

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, septiembre de 2022

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de agosto 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 agosto 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 331 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

CONTENIDO:

1. Resultados de la Población (Por Departamento)

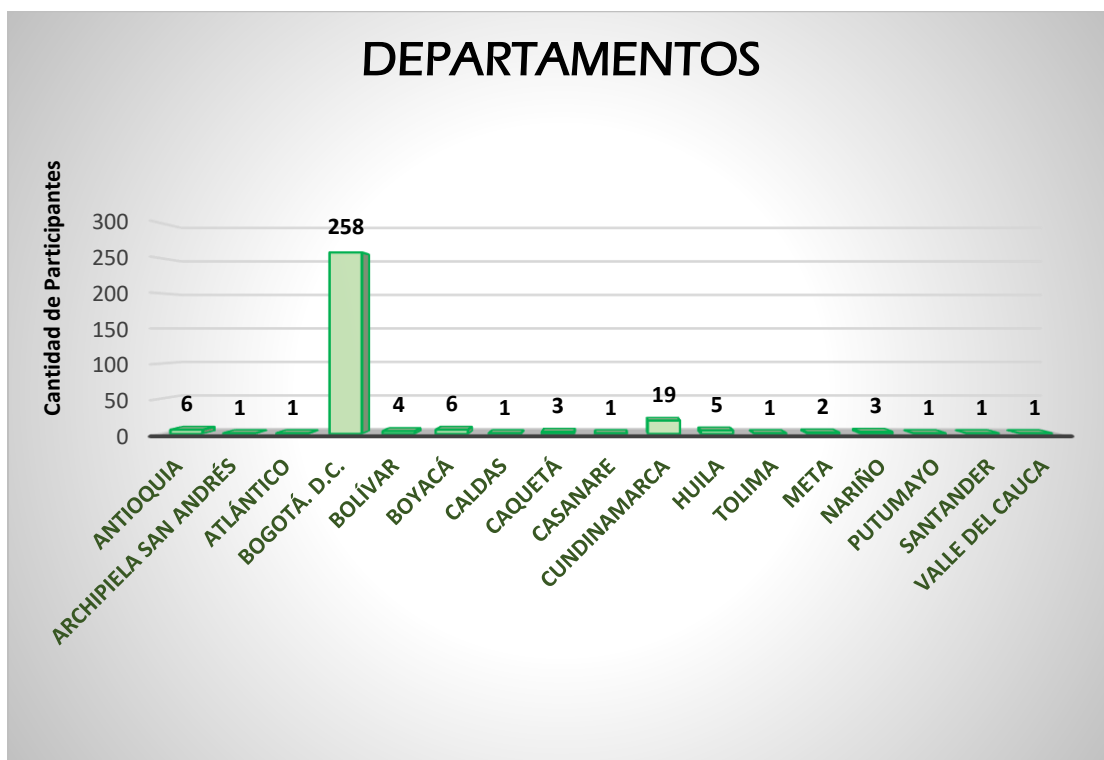


Gráfico No. 1 Usuarios por departamento

Para el mes de agosto de 2022 se tuvo una mayor participación de los usuarios en de Bogotá con un total de 258 visitas como se evidencia en la Gráfica No.1, además se contó con la participación de usuarios de otros departamentos como: Cundinamarca, Boyacá, Bolívar, Antioquia, Huila, Nariño, entre otros.

