

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, octubre de 2022

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de septiembre 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 septiembre 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 139 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

CONTENIDO:

✓ Resultados de la Población (Por Departamento)



Gráfico No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de septiembre de 2022 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el departamento de Bogotá con un total de 121 visitas, como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como: Cundinamarca, Boyacá, Antioquia, Bolívar, Atlántico, Santander entre otros.

✓ **Participación de Países**

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

✓ **El Nivel de Escolaridad**

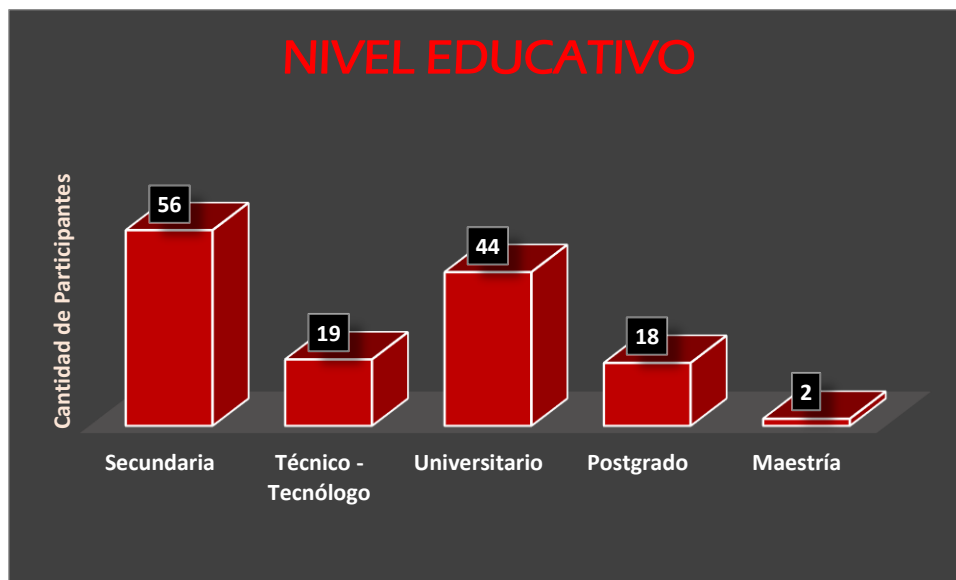


Gráfico No 2. Nivel de escolaridad

Los usuarios de secundaria fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de septiembre con 56 visitas, seguido del nivel *universitario* con 44, *técnico/tecnólogo* con 19, *Posgrado* con 18, maestría con 2, en cuanto a Doctorado no registra ninguno.

✓ **Personas con Discapacidad**

En cuanto a las personas en condición de discapacidad para septiembre de 2022, se tiene la siguiente información:

¿Cuál Discapacidad?	Cantidad
AUDITIVA	1
VISUAL	2

Tabla No. 1 Tipos de discapacidad de los usuarios

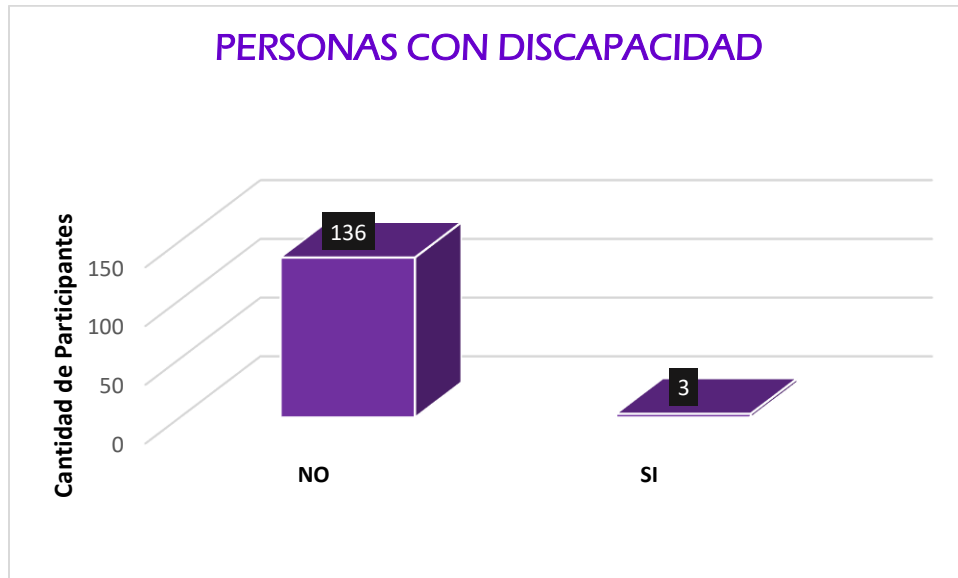


Gráfico No 3. Personas con Discapacidad

✓ **Grupos étnicos**

No reportaron información de otro grupo étnico.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



