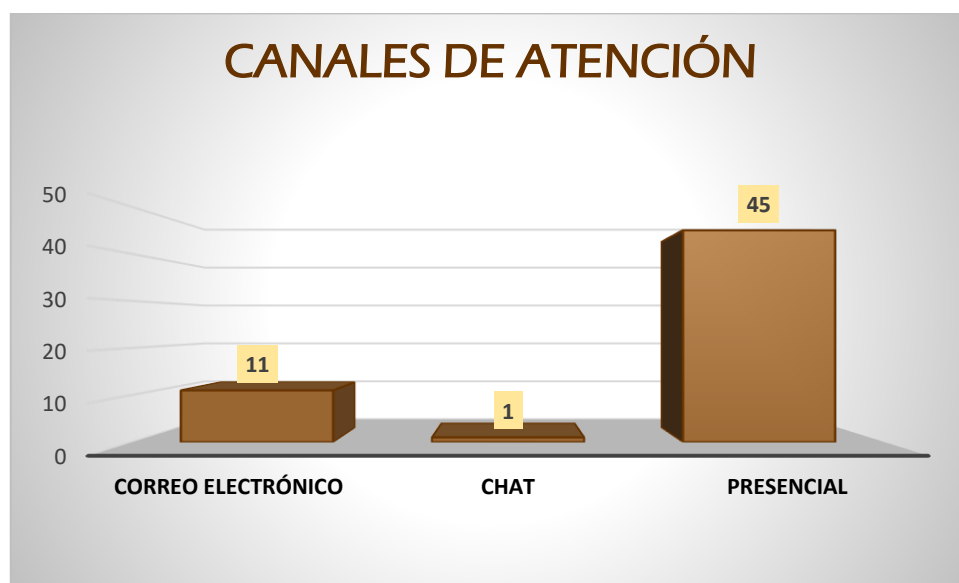


Gráfico No. 5 Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda para los usuarios son el presencial, seguido del correo electrónico y el chat.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas de con calificación de 1 a 5 ; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

Tiempo de espera al trámite solicitado:

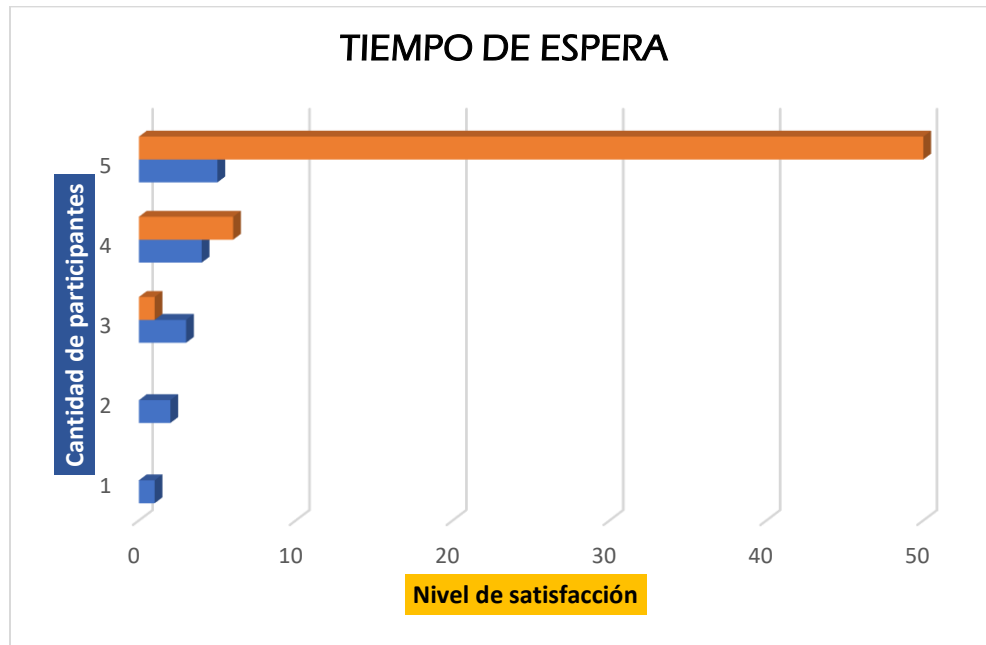


Gráfico No. 6 Tiempo de Espera

Claridad de la información suministrada:

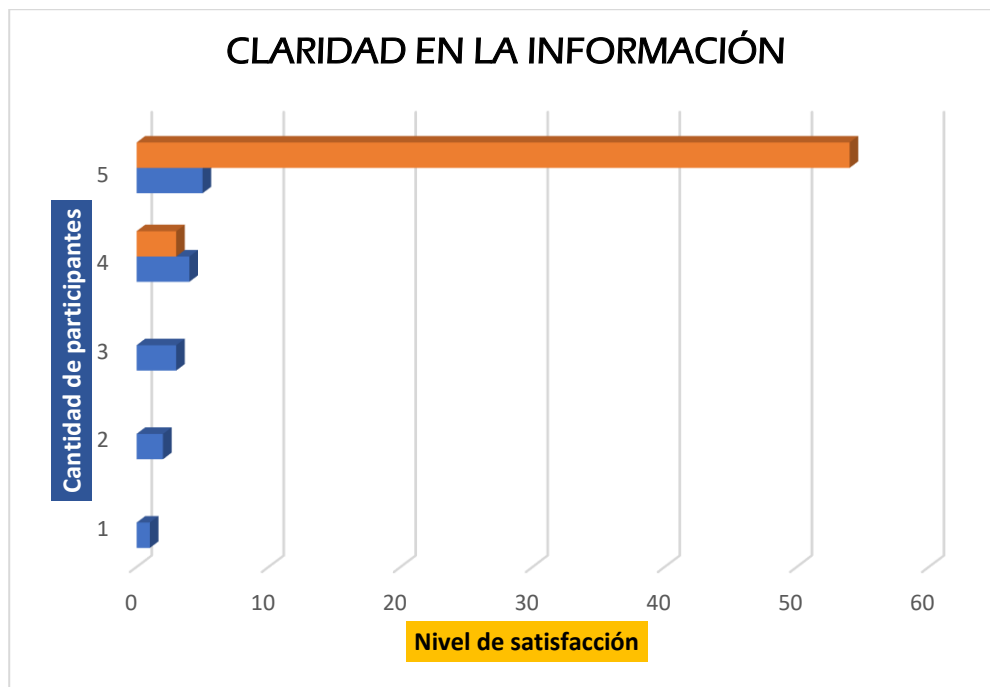


Gráfico No. 8 Claridad de la información

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



Gráfico No.9. Atención del Servidor Público.

Desempeño del servidor público que lo atendió:

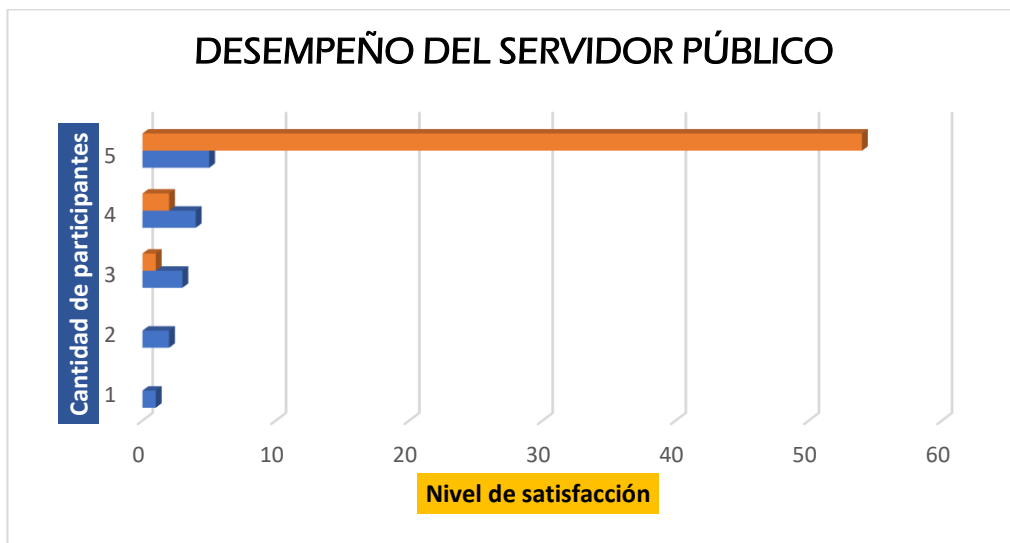


Gráfico No.10 Desempeño del servidor público.

