

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, junio del 2022

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de satisfacción de usuarios del Archivo General de la Nación correspondiente al mes de mayo de 2022.

OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los trámites y otros procesos administrativos ofrecidos por el Archivo General de la Nación, correspondiente al mes de mayo de 2022.

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 esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor ante el ciudadano.

Por medio de este informe, se demostrará como se logra la participación ciudadana a través de las “encuestas de satisfacción al usuario”, que se diligencian de manera virtual (página web) y presencial. En ellas se recopila la información básica del usuario como su nombre, nivel de estudio, municipio, departamento de procedencia, servicio requerido y una sección de preguntas de los rangos indagando lo relacionado con dicho servicio.

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 su modernización. Para esto, se tomó la información de 125 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y de manera presencial.

CONTENIDO:

Resultados de la población (por departamento)



Gráfica 1. Usuarios por departamento.

Para el mes de mayo de 2022, se tuvo una mayor participación de los usuarios en el departamento de Bogotá con un total de 65 visitas, como se puede apreciar en la gráfica 1.

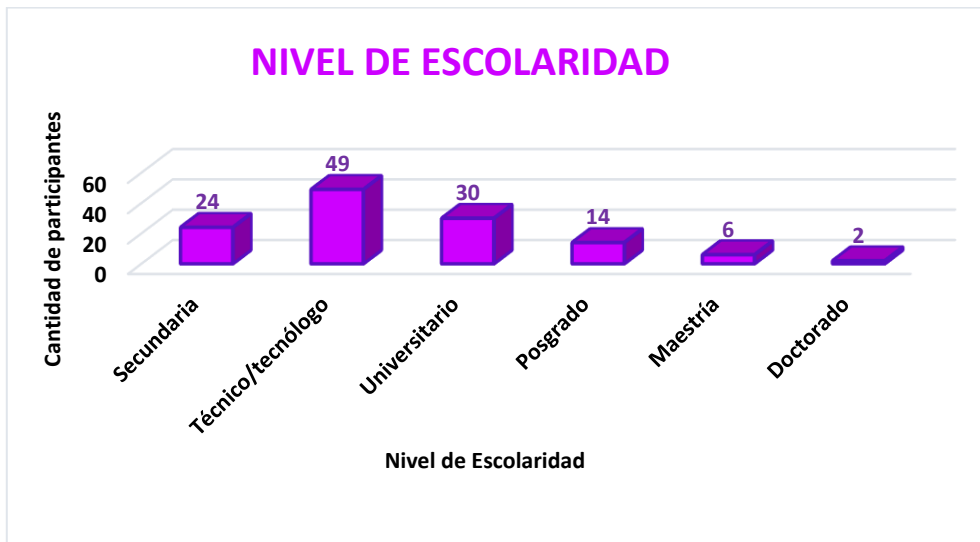
Además, se contó con la participación de usuarios de otros departamentos como Cundinamarca, Antioquia, Boyacá, Caldas, Valle del Cauca, Meta, entre otros.

Participación de países

En la encuesta de satisfacción, se evidenció la participación del país de Venezuela en los servicios ofrecidos por la Entidad.

Nivel de Escolaridad:

Para el nivel de escolaridad, la participación fue así:



Gráfica 2. Nivel de escolaridad.

Los usuarios con el nivel de escolaridad técnico/tecnólogo fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de mayo con 49 visitas. Le siguió el nivel universitario con 30 usuarios; secundaria, con 24 usuarios; *posgrado* con 14 visitas; maestría, con 6 visitas; y doctorado, con 2 usuarios.

Personas con discapacidad

Entre los usuarios de mayo de 2022, hubo cuatro personas con condición de discapacidad.



Gráfica 3. Personas con discapacidad.

Cuál Discapacidad	Cantidad
Física o motora	3
Visual	1

Tabla 1 Tipo de discapacidad.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



Gráfica 4. Servicios prestados por el AGN.