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

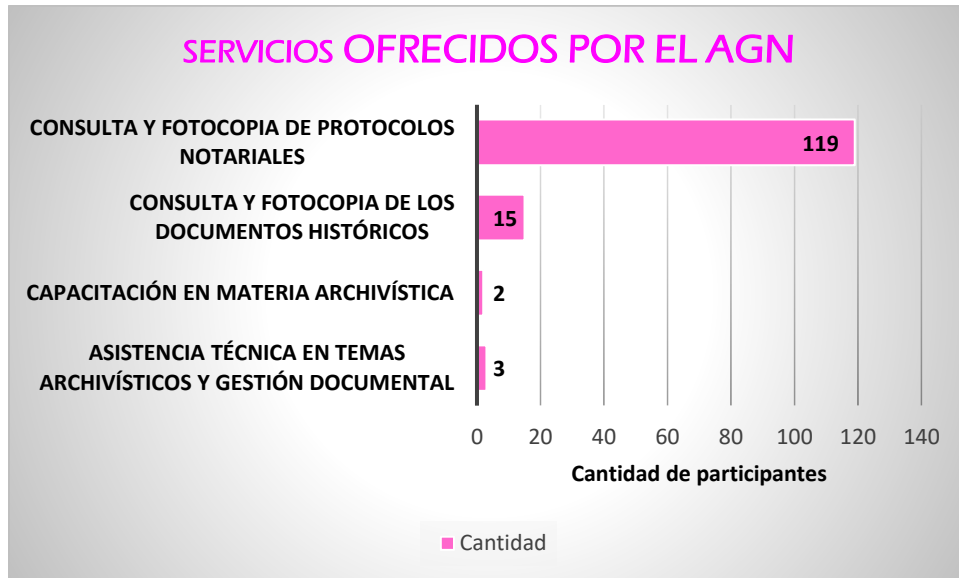


Gráfico No 4. Servicios prestados en el mes de septiembre de 2022

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de septiembre fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notariales con 119 usuarios, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 15, Asistencia técnica con 3, Capacitación en materia archivística y gestión documental tuvo 2 participaciones, Visitas Guiadas, Carné de Investigador, 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.

✓ **Canales de Atención**

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

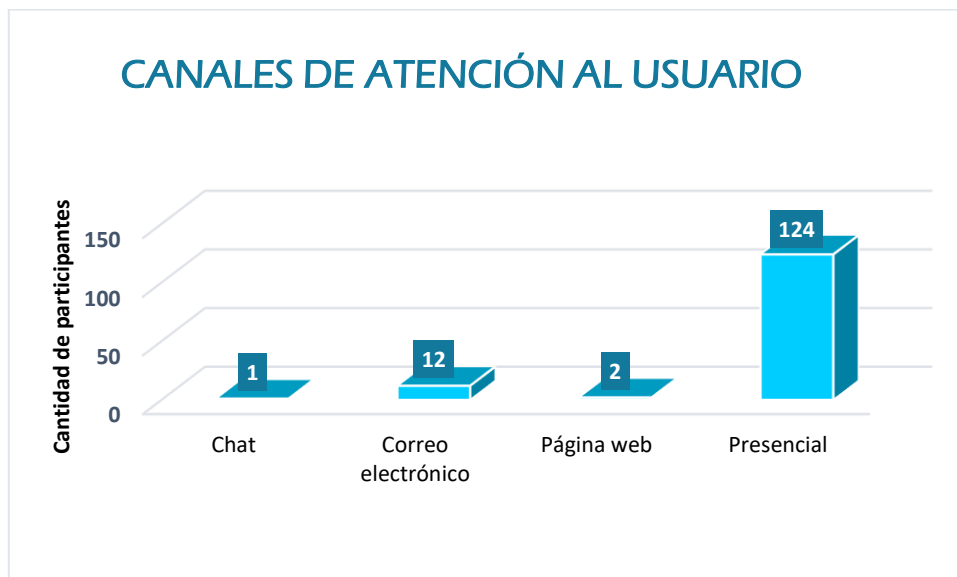


Gráfico No 5. Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda para los usuarios son: de manera presencial con 124 asistencias, correo electrónico con 12, página web con 2 y chat con una participación.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