- **Participación de Países**

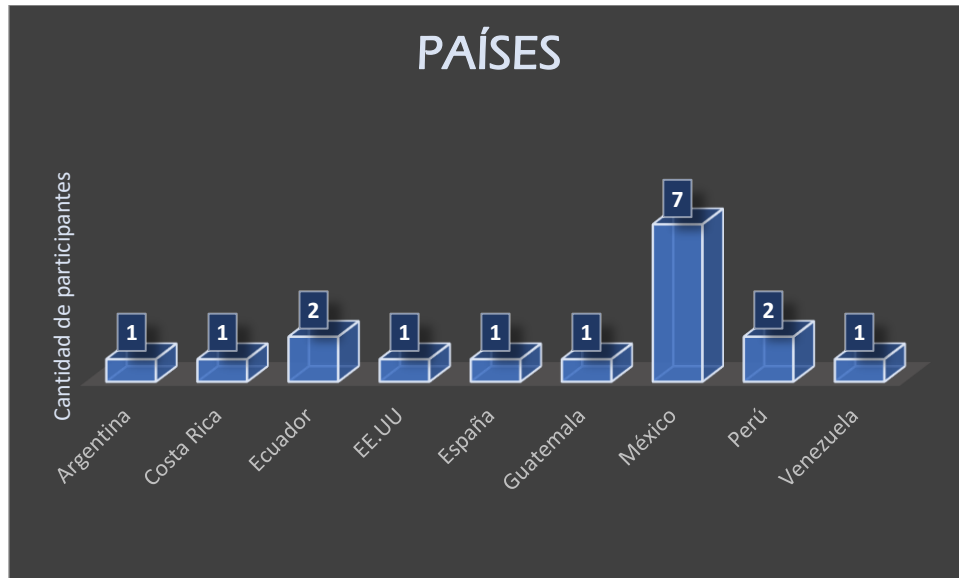


Gráfico No. 2 Países

Para el mes de agosto se tuvo una participación de países como México, Perú, Ecuador, Argentina, Costa Rica, Guatemala, entre otros.

- **El Nivel de Escolaridad**

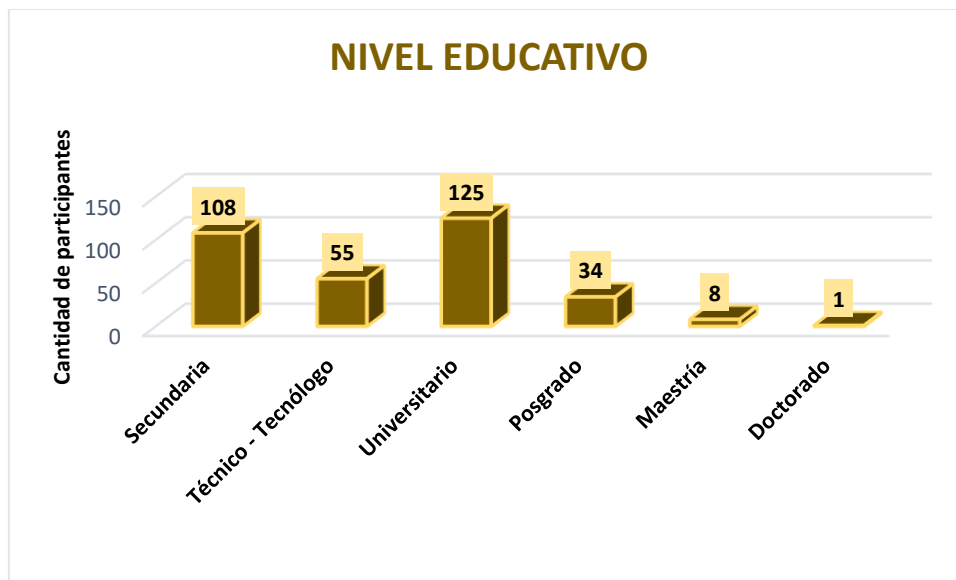


Gráfico No. 3 Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad *universitario* fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de agosto con 125 visitas, seguido del nivel *secundaria*

con 108 usuarios, *técnico/tecnólogo* con 55 usuarios, *Posgrado* con 34 visitas, maestría con 8 Visitas y *Doctorado* con 1 usuario.

- **Personas con Discapacidad**

En cuanto a discapacidad para julio de 2022, se contó con personas con discapacidad auditiva, física y visual.

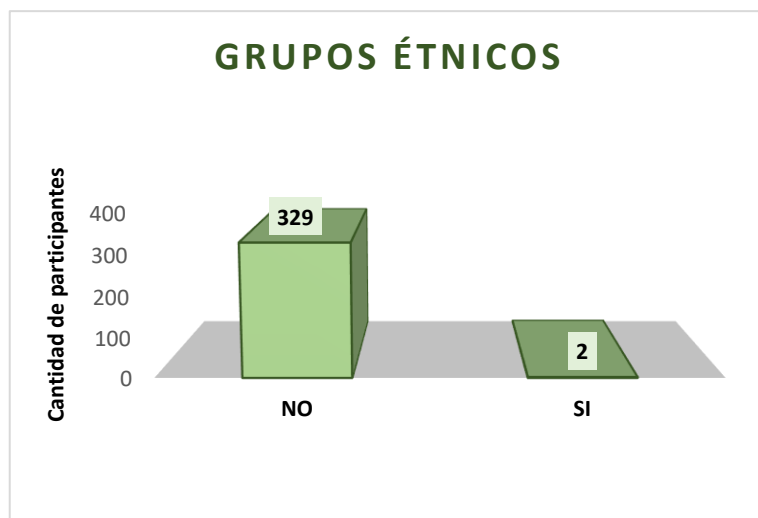


¿Cuál Discapacidad?	Cantidad
AUDITIVA	3
FISICA O MOTORA	1
VISUAL	3

Gráfico No. 4 Personas con discapacidad

- **Grupos étnicos**

Se contó con personas que indicaron pertenecer a los grupos étnicos afrocolombiano e Indígena.



