

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, marzo 2023

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de febrero de 2023.

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 febrero de 2023.

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 117 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 febrero de 2023 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el departamento de Bogotá con un total de 89 visitas, como se evidencia (Gráfica No.1), además

de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como: Antioquia, Boyacá, Cundinamarca, Santander, Norte de Santander, entre otros.

- **Participación de Países**

En la Encuesta de Satisfacción no se evidenció participación otros países.

- **El Nivel de Escolaridad:**

El nivel de escolaridad está de la siguiente manera:

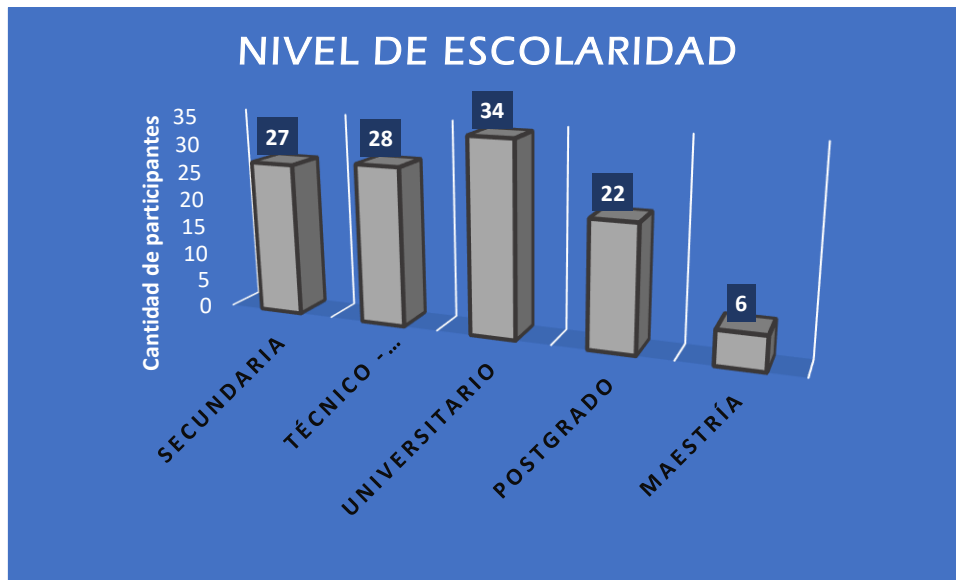


Gráfico No 2. Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad Universitario fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de febrero con 34 visitas, *técnico/tecnólogo* con 28 usuarios, seguido del nivel *Secundario* con 27 usuarios, *Posgrado* con 22 visitas, maestría con 6 Visita, en cuanto al nivel Doctorado no registra.

- **Personas con Discapacidad**

En cuanto a las personas en condición de discapacidad para febrero de 2023, no hubo personas en esta condición.

- **Grupos étnicos**

En cuanto a los grupos étnicos hubo dos personas que indicaron ser de algún grupo.



Gráfico No 3. Grupos étnicos

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



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



Gráfico No 4. Servicios prestados en el mes de febrero de 2023

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de febrero fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notarias con 64 usuarios, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 25, Asistencia técnica 24, inscripción de TRD y TVD en el RUSD con 2, Visitas Guiadas y Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD tuvieron una participación cada uno, Capacitación en materia archivística en temas archivísticos y gestión documental, Transferencias Regulares de Documentación Histórica, préstamo a alquiler de auditorio 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:



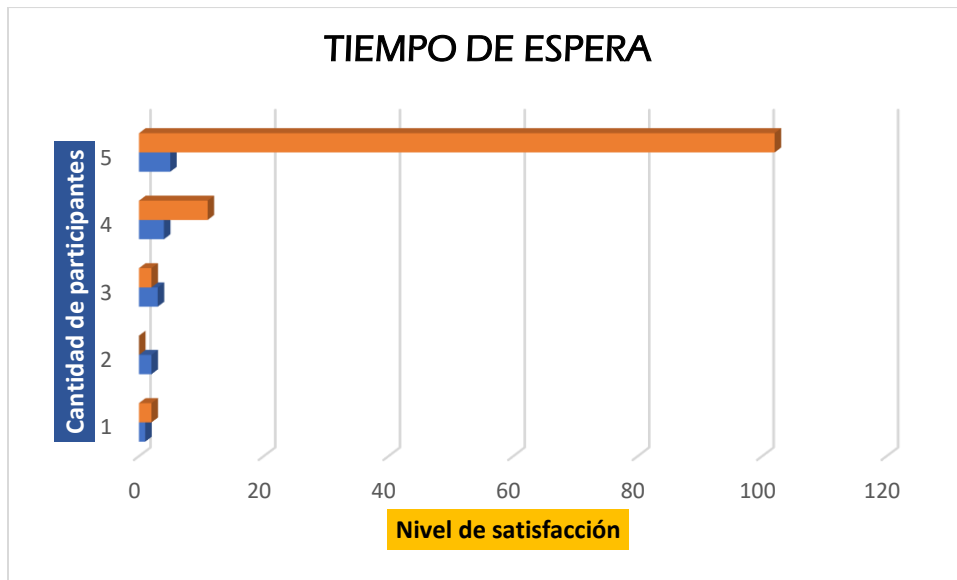
Gráfico No 5. Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que tuvieron mayor demanda en el mes fueron: el presencial con 83 asistencias, correo electrónico con 24, Chat con 4, Pagina Web con 3, Redes Sociales y Teléfono con una participación.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

