

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, agosto del 2022

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

**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 julio de 2022.

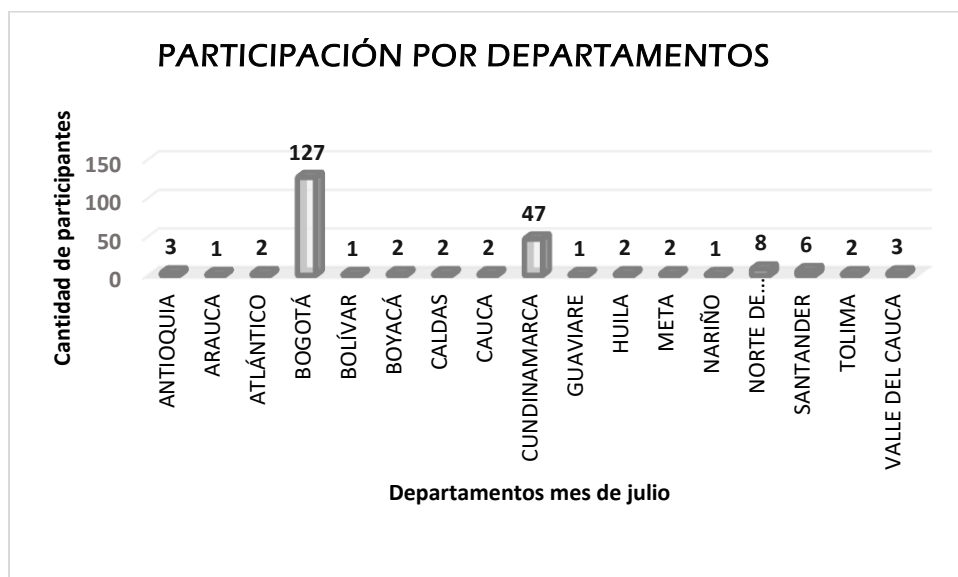
**RESUMEN:** El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que 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 213 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

## CONTENIDO:

### ✓ Resultados de la Población (Por Departamento)



Gráfica No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de julio de 2022 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el departamento de Bogotá con un total de 127 visitas, como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como: Cundinamarca, Norte de Santander, Santander, Antioquia, Valle del Cauca, entre otros...

✓ **Participación de Países:**

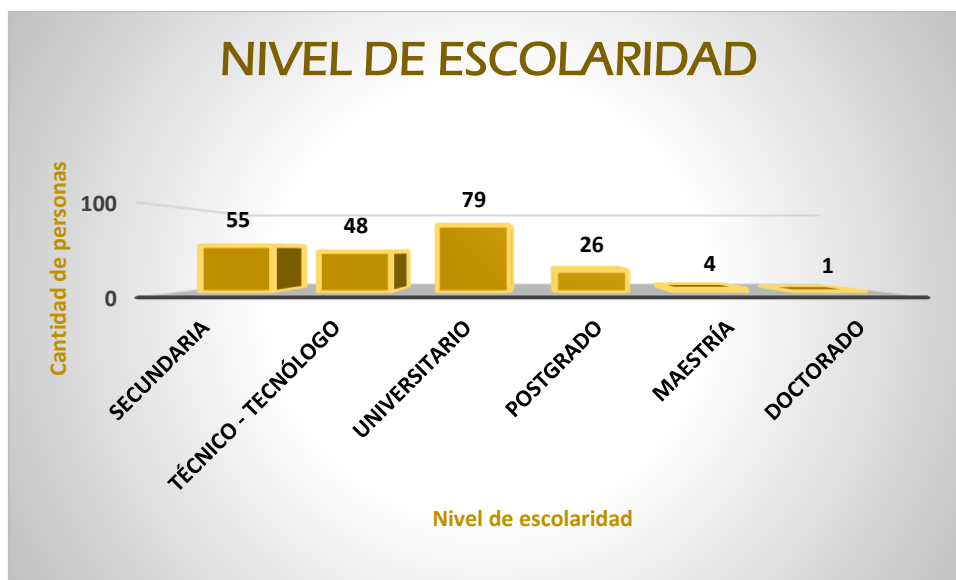
En la Encuesta de Satisfacción se evidenció la participación del siguiente país:



EE. UU.

