

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, diciembre 2023

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de noviembre 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, ofertados 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 por página web y presencial. 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 68 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

4. CONTENIDO:

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

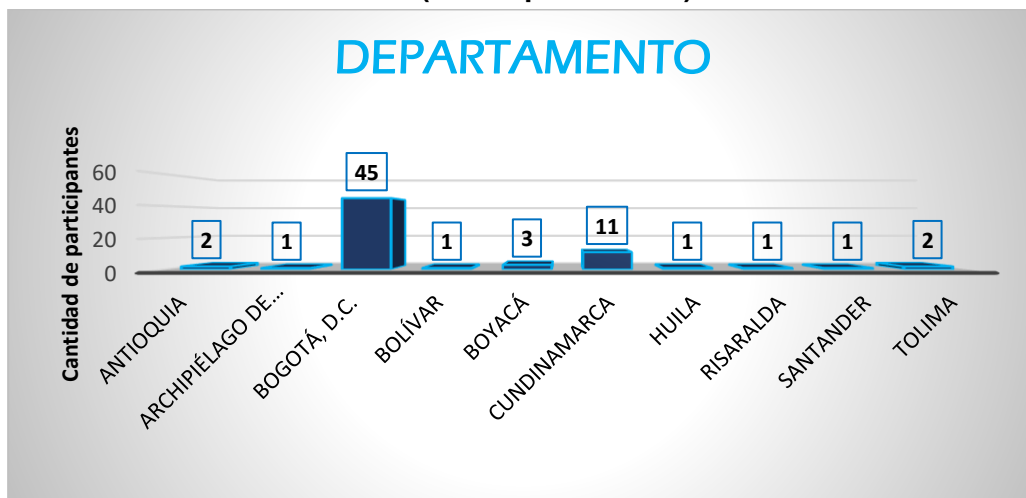


Gráfico No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de noviembre de 2023 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el Distrito capital con un total de 45 visitas como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar con la participación de usuarios de departamentos como: Cundinamarca, Boyacá, Antioquia, Tolima, entre otros.

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

- **El Nivel de Escolaridad:**

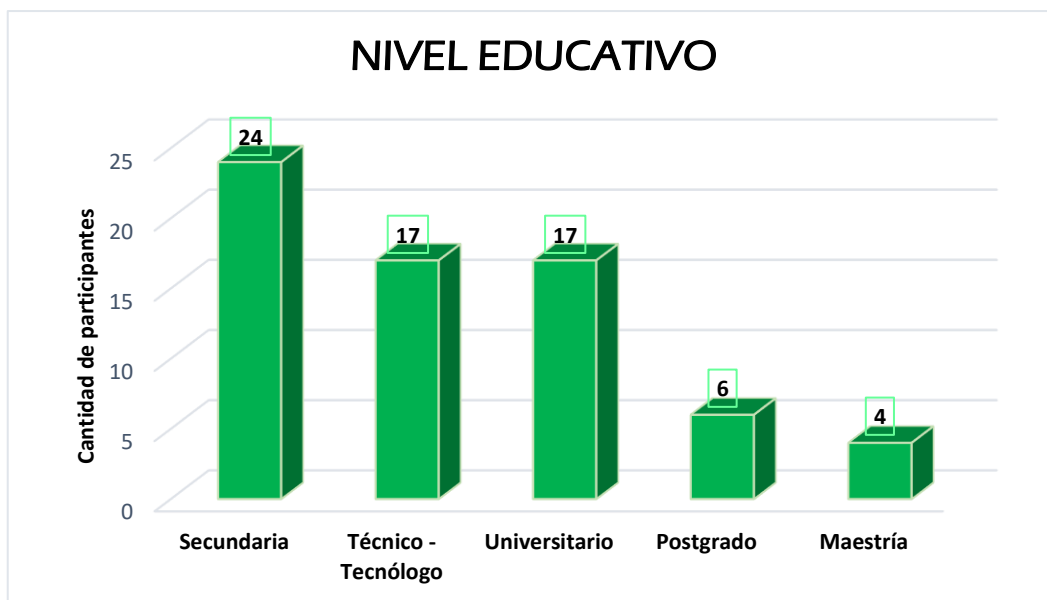


Gráfico No 2. Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad secundaria fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de noviembre con 24 visitas, Universitarios y Técnico – *Tecnólogo* 17 usuarios cada uno, el nivel *Posgrado* con 6 visitas y maestría con 4 consultas, en cuanto a Doctorado no tuvo participación alguna.

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


- **Grupos étnicos:**



En cuanto a los grupos étnicos, para el mes de noviembre dos personas que indicaran pertenecer a otros grupos.