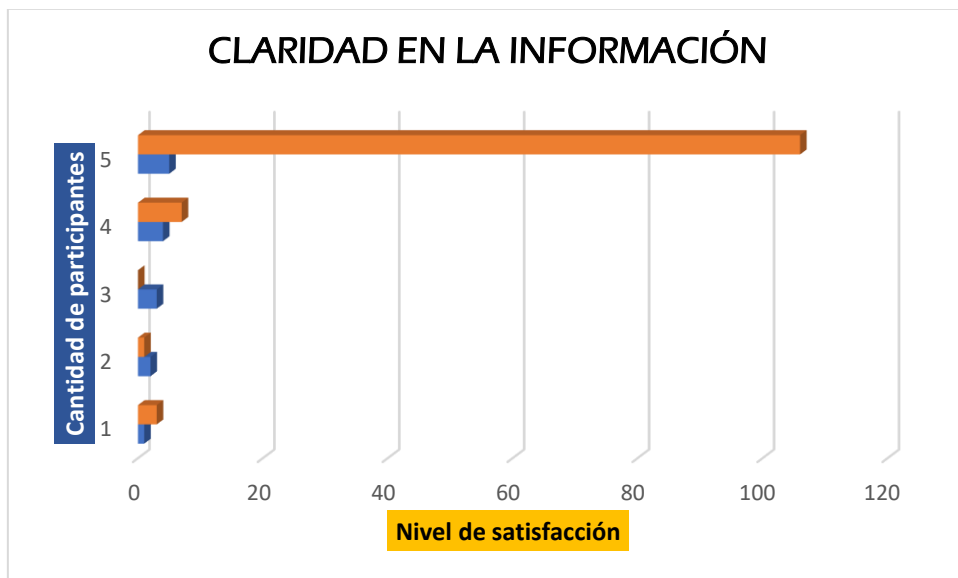
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas de con calificación de 1 a 5 ; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

✚ Tiempo de espera al trámite solicitado:



Gráfica No 6. Tiempo de Espera

✚ Claridad de la información suministrada:



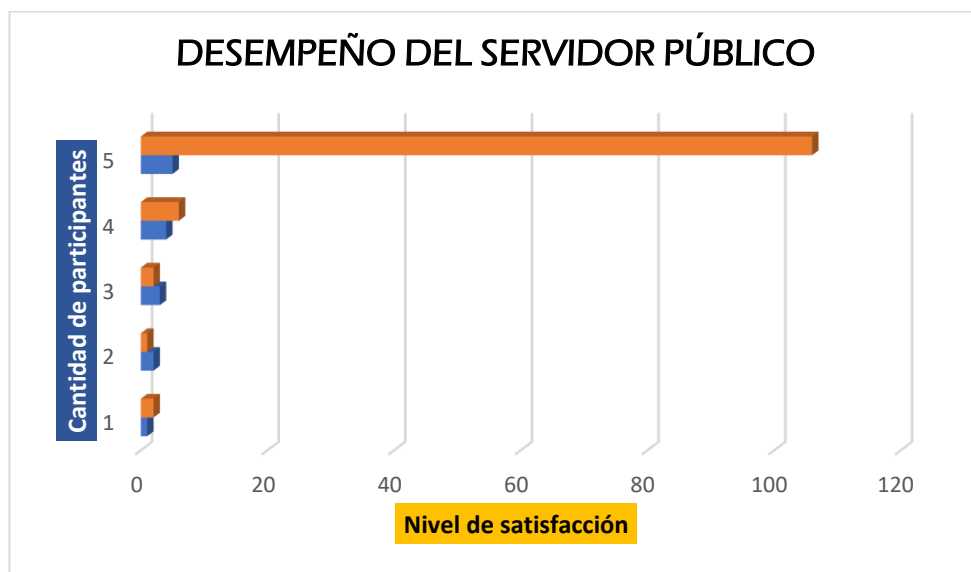
Gráfica No 7. Claridad de la información