En el mes de mayo de 2022, se prestaron los siguientes servicios:

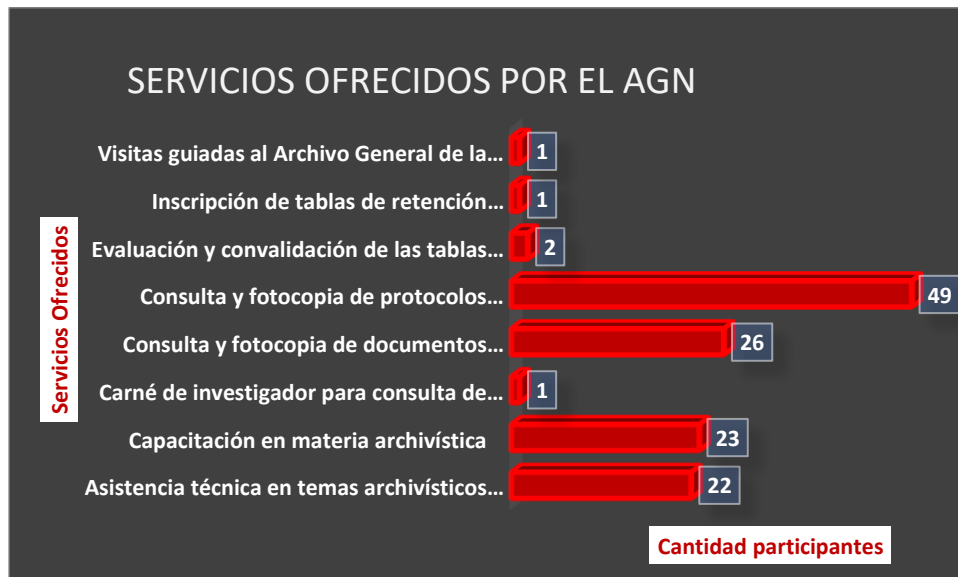


Gráfico 5. Servicios prestados en el mes de mayo de 2022.

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de mayo fueron: consulta y fotocopia de protocolos notariales con 49 usuarios, consulta y fotocopia de documentos históricos con 26, capacitación en materia archivística con 23. En cuanto a asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental, hubo 22 participaciones; en evaluación y convalidación de las TRD y TVD, dos; carné de investigador, inscripción de TRD y TVD en el RUSD y visitas guiadas, hubo una consulta por trámite. No hubo participación en los restantes servicios: declaratoria de bienes de interés cultural, transferencias regulares de documentación histórica y préstamo o alquiler de auditorio.

Canales de atención:

El medio de atención al ciudadano fue de la siguiente manera:

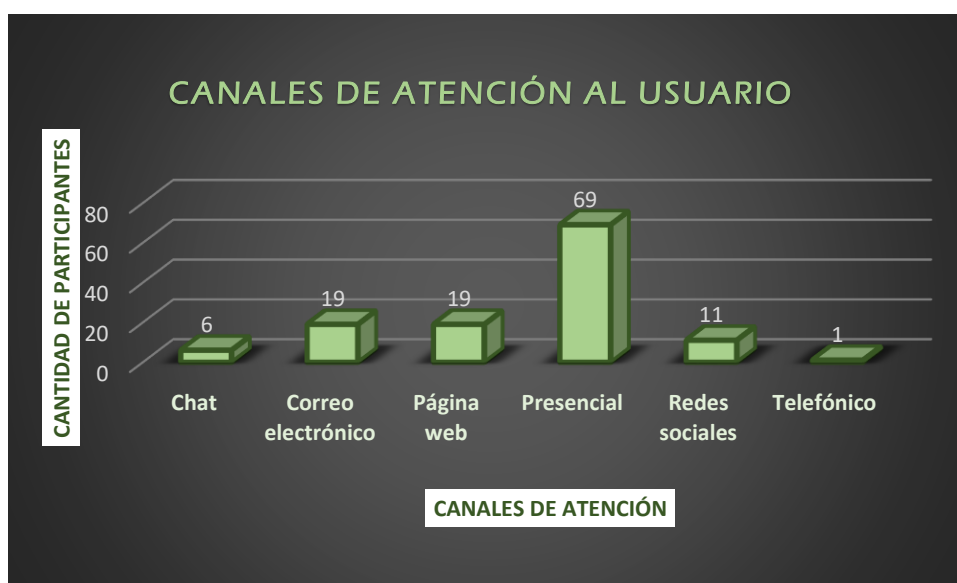


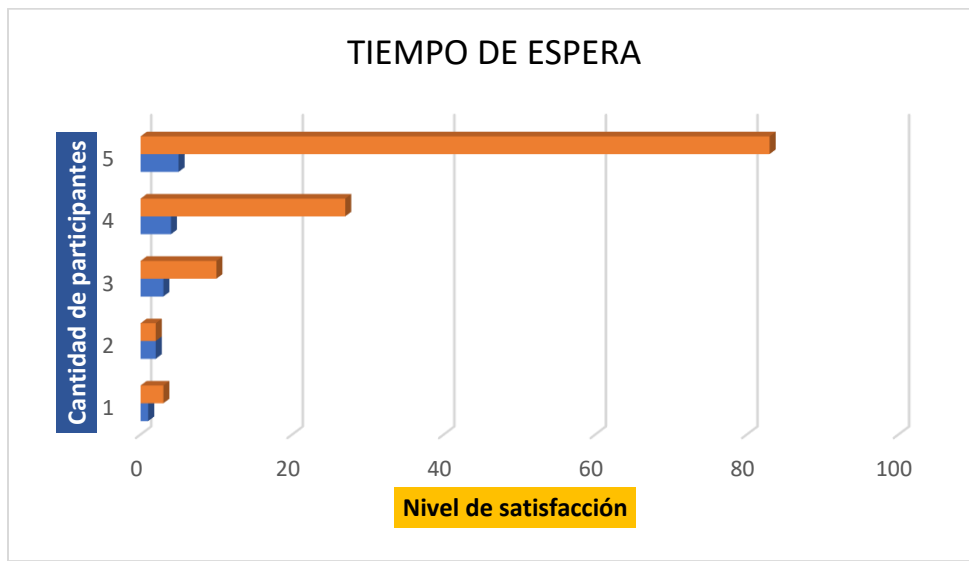
Gráfico 6. Canales de atención al usuario.

Los canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda por los usuarios son: atención presencial con 69 asistencias, página web y correo electrónico con 19, redes sociales con 11, chat con 6 y telefónico con una participación.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

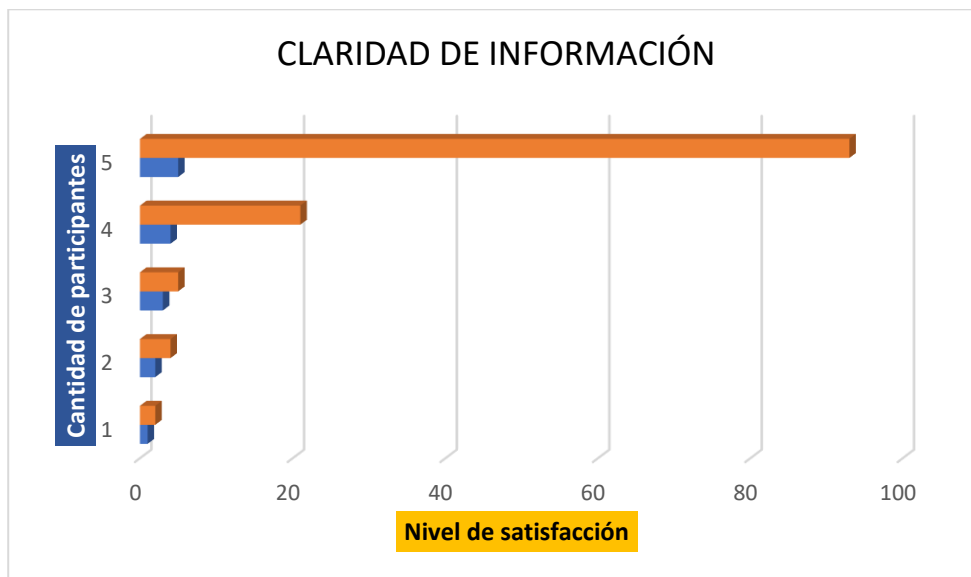
Para el nivel de satisfacción, se tuvieron presentes varias preguntas con calificación de 1 a 5, en la que 1 significa “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”:

1. *Tiempo de espera para trámite solicitado:*



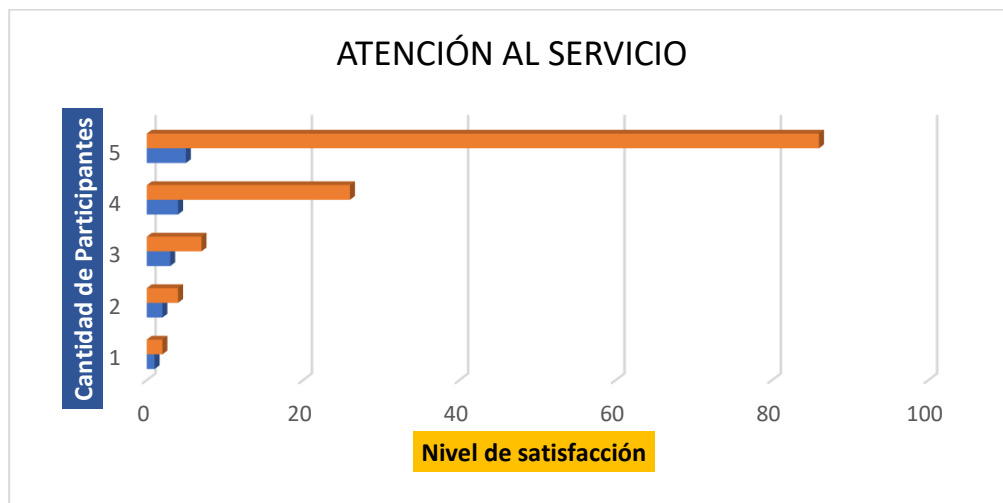
Gráfica 7. Tiempo de espera.

2. *Claridad de la información suministrada:*



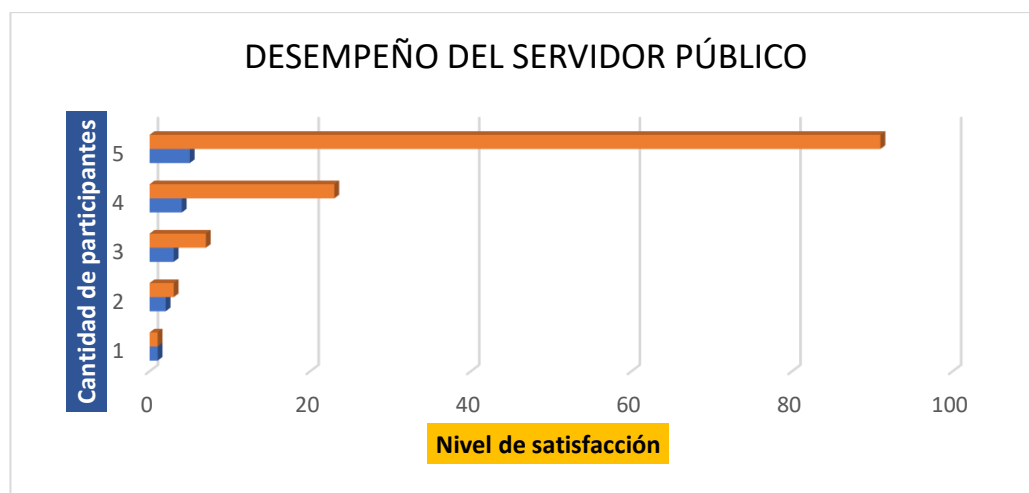
Gráfica 8. Claridad de la información.

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



Gráfica 9. Atención del servidor público.

4. Desempeño del servidor público que lo atendió:



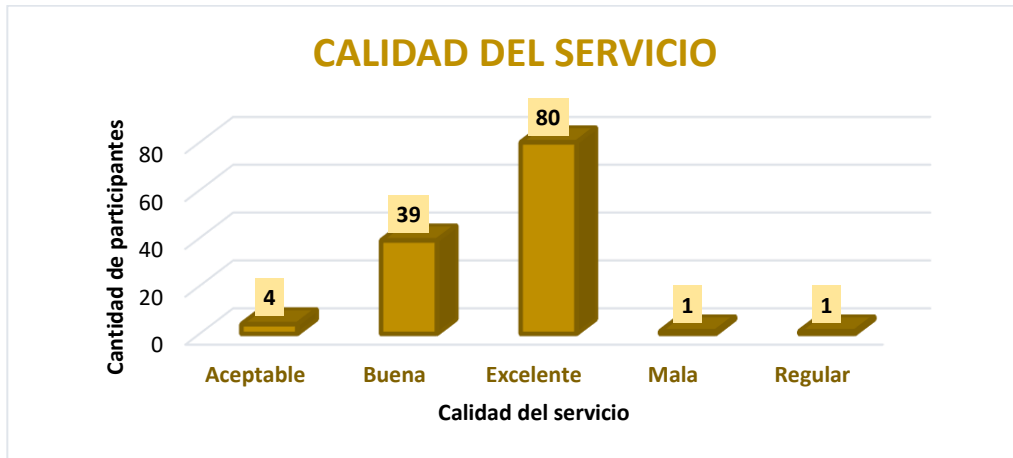
Gráfica 10. Desempeño del servidor público.