¿Cuál grupo étnico?	CANTIDAD
Raizal	1
Otro	1

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



OPA'S
(OTROS PROCESOS ADMINISTRATIVOS)

1 Visitas guiadas al Archivo General de la Nación.



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 – DAFF.

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 Carácter Documental Archivístico IBC-CDIA del orden nacional.
- 4** Consulta y fotocopia de documentos históricos.
- 5** Préstamo o alquiler de auditorio, salas de exposición y sala Fray Alberto Lora.
- 6** Impresión 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 canalización de los tablas de retención documental y tablas de valoración documental.
- 9** Capacitación en materia archivística.

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

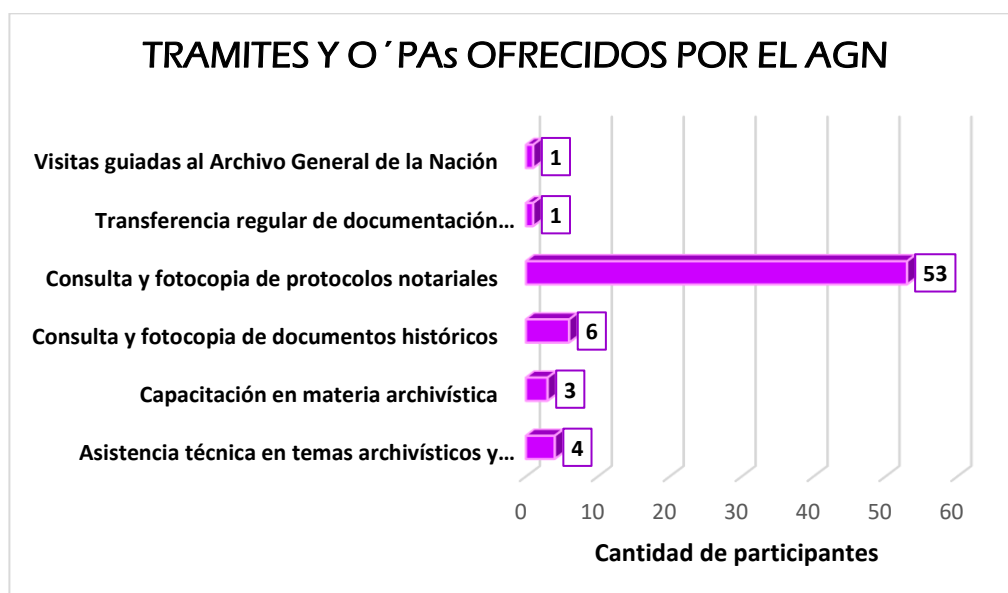


Gráfico No 3. Servicios prestados en el mes de noviembre de 2023

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de noviembre fueron: Consulta y Fotocopia de protocolos notariales con 53 participaciones, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 6, Asistencia técnica 4; en cuanto a las capacitaciones archivísticas 3 personas realizaron solicitud, Transferencia Regular de Documentación Histórica y Visitas Guiadas contaron con 1, Inscripción de RUSD en las TRD y TVD, Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD, Declaratoria de Bienes de Interés Cultural, préstamo o alquiler de auditorio tuvo solicitudes.