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



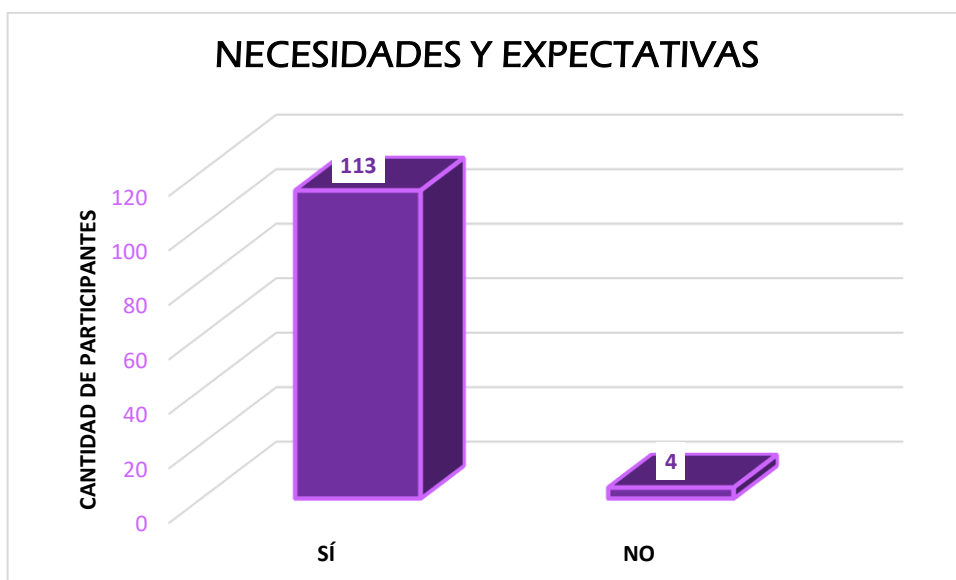
Gráfica No 8. Atención del Servidor Público.

Desempeño del servidor público que lo atendió:



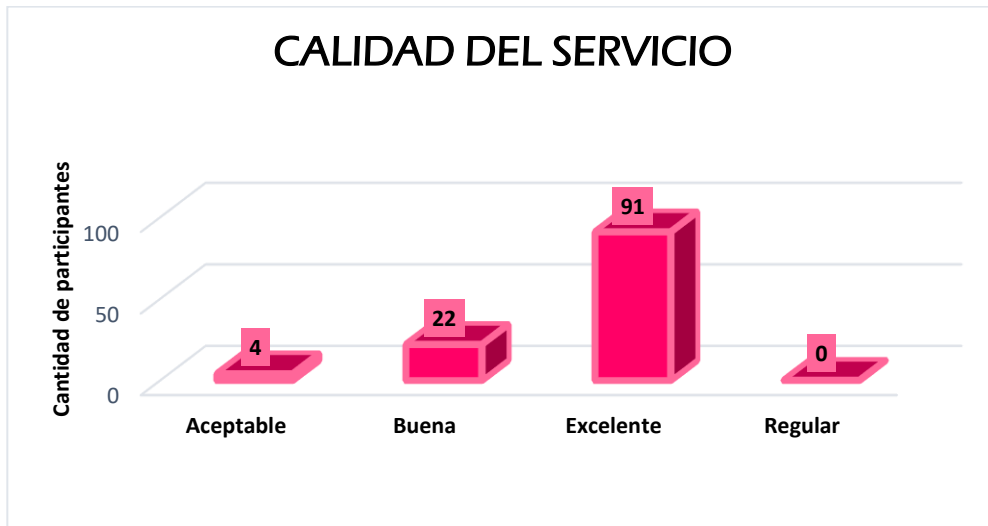
Gráfica No 9. Desempeño del servidor público.

