

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, abril 12 de 2023

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de satisfacción de usuarios correspondiente al mes de marzo 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, correspondiente al mes de marzo de 2023.

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 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 124 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

4. CONTENIDO:

✓ Resultados de la Población (Departamento)



Gráfico No. 1 Usuarios por departamento

Para el mes de marzo de 2023 se tuvo la mayor participación de los usuarios en el departamento de Cundinamarca con un total de 108 visitas de las cuales 98 pertenecen a Bogotá, que corresponde al 87%, adicionalmente se cuenta con la participación de usuarios de otros departamentos como: Tolima, Boyacá, Antioquia, Norte de Santander, Huila, entre otros.

✓ Participación de Países

En la Encuesta de Satisfacción no se evidenció participación de ningún país en los Trámites del AGN.

✓ Genero y edad

En el mes de marzo 124 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, de ellos 51 mujeres y 73 hombres. De esta manera, 28 de ellos reportan que se encuentran en el rango de edad de los 56 y 65 años, 27 de los 46 a los 55, 25 de los 36 a 45, 20 de los 26 a 35, 17 mayores de 65 y 7 de los 16 a 25 años.

✓ Nivel de Escolaridad

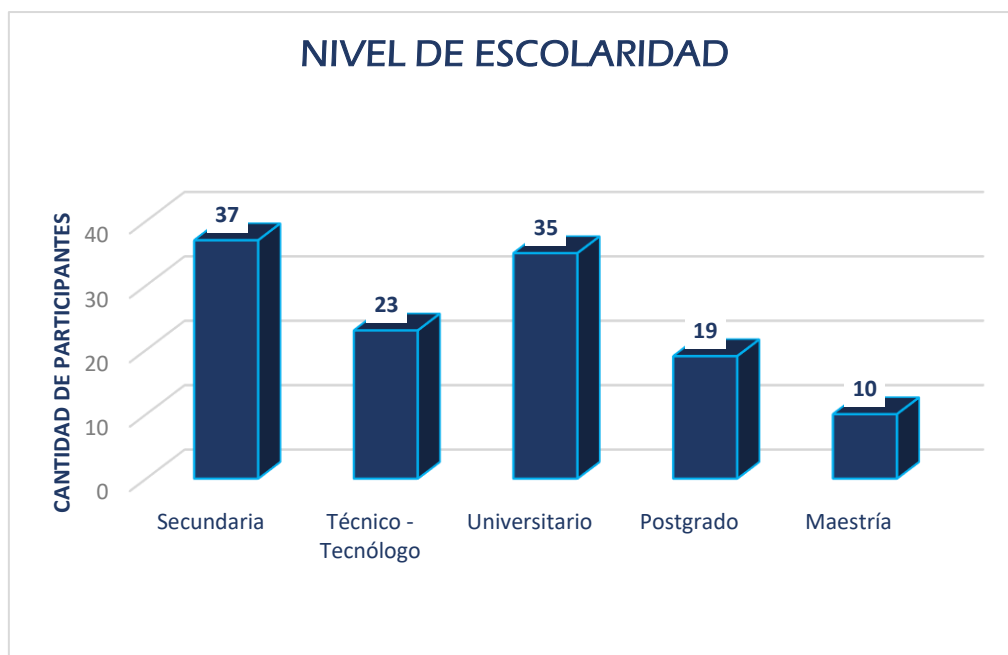


Gráfico No. 2 Nivel de escolaridad

Los usuarios de secundaria fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de marzo con 37 visitas, *Universitarios* con 35 usuarios, seguido del nivel *Técnico - Tecnólogo* con 23 usuarios, *Posgrado* con 19 visitas, maestría con 10 Visita, en cuanto al nivel Doctorado no registra participación. El nivel secundario representa el 30%

✓ Personas con Discapacidad

Para el mes de marzo no se contó con participación de este grupo de personas.