- **Canales de Atención:**

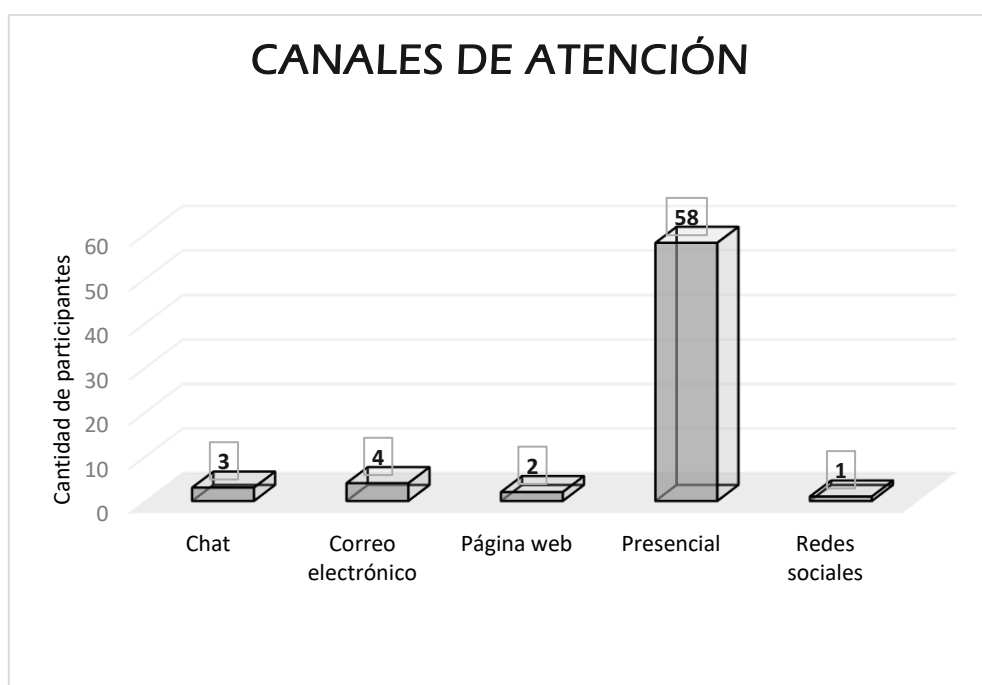


Gráfico No 4. Canales de Atención al Usuario

Los canales de atención con mayor demanda por parte de los usuarios son: presencial con 58 asistencias, correo electrónico con 4, Chat con 3, Pagina Web y Redes sociales con 1 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**

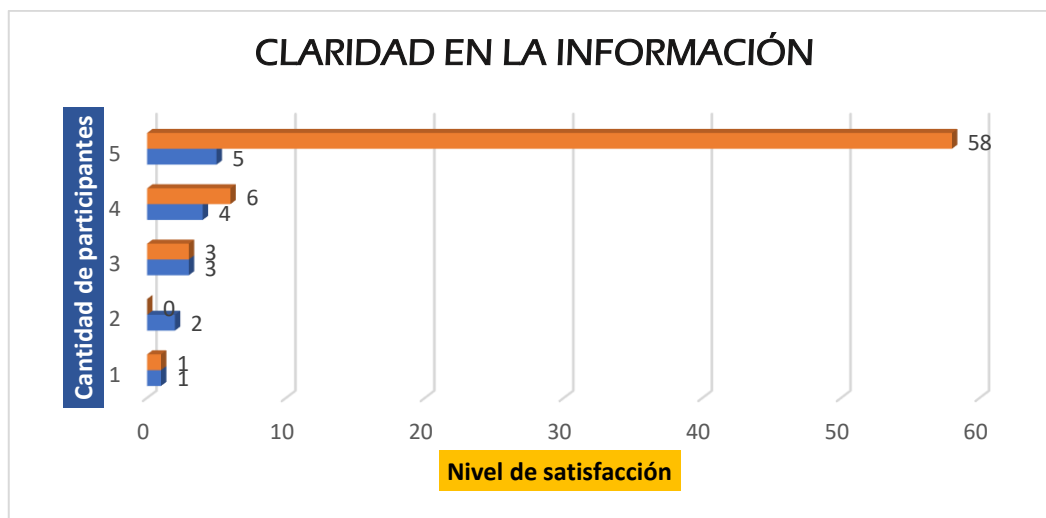


Gráfico No 6. Claridad de la información

- **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**

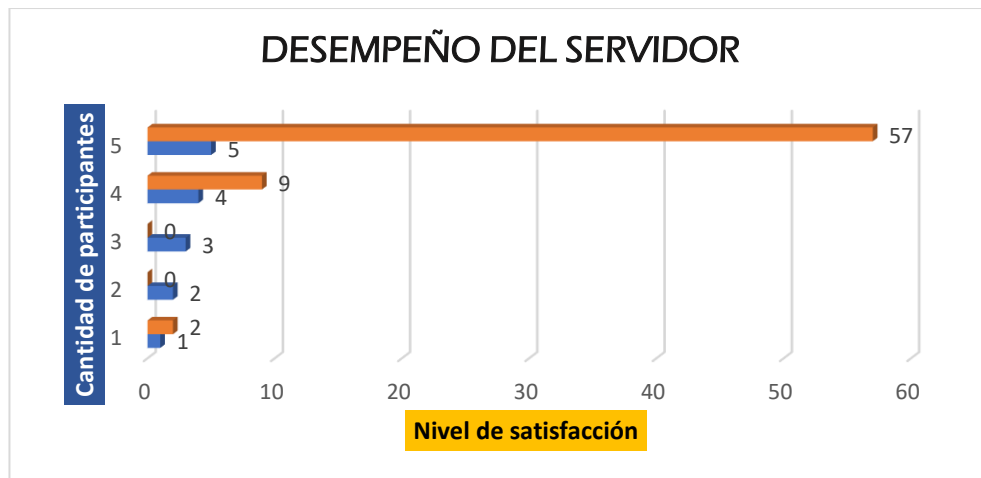


Gráfico No 8. Desempeño del servidor público.