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



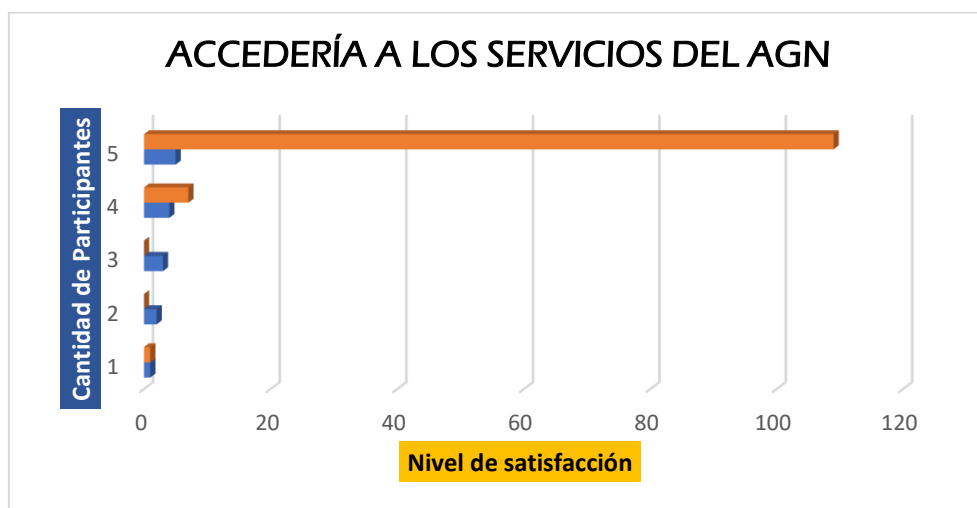
Gráfica No 10. Necesidades y Expectativa

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



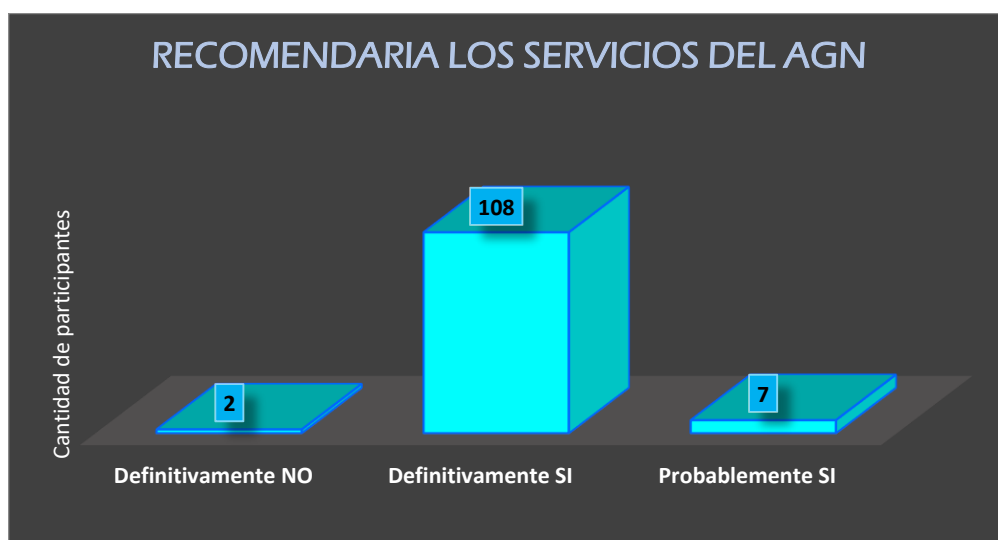
Gráfica No 11. Calidad del servicio

¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica No 12. Accedería a los servicios del AGN

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



Gráfica No 13. Recomendaría los servicios del AGN

OBSERVACIONES DE USUARIOS:

La señora DELIA YENNY HERNANDEZ comenta "Que hubiese pago por PSE o una sucursal banco popular en el AGN".

La señora ZUNILDA CARREÑO MEDINA comenta "La atención telefónica es demasiado demorada".

La señora NUBIA ESPERANZA BAUTISTA comenta "Servicio banco pésimo 1 hora para consignar \$3 no hay paso hasta llegar a la ventanilla entregar el recibo consignación, sufro de las rodillas".

El señor LUIS JORGE HERNANDEZ TRUJILLO comenta "La atención desde el ingreso hasta la salida excelente".

La señora ESTHER CECILIA BLIVAR CARRILLO comenta "Debería tener el banco dentro del archivo se pierde tiempo o una caja a si no sea banco".

La señora BLANCA FLOR MARTINEZ CASTAÑEDA comenta "Solo observación banco más cerca".

CONCLUSIONES:

Los servicios que presta el AGN tienen un impacto positivo en la comunidad archivística y en los ciudadanos, los comentarios felicitan el trabajo y compromiso de los colaboradores por los canales de comunicación, el Archivo General de la Nación sigue mejorando el nivel de atención del usuario.

Como se evidencia en las observaciones de los usuarios, el servicio que presta el AGN es bueno, aunque se quejan del banco donde se debe realizar la consignaciones por su demora, desplazamientos, entre otros, cabe anotar que los usuarios no tienen conocimiento de la existencia de un botón PSE en la página web que ayudaría a evitar estos inconvenientes. Se solicitará a los funcionarios del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, la difusión del botón de pago a la ciudadanía.

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. y Deicy L. Bernal Malagón -Técnico Administrativo del Grupo de Servicio al Ciudadano.