

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, noviembre 2023

- 1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de octubre de 2023.
- 2. 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.
- 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 y presencial (página web y punto de atención), donde se recopila la información básica del usuario como su nombre, 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 74 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

4. CONTENIDO:

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

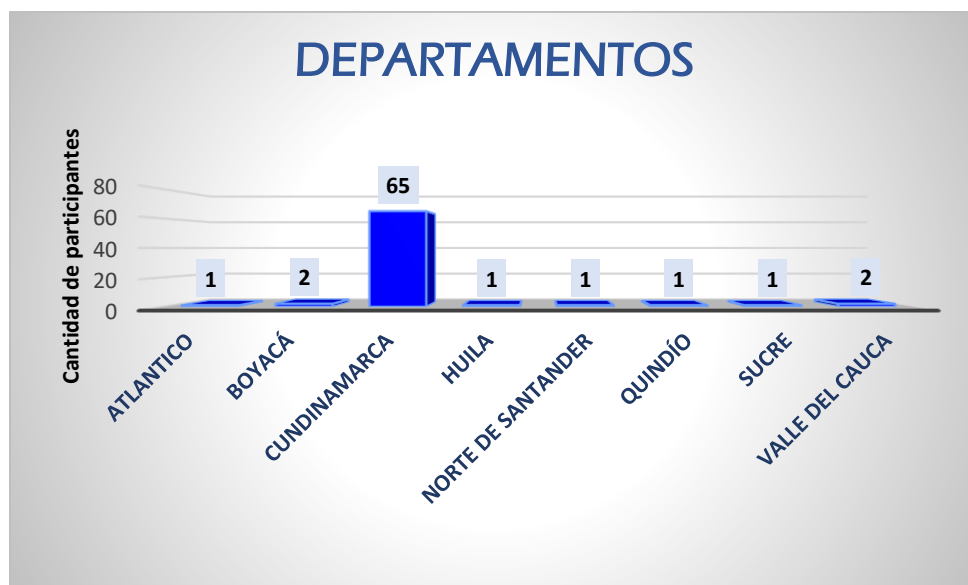


Gráfico No. 1 usuarios por departamento

Para el mes de octubre de 2023 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el departamento de Cundinamarca con un total de 65 visitas como se evidencia (Gráfica No.1),

además de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como: Valle del Cauca, Boyacá, Atlántico, Quindío, Huila, entre otros.

- **Participación de países**

En la encuesta de satisfacción no se evidenció participación de ningún país en los Trámites que brinda el AGN.

- **El Nivel de escolaridad**

Los usuarios con el nivel de escolaridad secundaria fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de octubre con 25 visitas, Universitarios con 24, Técnico – Tecnólogo con 17, el nivel Posgrado con 7, maestría y Doctorado con 3 participaciones cada uno.

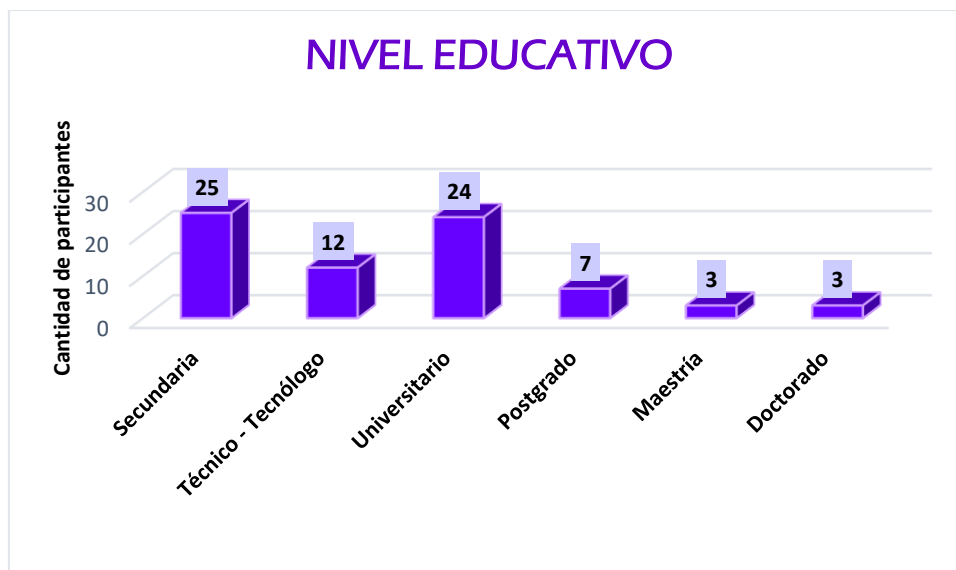


Gráfico No. 2 nivel de escolaridad

- **Personas con discapacidad**

En cuanto a las personas en condición de discapacidad para el mes de octubre no se evidenció en la encuesta ninguna persona en esta condición