✓ **El Nivel de Escolaridad:**

Para el nivel de escolaridad está de la siguiente manera:

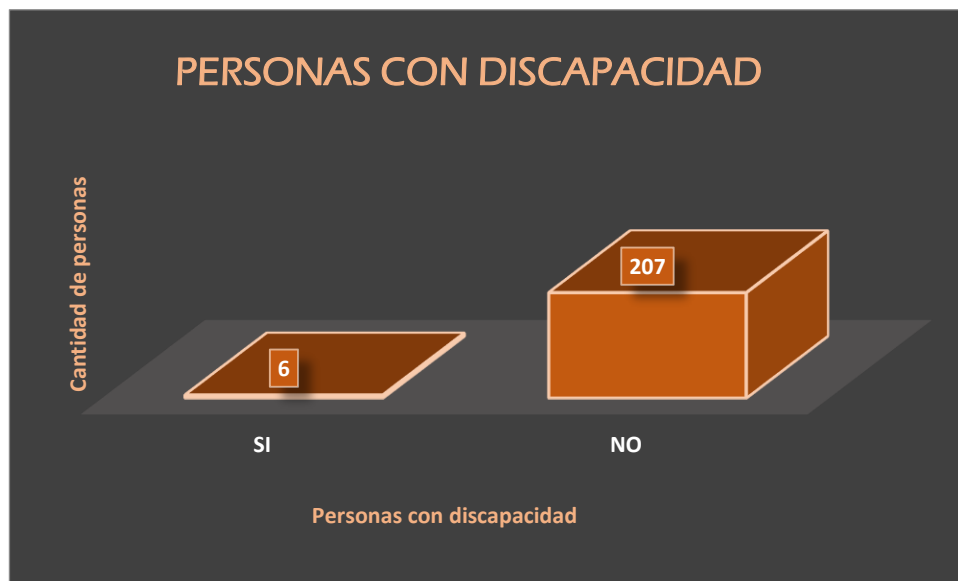


Grafica No 2. Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad *universitario* fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de julio con 79 visitas, seguido del nivel *secundario* con 55 usuarios, *técnico/tecnólogo* con 48 usuarios, *Postgrado* con 26 visitas, maestría con 4 Visitas y *Doctorado* con 1 usuario.

✓ **Personas con Discapacidad**

En cuanto a las personas en condición de discapacidad para julio de 2022, si hubo personas en esta condición.



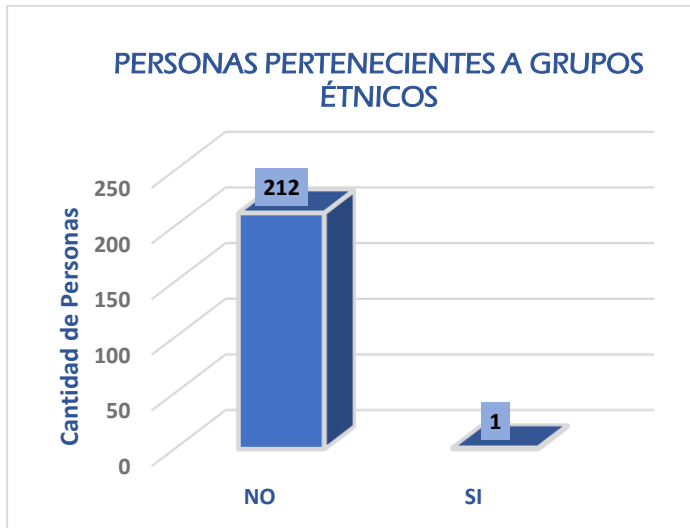
Grafica No 3. Personas con Discapacidad

¿Cuál Discapacidad?	Cantidad
AUDITIVA	1
FISCA O MOTORA	2
VISUAL	3

Cual Discapacidad	Cantidad
FISCA O MOTORA	3
VISUAL	1

✓ **Grupos étnicos:**

Para las personas que pertenecen a grupos étnicos una persona indico ser del grupo Afrocolombiano.