¿Cuál grupo étnico?	CANTIDAD
Afrocolombiano	1
Indígena	1

Gráfico No. 5 Grupos étnicos

2. SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



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



Gráfico No. 6 Servicios prestados en el mes de agosto de 2022

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de agosto fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notarias con 224 usuarios, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 50 visitas, en cuanto a Capacitación en materia archivística en temas archivísticos y gestión documental tuvo 31 participaciones, Asistencia técnica tuvo una participación de 14 visitas, Visitas Guiadas con seis solicitudes, Carné de Investigador tuvo una participación de 3, Inscripción de TRD y TVD en el RUSD dos participaciones, Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD tuvo una participación, Transferencias Regulares de Documentación Histórica, préstamo a alquiler de auditorio con una participación y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural no tuvieron participación alguna.

• **Canales de Atención:**

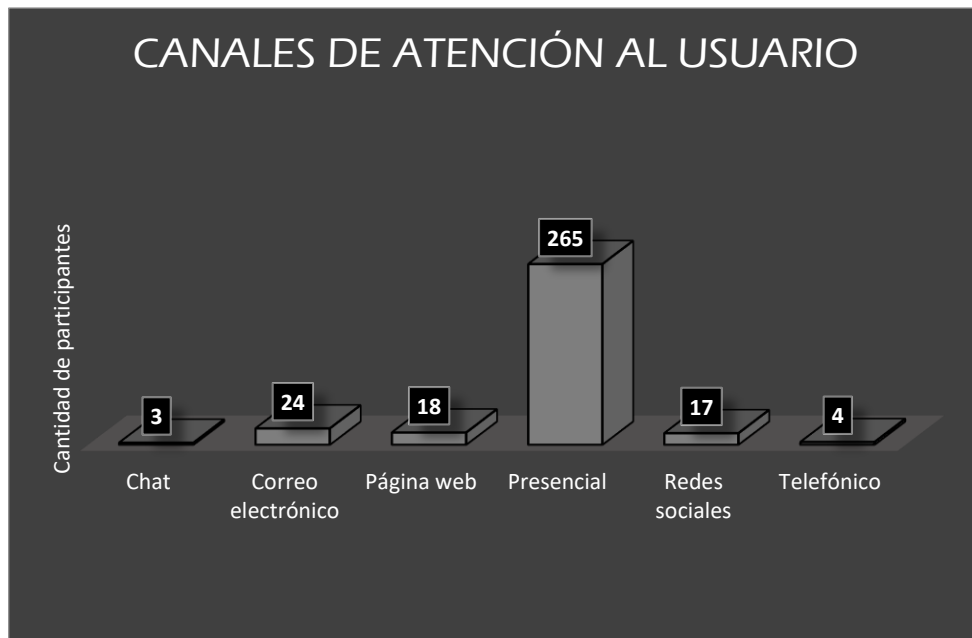


Gráfico No. 7 Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda para los usuarios son: presencial con 265 asistencias, correo electrónico con 24 solicitudes, página web con 18, redes sociales con 17 participaciones, telefónico con 4 solicitudes y Chat con 3 visitas.

3. NIVEL DE SATISFACCIÓN

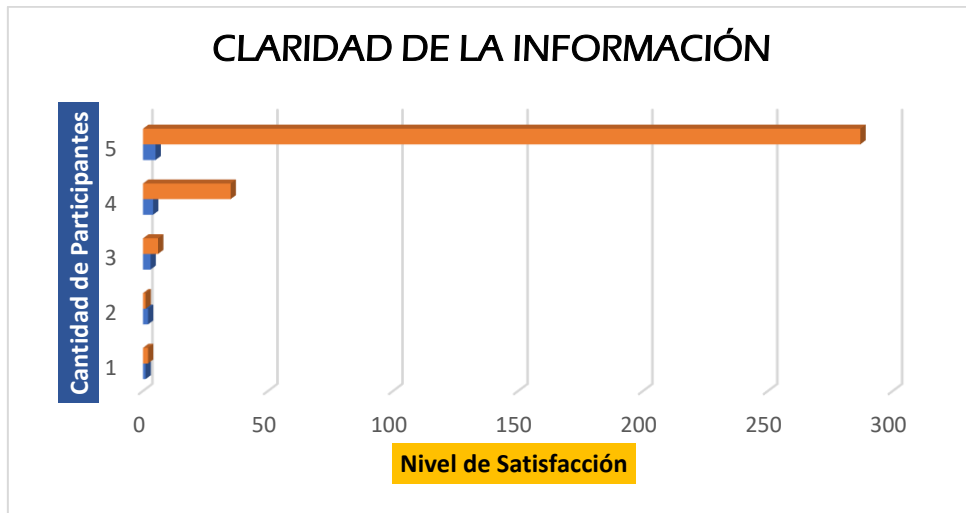
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas de con calificación de 1 a 5 ; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