• Grupos étnicos:



En cuanto a los grupos étnicos, para el mes de octubre no hubo personas que indicaran pertenecer a algún grupo.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



En el ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN digitalizamos procesos para la comodidad de nuestros usuarios

Contamos con **9 trámites** y **1 OPA (Otros Procesos Administrativos)** inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT del departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

LISTADO DE TRÁMITES

- 1 Consulta y fotocopia de protocolos notariales.
- 2 Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental.
- 3 Declaratoria de Bienes de Interés Cultural de Cadaster Documental Archivístico BIC-CDA del orden nacional.
- 4 Consulta y fotocopia de documentos históricos.
- 5 Prestamo o alquiler de auditorio, salas de exposición y sala Fray Alberto Lora.
- 6 Investigación de tablas de retención documental y tablas de valoración documental en el Registro Único de Series Documentales (RUSD).
- 7 Transferencia regular de documentación histórica al Archivo General de la Nación.
- 8 Evaluación y consolidación de los tablas de retención documental y tablas de valoración documental.
- 9 Capacitación en materia archivística.

Imagen No. 1 Trámites de AGN



OPA'S (OTROS PROCESOS ADMINISTRATIVOS)

- 1 Visitas guiadas al Archivo General de la Nación.

Imagen No. 2 Otros Procedimientos administrativos

En el mes de octubre de 2023 se prestaron los siguientes servicios:

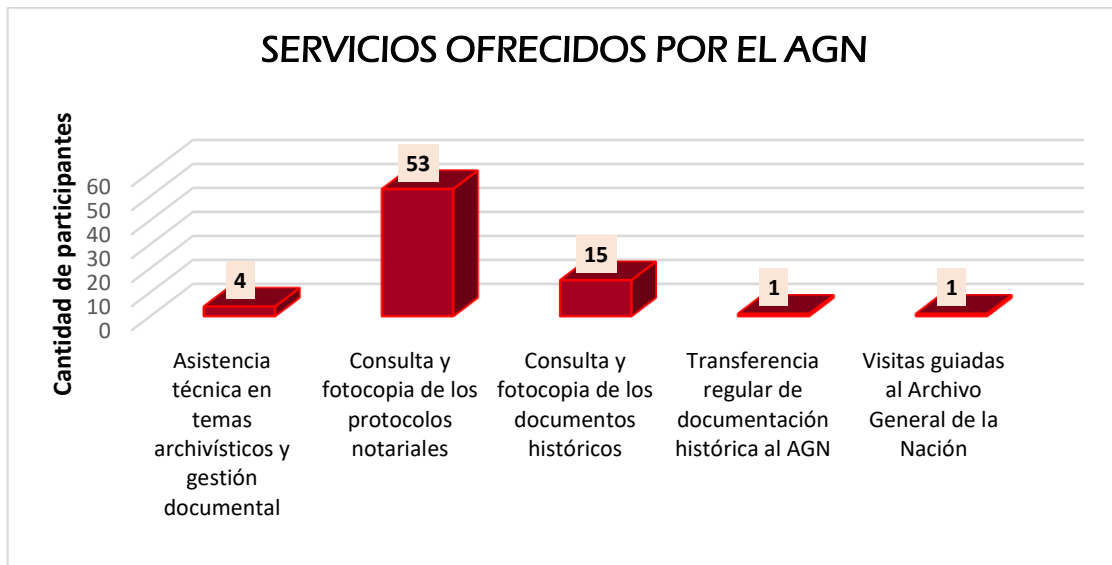


Gráfico No 3. Servicios prestados en el mes de octubre de 2023

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de octubre fueron: Consulta y Fotocopia de protocolos notariales con 53 participaciones, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 15, Asistencia técnica, Transferencia Regular de Documentación Histórica y Visitas Guiadas en el AGN con una solicitud cada una. Los trámites de Inscripción de RUSD en TRD y TVD, Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD, Declaratoria de Bienes de Interés Cultural, préstamo o alquiler de auditorio y capacitación en materia archivística no reportó solicitudes.