¿Cuál grupo étnico?	CANTIDAD
Afrocolombiano	1

Gráfico No 4. Grupos étnicos

**SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN**



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



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

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de julio fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notarias con 111 usuarios, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 54 visitas, en cuanto a Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental tuvo 23 participaciones, Capacitación en materia archivística hubo una participación de 17 visitas, Visitas Guiadas con dos solicitudes, Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD y Carné de Investigador tuvieron una participación de 2, Transferencias Regulares de Documentación Histórica y préstamo a alquiler de auditorio con una participación, Inscripción de TRD y TVD en el RUSD y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural no tuvieron participación alguna.

- **Canales de Atención:**

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

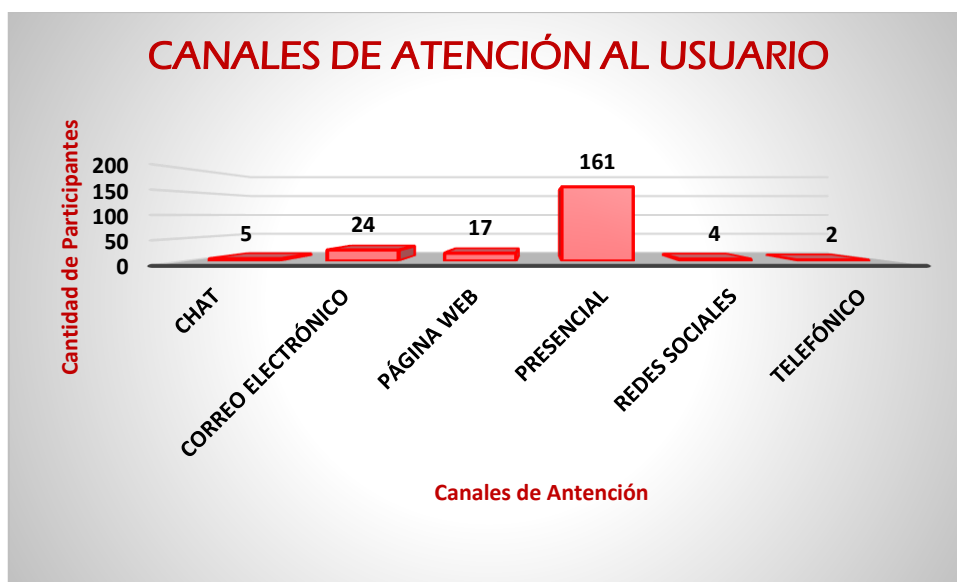


Gráfico No 6. Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda para los usuarios son: de manera presencial con 161 asistencias, correo electrónico con 24 solicitudes, página web con 17, Chat con 5 visitas, redes sociales con 4 participaciones y telefónico con 2 solicitudes.

### NIVEL DE SATISFACCIÓN

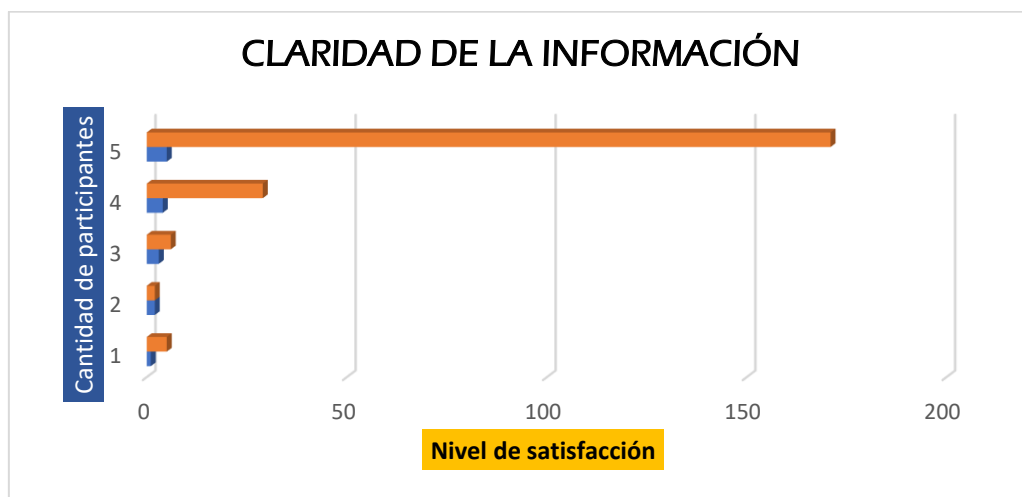
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas de con calificación de 1 a 5 ; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