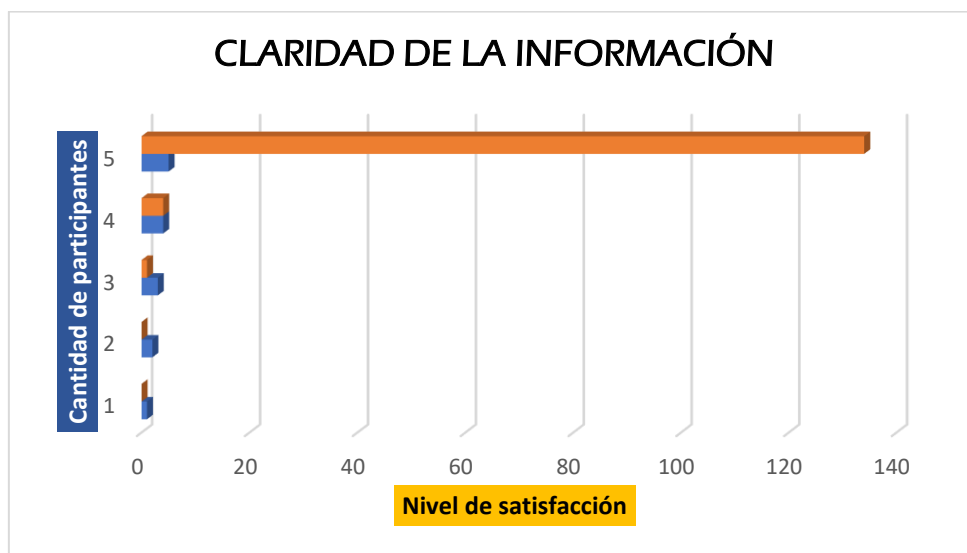
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas de con calificación de 1 a 5 ; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

1. *Tiempo de espera al trámite solicitado:*



Gráfica No 6. Tiempo de Espera

2. *Claridad de la información suministrada;*



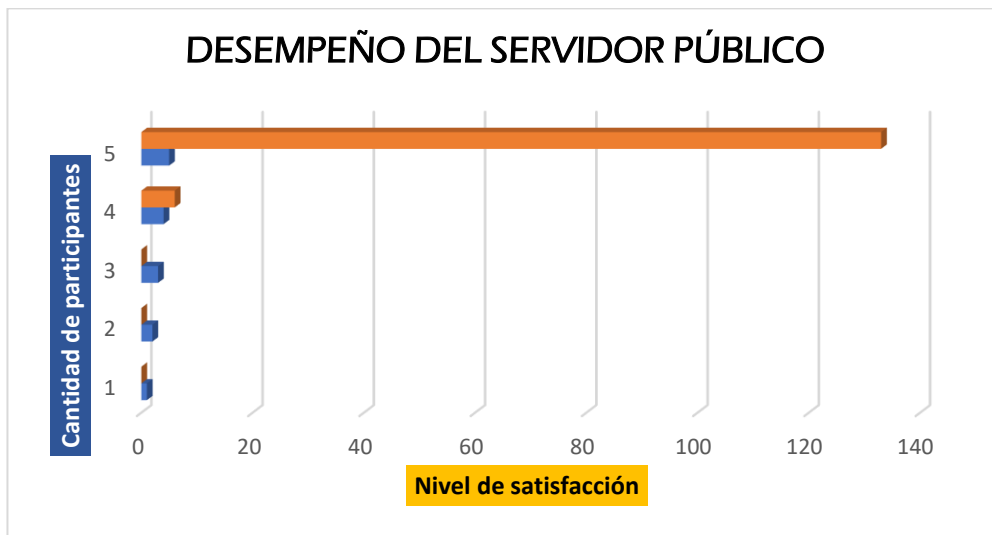
Gráfica No 7. Claridad de la información

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



Gráfica No 8. Atención del Servidor Público.

4. desempeño del servidor público que lo atendió;



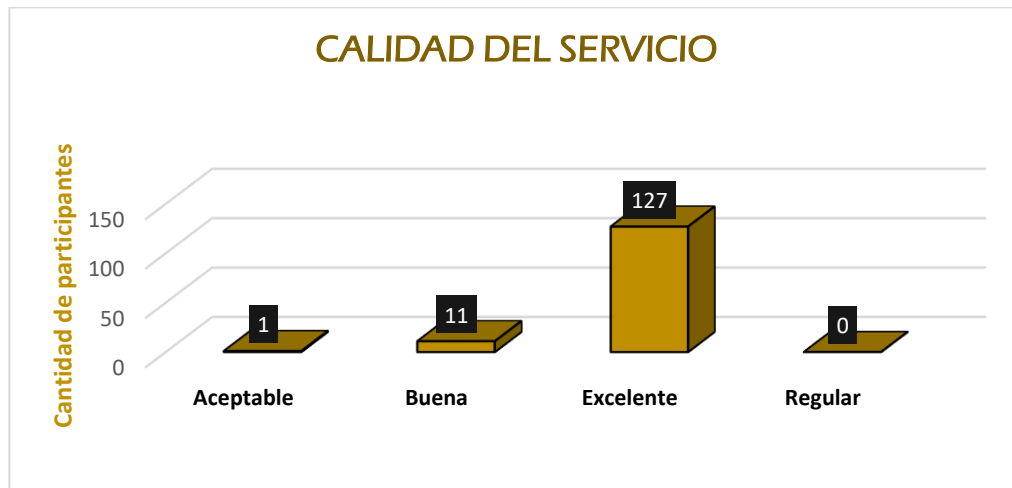
Gráfica No 9. Desempeño del servidor público.