- **Canales de Atención**

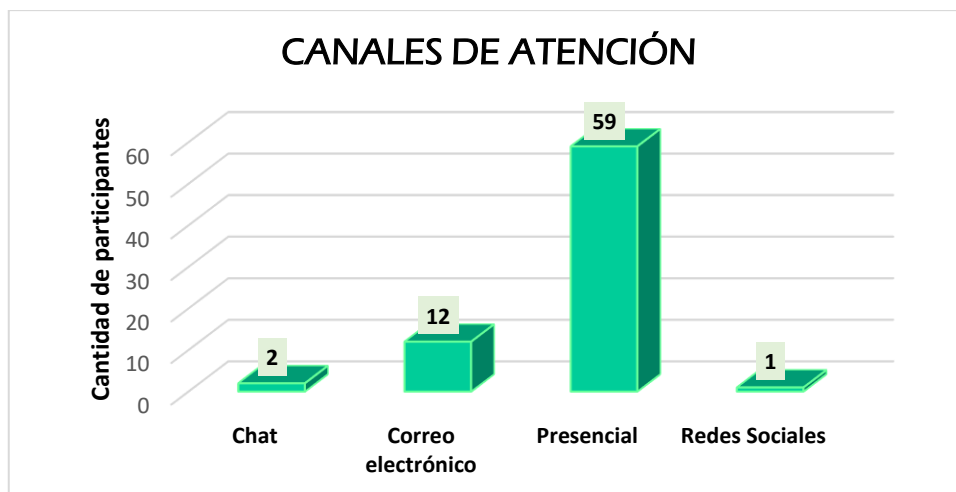


Gráfico No 4. Canales de Atención al usuario

Los Canales de atención más demandados por los usuarios son: presencial con 59 asistencias, correo electrónico con 12, Chat con 2 y Redes sociales con una consulta.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