1. *Tiempo de espera al trámite solicitado:*



Gráfica No 7. Tiempo de Espera

2. *Claridad de la información suministrada;*



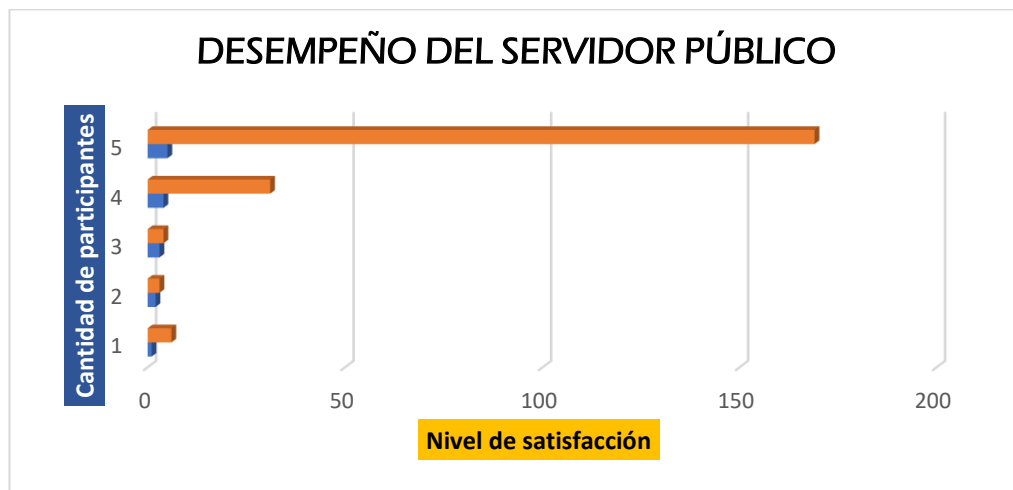
Gráfica No 8. Claridad de la información

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



Gráfica No 9. Atención del Servidor Público.

4. desempeño del servidor público que lo atendió;



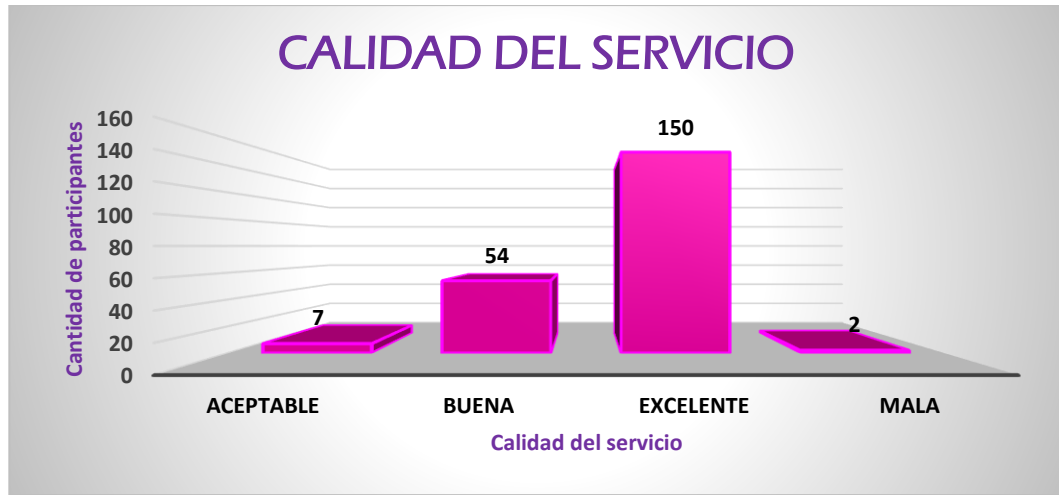
Gráfica No 10. Desempeño del servidor público.