✓ Grupos étnicos

En cuanto a los grupos étnicos no hubo personas que indicaran pertenecer a algún grupo.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



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

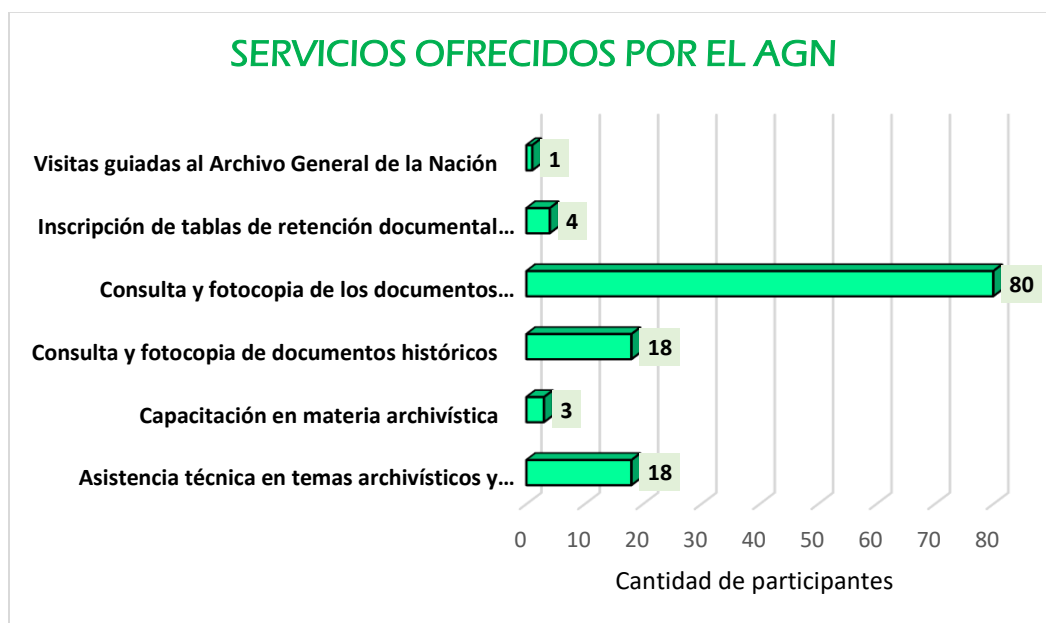


Gráfico No. 3 Servicios prestados en el mes de marzo de 2023

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de marzo fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notariales con usuarios con 80 participaciones, Consulta y fotocopia de documentos históricos y Asistencia técnica tuvieron una participación de 18 visitas cada uno, inscripción de TRD y TVD en el RUSD con cuatro participaciones, Capacitación en materia archivística tuvo tres consultas, Visitas Guiadas tuvo una participación, Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD, 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:

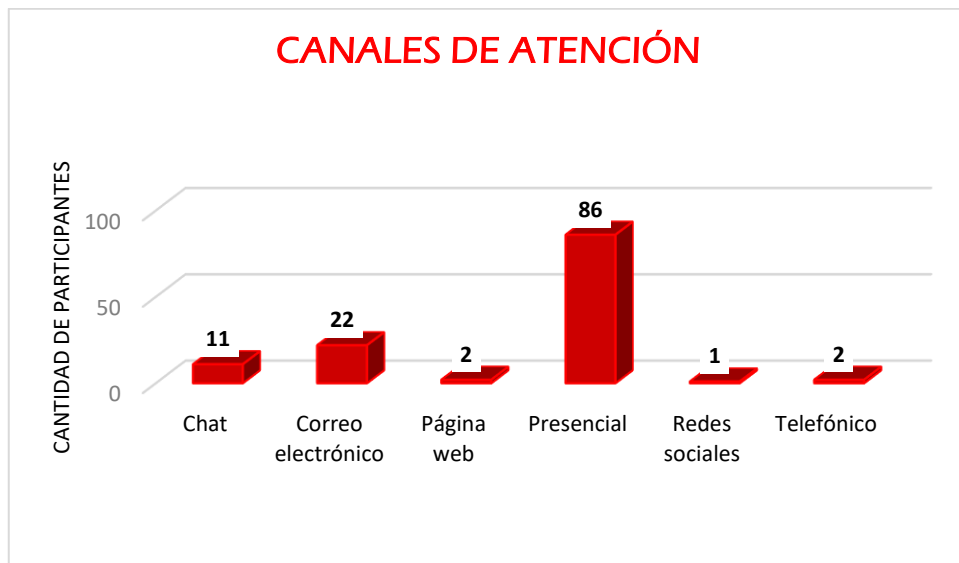


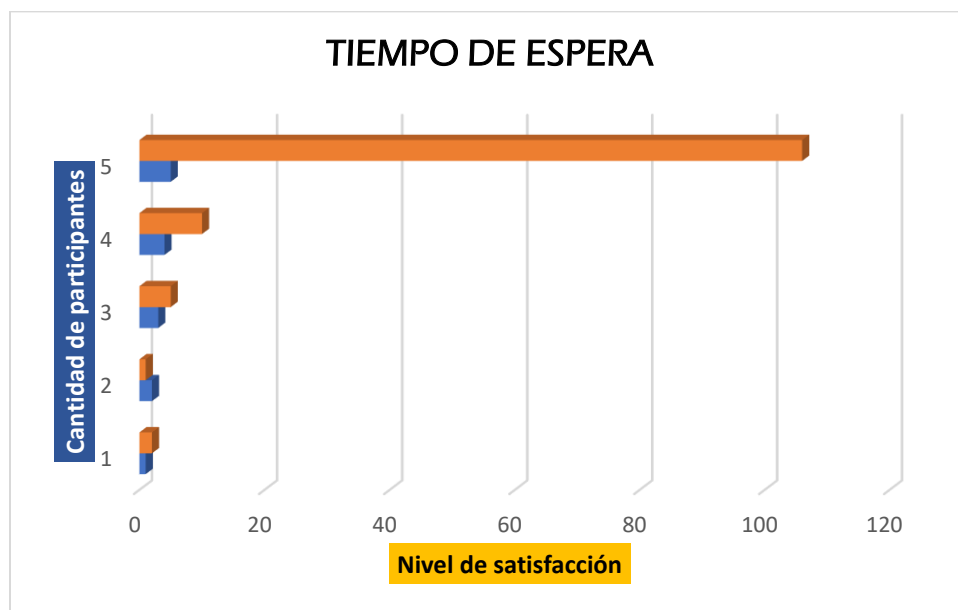
Gráfico No. 4 Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda para los usuarios son: de manera presencial con 86 asistencias, correo electrónico con 22 solicitudes, chat con 11 solicitudes, página web y Telefónico con 2 consultas cada uno, redes sociales 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. 5 Tiempo de Espera