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

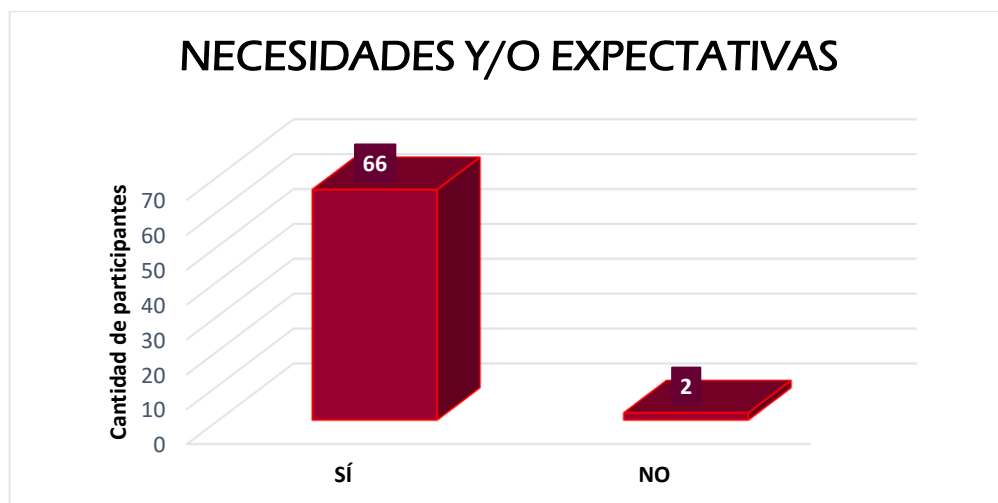


Gráfico No 9. Necesidades y Expectativa

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

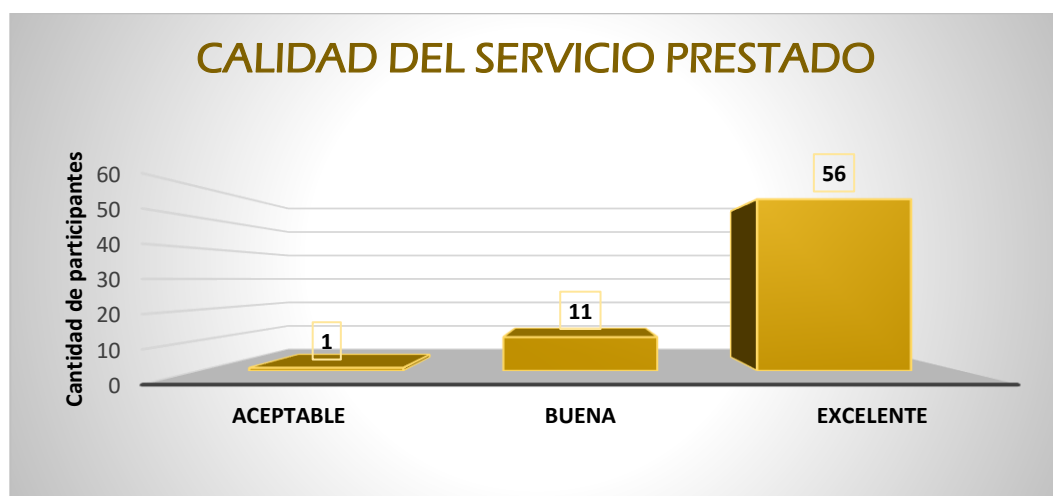


Gráfico No 10. Calidad del servicio

- ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

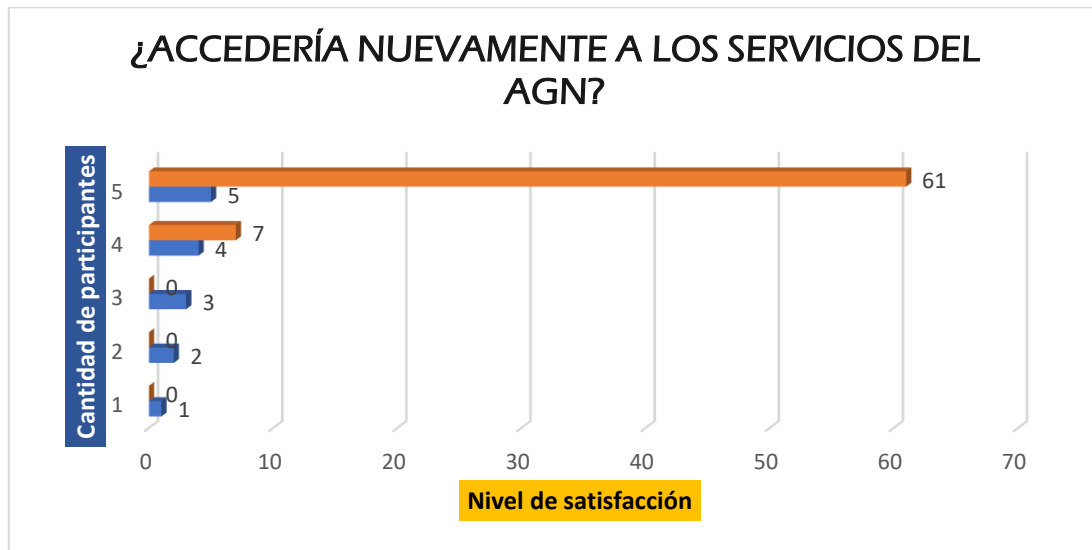


Gráfico No 11. Accedería a los servicios del AGN

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

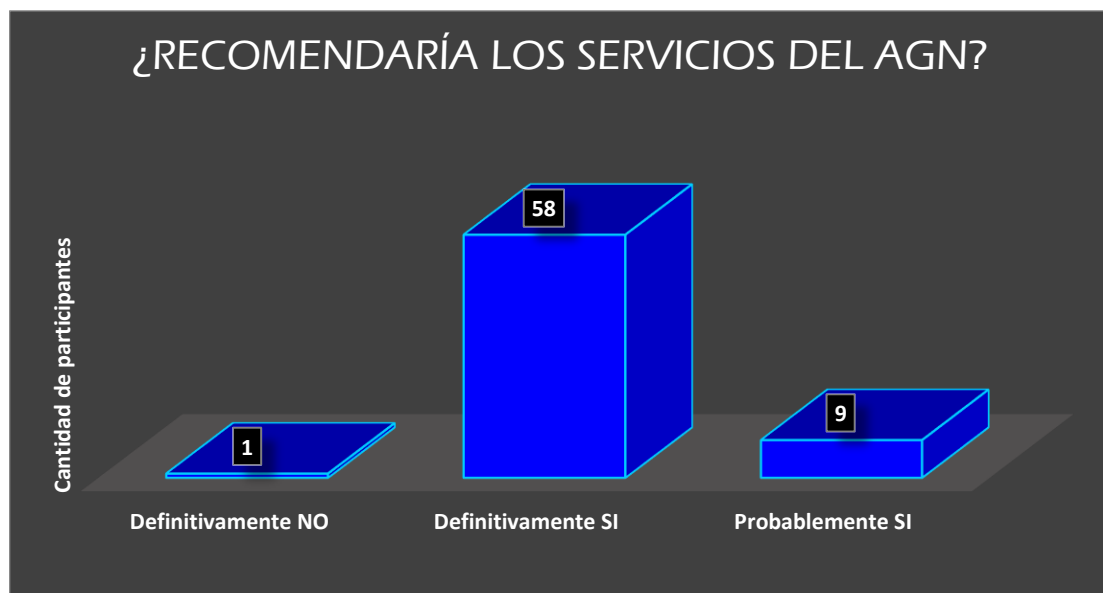


Gráfico No 12. Recomendaría los servicios del AGN

OBSERVACIONES DE USUARIOS:

El señor Alexander Lopez Aguirre hace el siguiente comentario: Banco retirado.

El señor Javier De Jesús Araque Acevedo comenta lo siguiente: Excelente servicio felicitaciones.

El señor Maicol Mauricio Garibello Gonzalez hace el siguiente comentario: Agradecidos por la atención e información suministrada.

El señor Jose Maria Parada Fuentes comenta lo siguiente: Muy excelente servicio.

El señor Winser Olivo Ramirez Farfan realiza el siguiente comentario: Muy Buen servicio.

El señor Jose Maria Parada Fuentes comenta lo siguiente: La atención fue excelente.

El señor Ismael Enrique Perez Bermudez hace el siguiente comentario: Para los protocolos notariales el proceso su consulta y pago debería ser mediado por tecnología.

La señora Maria Camila Silva Gonzalez comenta lo siguiente: La información muy clara de la funcionaria del archivo, sobre todo, muy amable. Felicidades.

El señor Carlos Arturo Suarez Viracachá comenta lo siguiente: Mas alternativas para general un pago (ejemplo copias) .

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 observaciones presentadas; como el pago de las copias de los protocolos notariales y fondos históricos, comentarios más usuales de los usuarios, el Archivo General de la Nación sigue mejorando el nivel de atención y satisfacción del usuario.

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: Jeimmy L. Betancourt Lancheros/Deicy Bernal Malagón -Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.