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



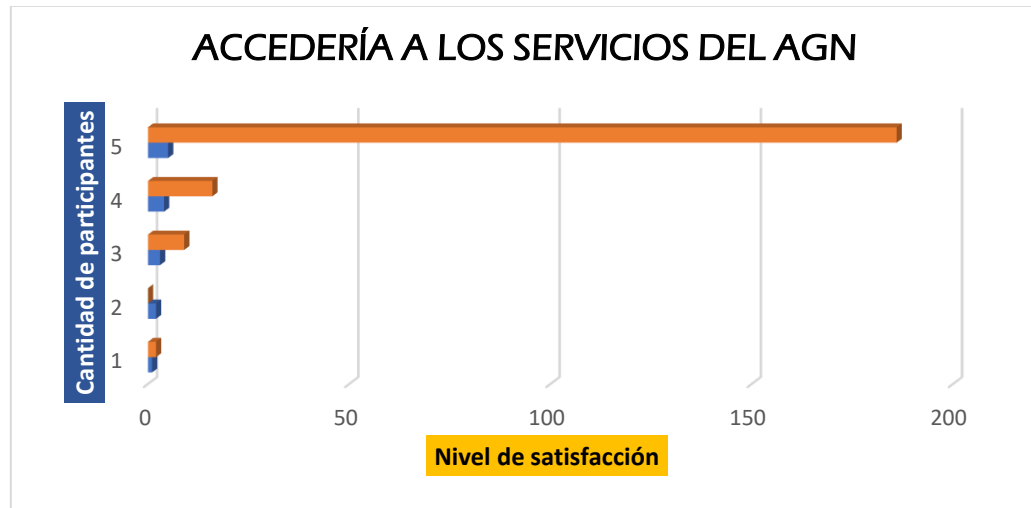
Gráfica No 11. Necesidades y Expectativa

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



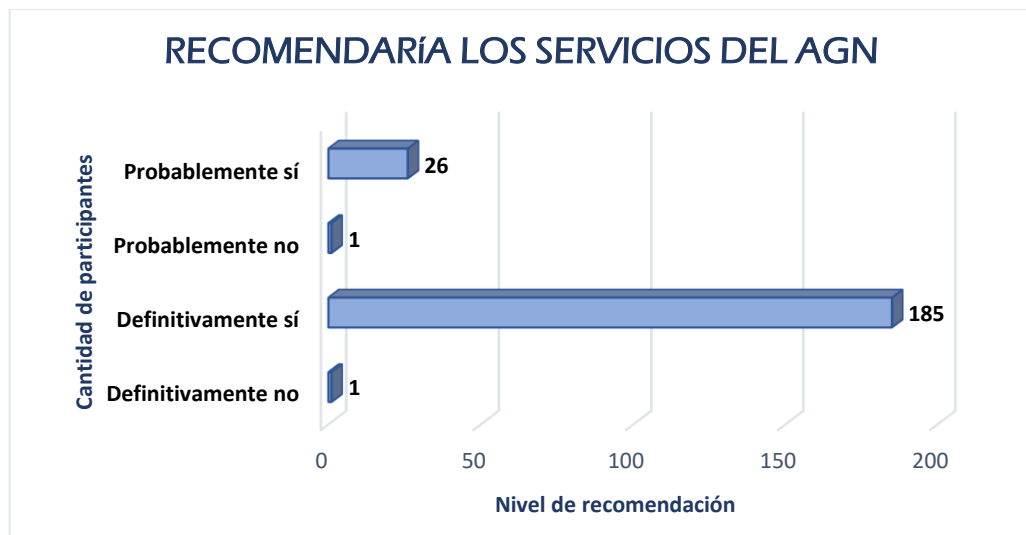
Gráfica No 12. Calidad del servicio

7. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica No 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 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.

### **Observaciones dadas por los Usuarios:**

El señor **RICARDI QUINTERO** comenta lo siguiente: *¿SI TRABAJAN JORNADA CONTINUA POR QUE ME HICIERON ESPERAR HASTA LAS 2PM PARA ATENDERNOS?*

El señor **MARCO TULIO MANCILLA** comenta lo siguiente: *HUBO UNA TARDANZA MUY PROLONGADA EN LA LLEGADA DE LOS TOMOS A LA SALA.*

Agradecemos a los usuarios por los comentarios que nos dejan en las encuestas de satisfacción, dado que nos permite conocer las falencias y seguir mejorando en los servicios prestados en la entidad.

### **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](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co)

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