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



Gráfico No.11 Necesidades y Expectativa

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

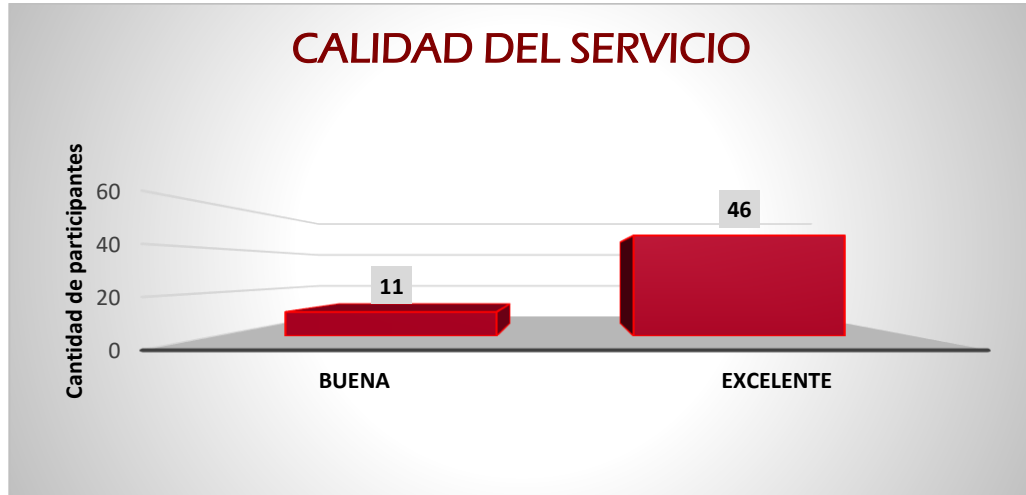


Gráfico No.12 Calidad del servicio

¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

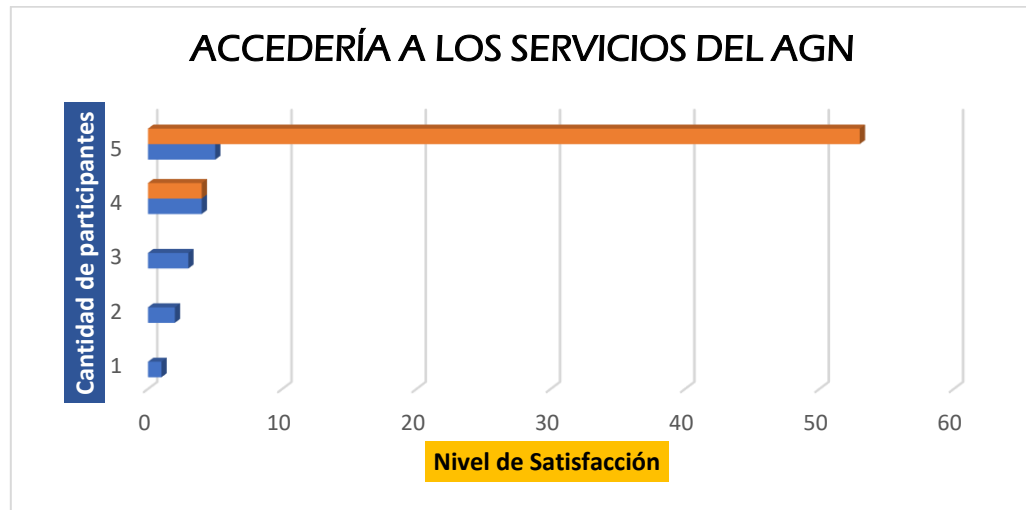


Gráfico No.13 Accedería a los servicios del AGN

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

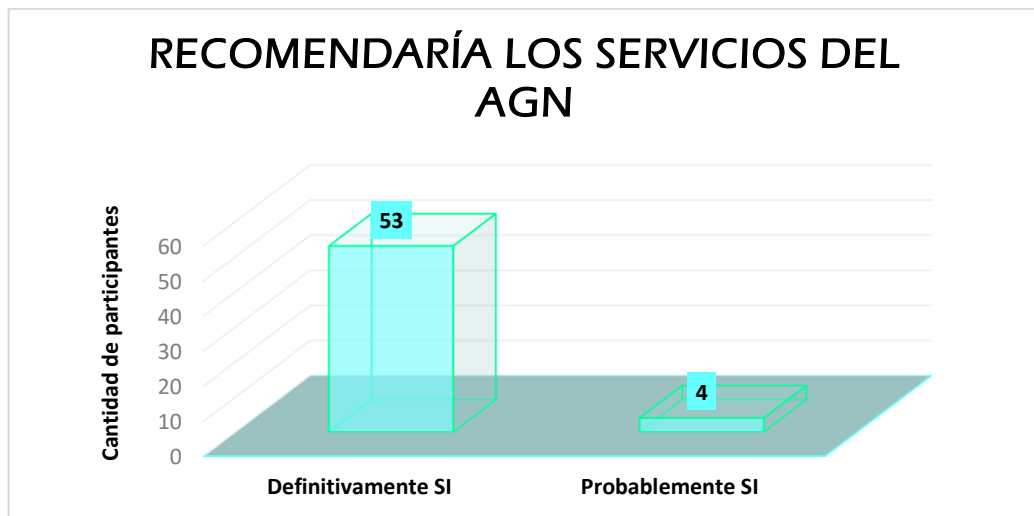


Gráfico No.14 Recomendaría los servicios del AGN

5. CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un impacto positivo en la comunidad archivística y en los ciudadanos, los comentarios felicitan el trabajo y compromiso de los colaboradores por los canales de comunicación, el Archivo General de la Nación 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 Bernal M./Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.