• **Tiempo de espera al trámite solicitado**



Gráfica No. 8 Tiempo de Espera

- Claridad de la información suministrada



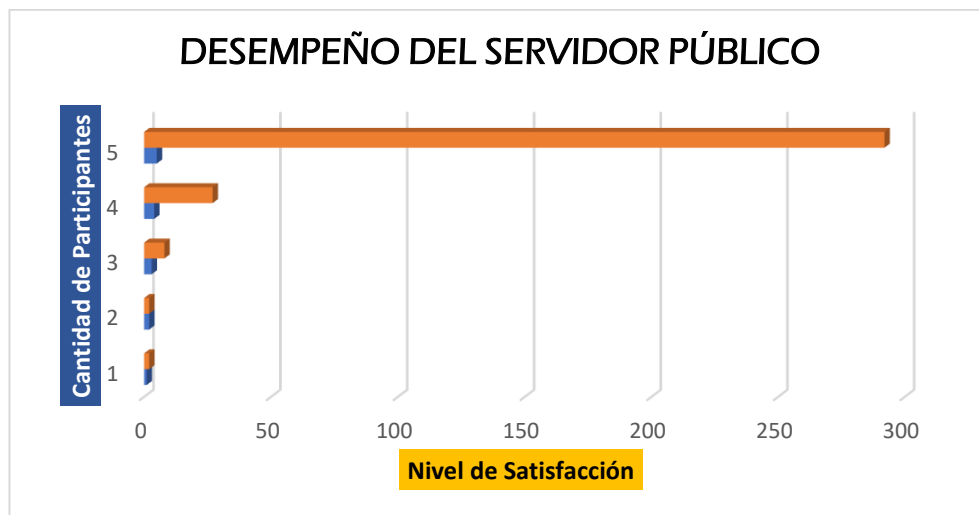
Gráfica No. 9 Claridad de la información

- Acceso a la información a través de los canales de atención



Gráfica No. 10 Atención del Servidor Público.

- Desempeño del servidor público que lo atendió



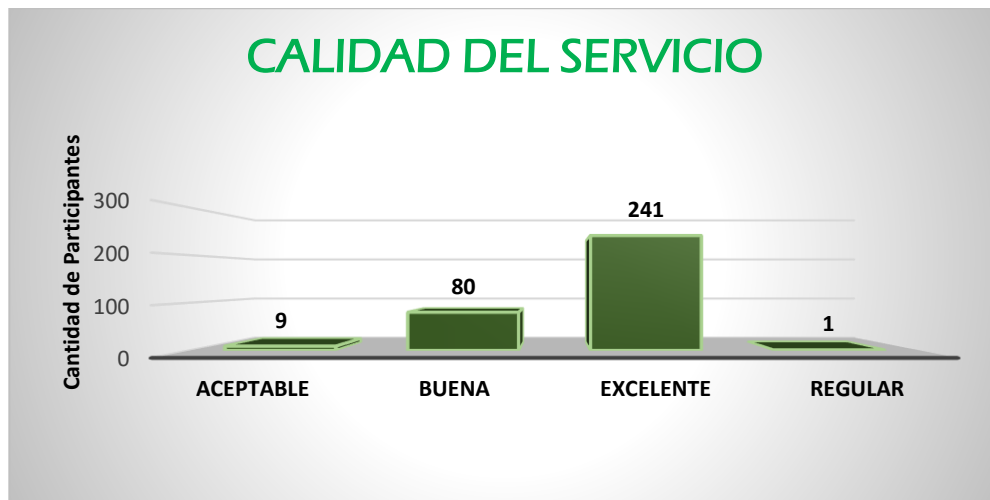
Gráfica No. 11 Desempeño del servidor público.