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



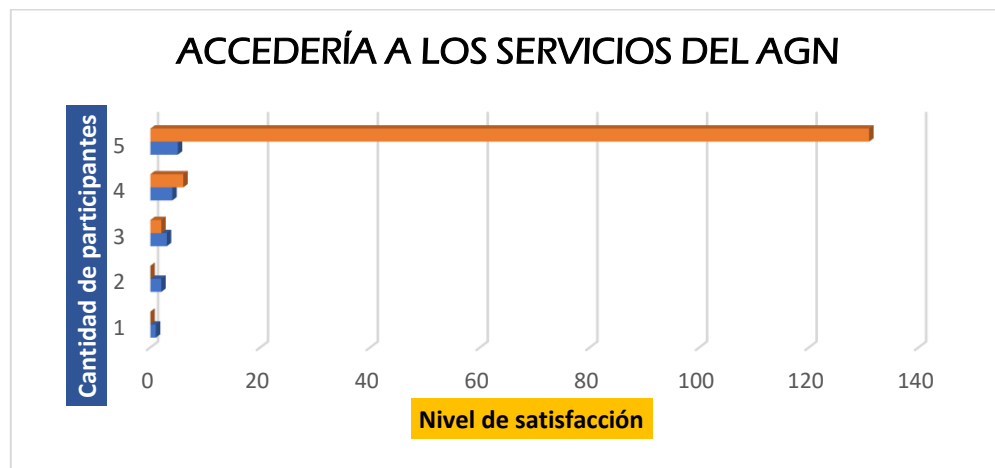
Gráfica No 10. Necesidades y Expectativa

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



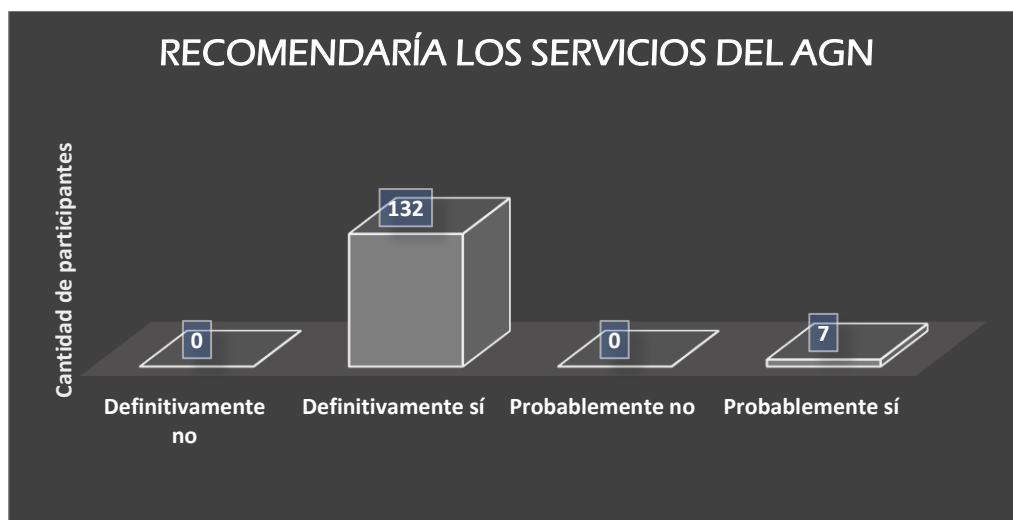
Gráfica No 11. Calidad del servicio

7. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica No 12. Accedería a los servicios del AGN

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



Gráfica No 13. 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.

Observaciones de los Usuarios:

El señor **EDGAR ALBERTO MURILLO VARGAS** comenta lo siguiente: *EL PAGO DE LA FOTOCOPIAS DEBERIA SER DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL ARCHIVO A.G.N*

El señor **ANDRES FELIPE CARDENAS** comenta lo siguiente: *LA PAGINA WEB DEL AGN, NO TIENE ACCESO AL BOTON DE PAGOS POR PSE.*

El señor **OMAR ANDRES LEITON** comenta lo siguiente: *RECOMDARIA FACILITAR LOS PAGOS POR PSE.*

El señor RONALD ALBERTO GONZALEZ RINCON comenta lo siguiente: NO ME ENTREGARON LAS COPIAS SOLICITADAS OPORTUNAMENTE.

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