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



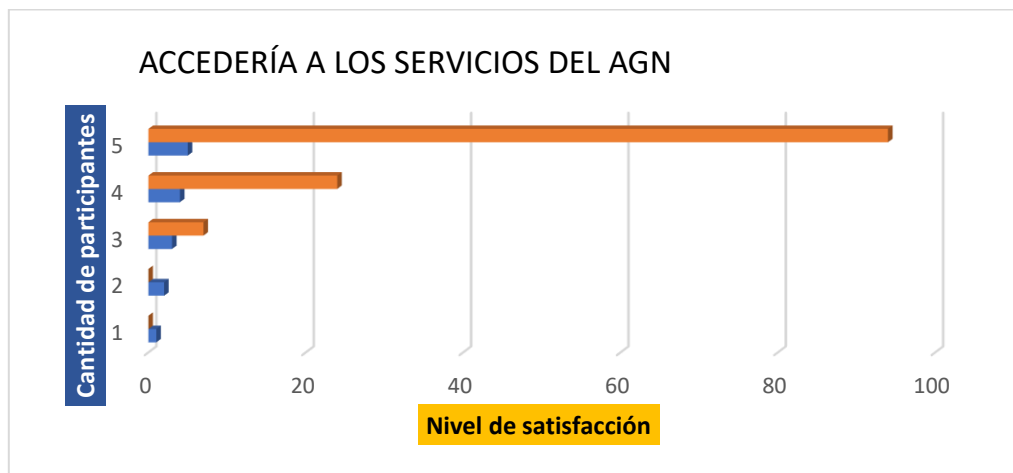
Gráfica 11. Necesidades y expectativas.

6. ¿Cómo calificaría la calidad de su experiencia con nuestro servicio? Aceptable, regular, bueno o excelente:



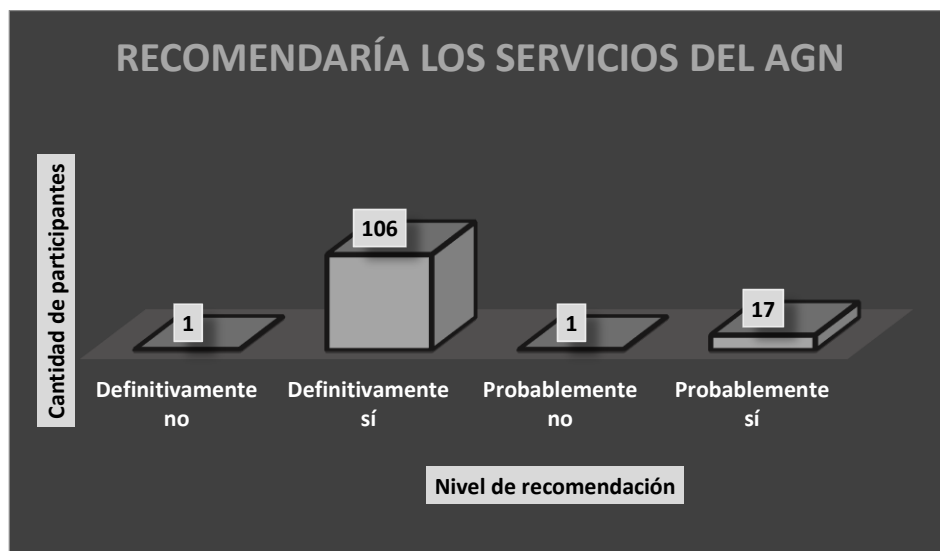
Gráfica 12. Calidad del servicio.

7. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica 13. Accedería a los servicios del AGN.

8. ¿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 favorable en la comunidad archivística y en los ciudadanos. La mayoría de los comentarios por los canales de comunicación destacan el trabajo y compromiso de los colaboradores. Una minoría muestra su inconformismo por los servicios prestados. Debido a esto, 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 N.º 6-91

Teléfono: 6013282888

Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR: Jeimmy L. Betancourt Lancheros / Deicy Bernal Malagón, del Grupo de Servicio al Ciudadano.