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

Tiempo de espera al trámite solicitado

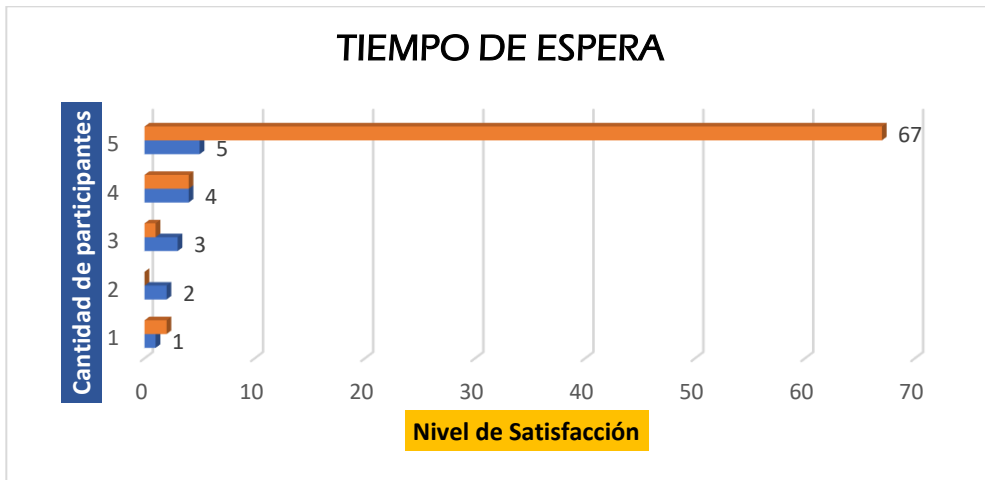


Gráfico No. 5 Tiempo de espera

Claridad de la información suministrada

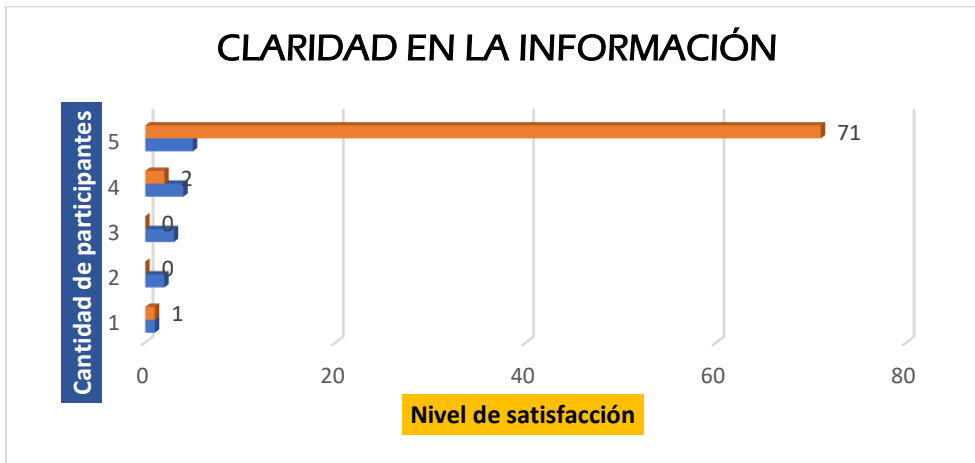


Gráfico No. 6 Claridad de la información

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



Gráfico No. 7 Atención del servidor público

Desempeño del servidor público que lo atendió

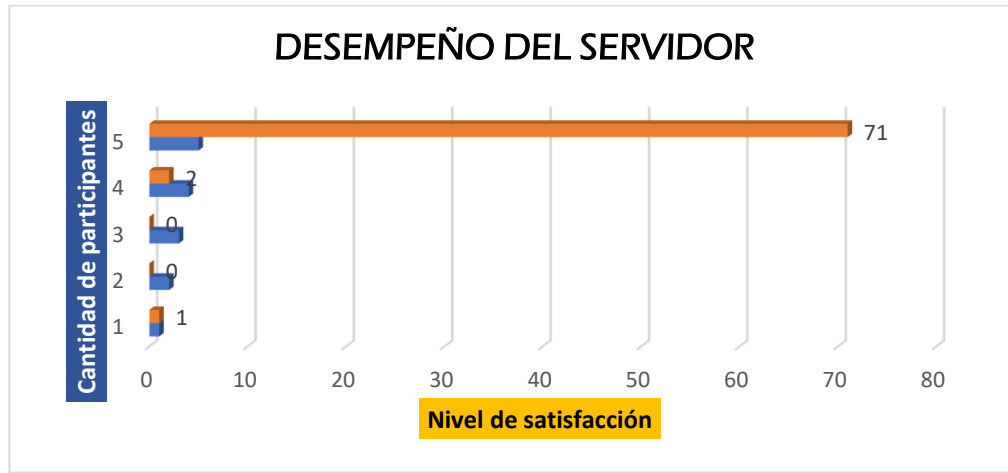


Gráfico No. 8 Desempeño del servidor público.