✚ Claridad de la información suministrada

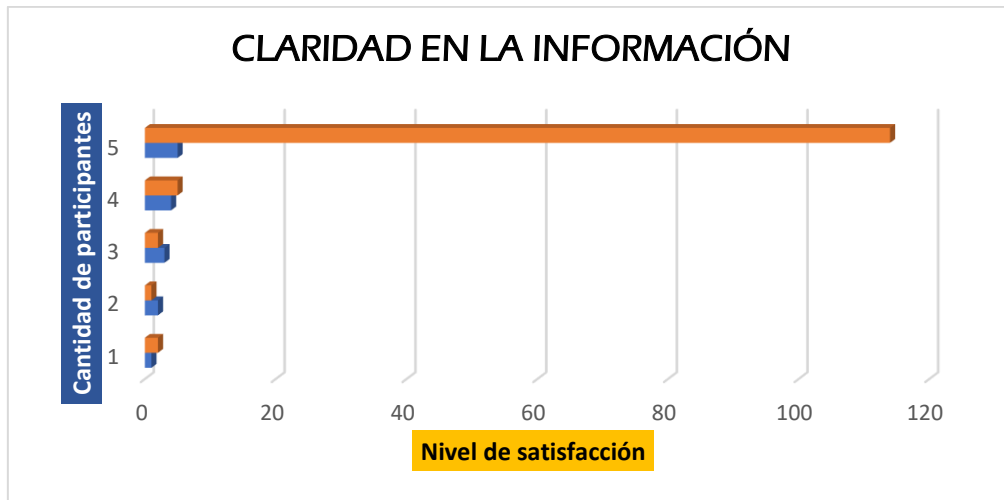


Gráfico No. 6 Tiempo de Espera

✚ 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

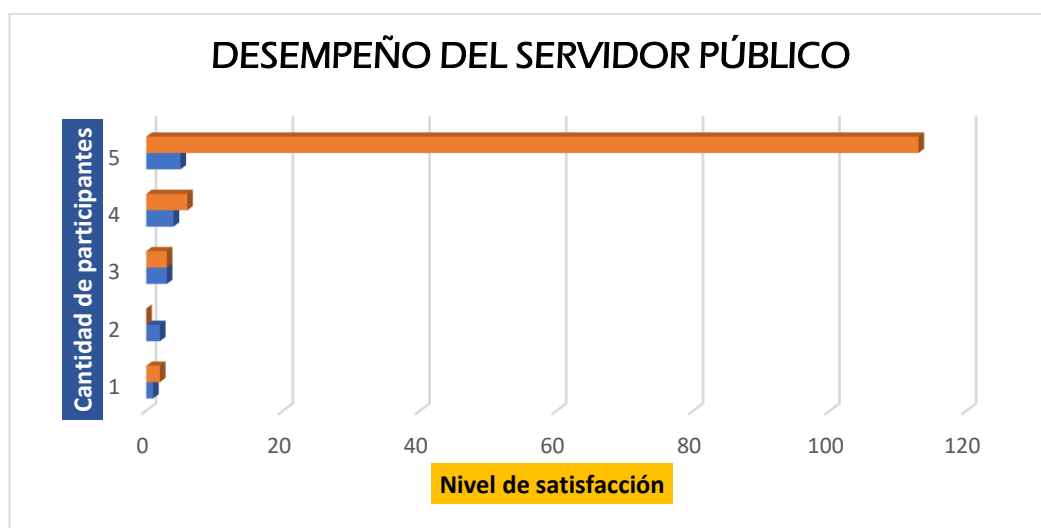


Gráfico No. 8 Desempeño del servidor público.

✚ ¿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:

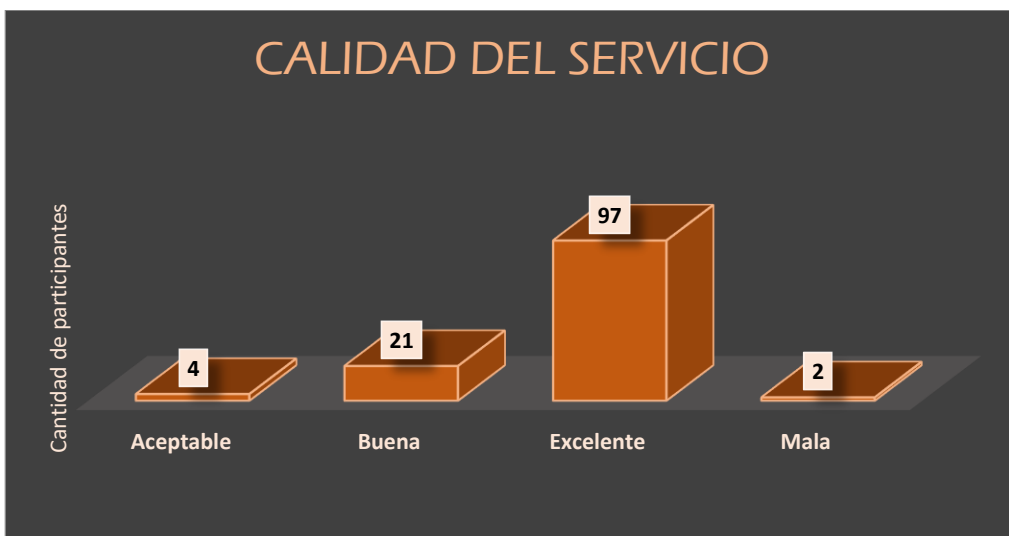


Gráfico No. 10 Calidad del servicio

✚ ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

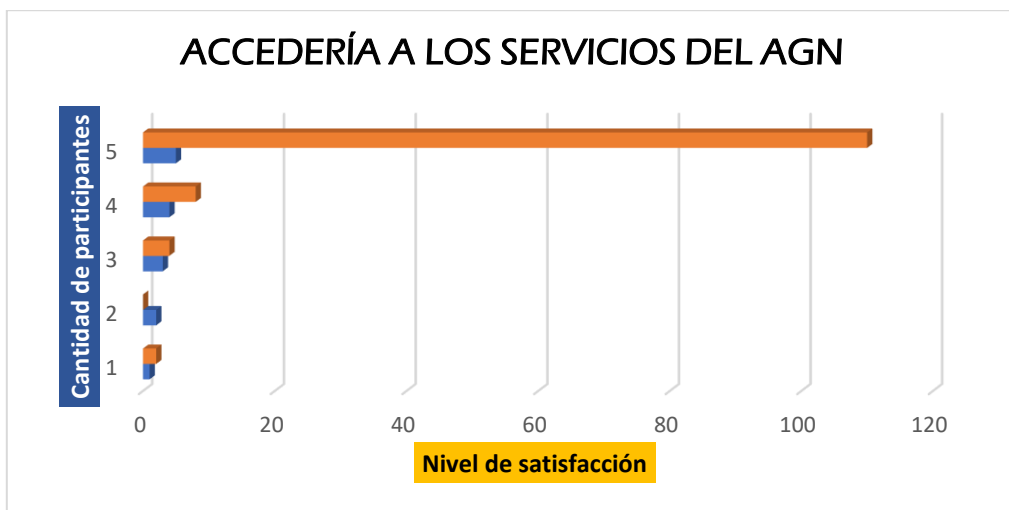


Gráfico No. 11 Accedería a los servicios del AGN

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

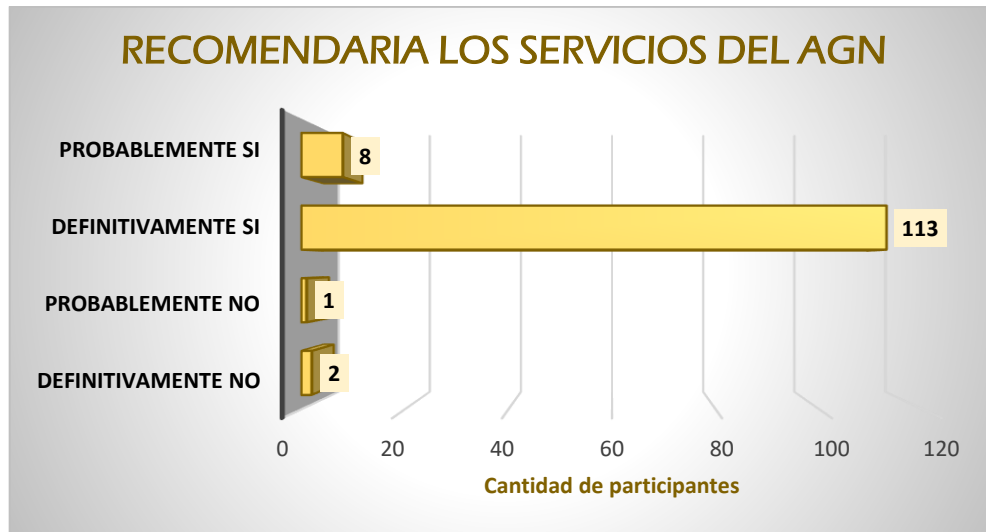


Gráfico No. 12 Recomendaría los servicios del AGN

OBSERVACIONES DE USUARIOS

No se evidencia ningún comentario con inconformidad con la prestación del servicio, sin embargo, se evidencia en la consolidación de las encuestas un porcentaje de pequeño de insatisfacción.

5. 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.

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 Administrativo Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

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