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



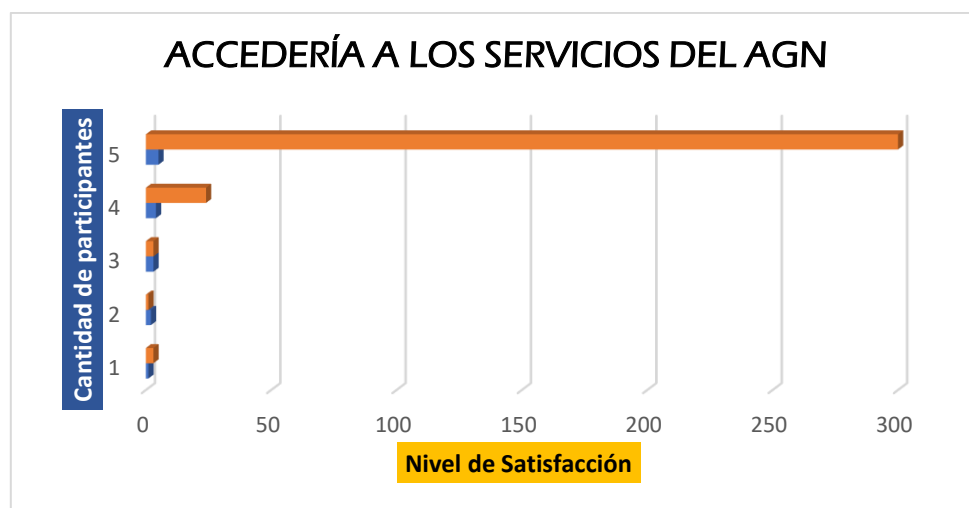
Gráfica No. 12 Necesidades y Expectativa

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



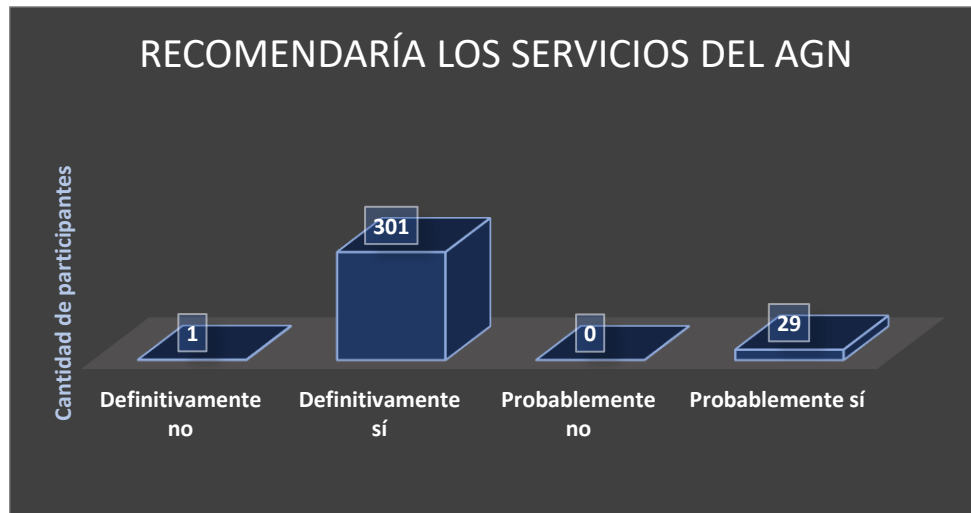
Gráfica No. 13 Calidad del servicio

- ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica No. 14 Accedería a los servicios del AGN

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



Gráfica No. 15 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 de los Usuarios:

La señora **LUZ PATRICIA COPETE PEREZ** comenta lo siguiente: *¡SER MAS ACERTIVOS EN LA INFORMACION SOLICITADA Y MAS PRONTITUD EN LA ENTREGA DE LAS COPIAS GRACIAS!*

Anónimo comentan lo siguiente:

- CONTRATEN EL PERSONAL SUFICIENTE PARA ATENDER LA SALA DE INVESTIGACION.
- NO ENCONTRE INFORMACION SOBRE MI ANTEPASADO EN LA GUERRA DE LOS MIL DIAS.
- *DIGITALIZAR INDICES DE LOS FONDOS*

El señor **RICARDO SARMIENTO MEJIA** comenta lo siguiente: *INICIALMENTE ME DIJERON QUE EL TRAMITE DEMORABA 3 DIAS HABLES, PERO LO HACE EN 2 HORAS EXELENTE.*

La señora **EBELIN ROCIO MONTES MIRANDA** comenta lo siguiente: *SUGUIERO DOTAR DE LAMPARAS CON LUZ Y AMPLIACION COMO LUPA PARA AYUDAR A VISUALIZAR LOS DOCUMENTOS QUE ESTAN MICROFILMADOS.*

La señora **NANCY CAMACHO COPETE** comenta lo siguiente: *EL VALOR DE LOS ARCHIVOS ES UN POCO COSTOSO TENIENDO EN CUENTA QUE SON COPIAS.*

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

ELABORADO POR: Deicy Bernal Malagón -Técnico Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

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