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

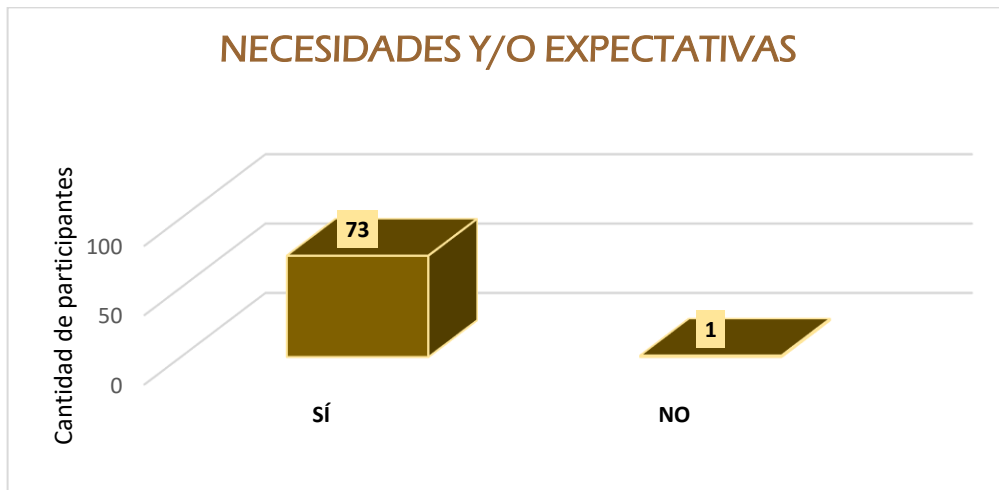


Gráfico No. 9 Necesidades y expectativas

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

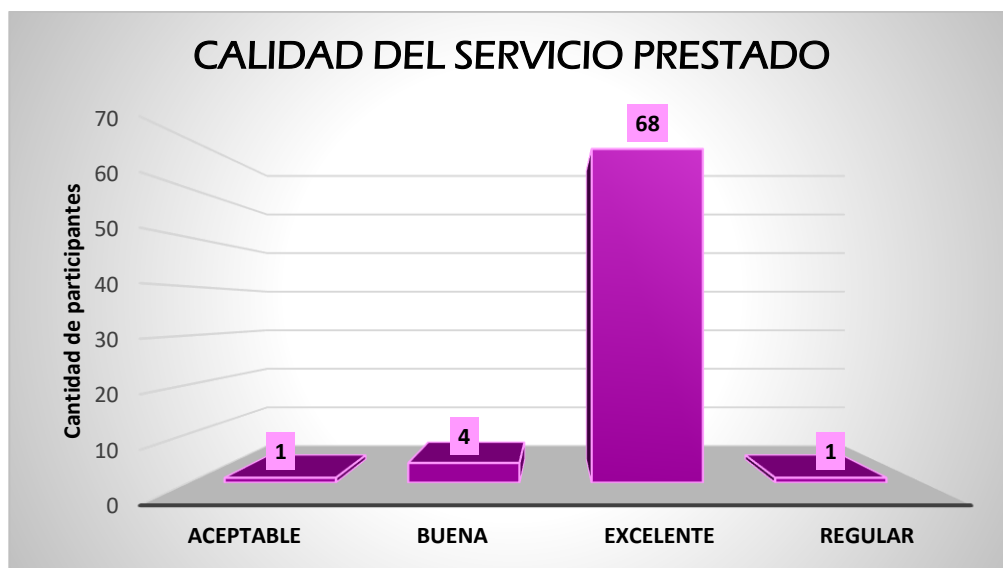


Gráfico No. 10 calidad del servicio

¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

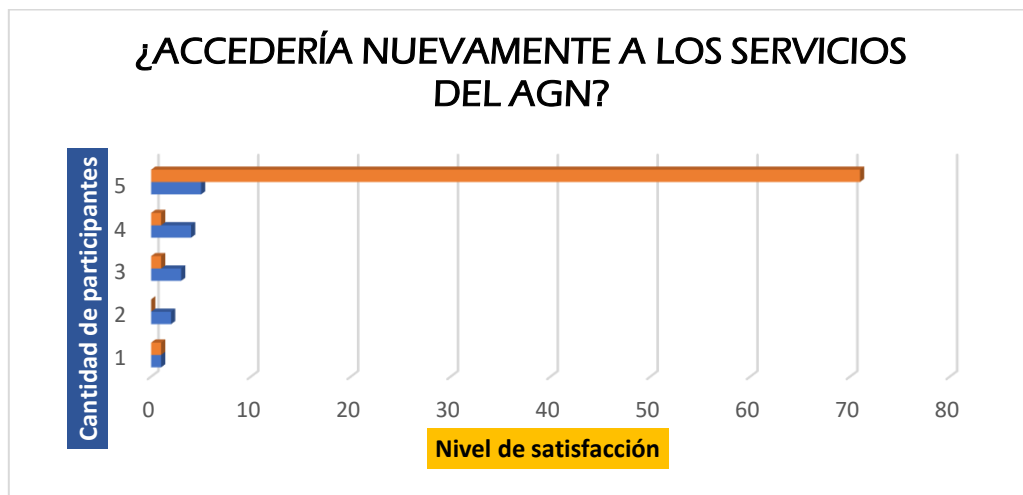


Gráfico No. 11 Accedería a los servicios del AGN

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

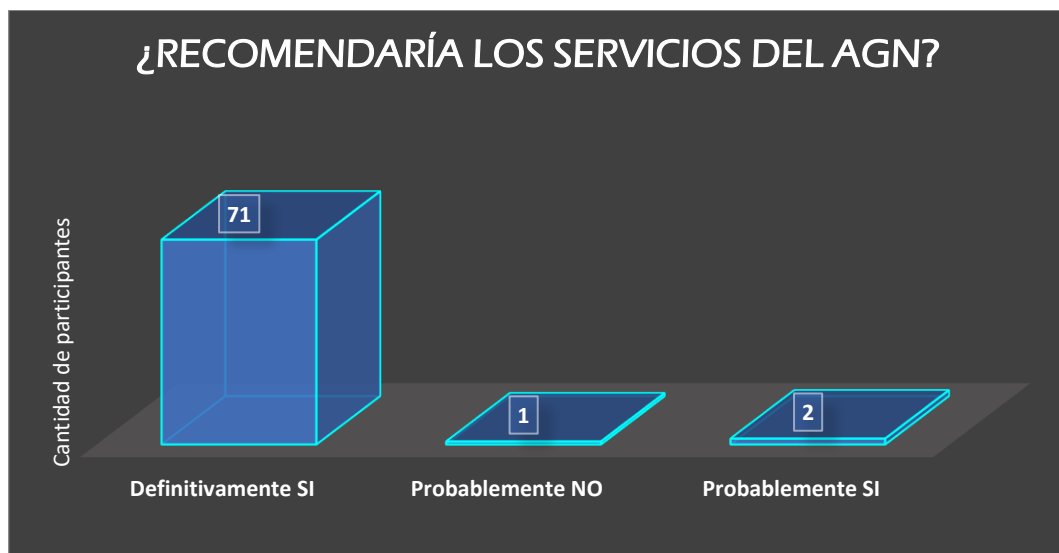


Gráfico No. 12 Recomendaría los servicios del AGN

OBSERVACIONES DE USUARIOS:

La señora Lilia Zoque Alvarez hace el siguiente comentario: Felicitaciones por la atención tan amable y educación, bendiciones para todos.

El señor Maury Duban Cardona Arevalo comenta lo siguiente: El banco es muy lejos.

La señora Ana Isabel Cerón Chipo hace el siguiente comentario: Agradezco su servicio y amabilidad desde la persona de seguridad (puerta).

El señor Julio Cesar Sanchez Barreto comenta lo siguiente: Pregunta 6 no por la atención sino porque no se encontró ampliamente la investigación gracias.

El señor Simón Rueda Lopez realiza el siguiente comentario: Son muy queridos y comprometidos.

La señora María Camila Silva Córdoba comenta lo siguiente: Sería chévere que especificaran cuando se deben reservar los archivos por la página web, de resto todo super.

La señora Ema Gomez Jaramillo hace el siguiente comentario: Correr los horarios de almuerzo.

La señora Rosa María Chacón Rodríguez comenta lo siguiente: Satisfecha con la atención.

El señor Andrés Méndez Rincón comenta lo siguiente: Agradezco su colaboración.

La señora Carolina Quiroga Ruge comenta lo siguiente: La funcionaria muy diligente, atenta y clara en la información.

5. CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un impacto positivo en la comunidad archivística y en los ciudadanos en general, en los comentarios felicitan el trabajo y compromiso de los colaboradores por los canales de atención, a pesar de algunas inconformidades y observaciones presentadas por los usuarios, el Archivo General de la Nación sigue mejorando el nivel de atención y satisfacción del usuario.

La queja que persiste por parte de los usuarios tanto de manera verbal como en la encuesta de satisfacción, es el tema relacionado con los pagos de los trámites del grupo de Investigación y Difusión, en el entendido que son personas mayores y deben desplazarse a buscar un Banco Popular para realizar los pagos, montos que en muchas ocasiones son muy bajos.

DATOS DE LA ENTIDAD:

Nombre: Archivo General de la Nación
Dirección: Carrera. 6 No. 6-91
Teléfono: 3282888 ext.
Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR: Deicy Bernal Malagón-Técnico Administrativo y Jeimmy L. Betancourt Lancheros- Profesional E. Grupo de Servicio al Ciudadano.