

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, enero de 2024.

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios del AGN trimestral.

1. OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los Trámites y Procesos Administrativos que ofrece el Archivo General de la Nación, durante el cuarto trimestre del año 2023 de acuerdo con el procedimiento.

2. 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 esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

Este informe se alimenta de la información suministrada por las “Encuestas de Satisfacción al Usuario”, diligenciadas de manera virtual (página web) y presencial, donde se recopila la información del usuario, como su edad, nivel de estudio, municipio y departamento de origen, el servicio al que accede y una sección de preguntas de satisfacción con una calificación de 1 al 5, se indaga 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.

3. CONTENIDO:

RESULTADOS DE LA POBLACIÓN



Gráfico No. 1 participación de usuarios por departamento.

De acuerdo con el gráfico, los usuarios más recurrentes en el cuarto trimestre del 2023 provienen del Distrito Capital Bogotá, seguido del departamento de Cundinamarca, Boyacá, Huila, Santander, Meta, entre otros.

• **Participación de Países**

A nuestro portafolio de servicios para el cuarto trimestre de la vigencia, hubo participación de los siguientes países:

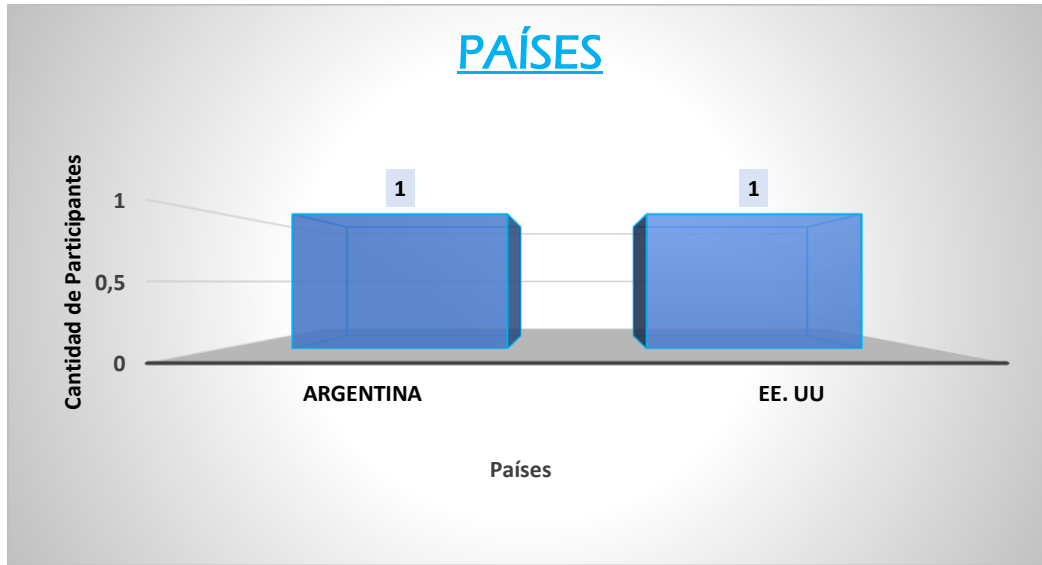


Grafico No 2. Participación de Países

• **Edad de los usuarios y usuarias**

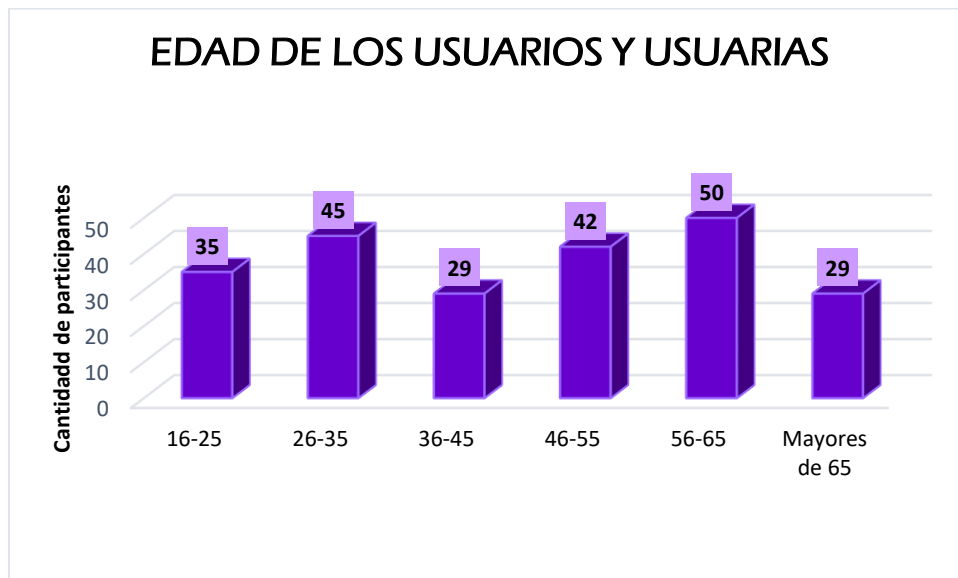


Grafico No 3. Edad de los ciudadanos

Para el cuarto trimestre de 2023 se tuvo una gran participación de los usuarios del rango de edad de 56 a 65 años con el 22%, los de 26 a 35 con el 19%, los de 46 a 55 años con el 18%, la edad de 16 a 25 tuvo un porcentaje del 15% en acceso a los tramites del AGN, los de 36 a 46 y mayores de 65 tuvieron el 13% de participación.

- **Nivel de Escolaridad**

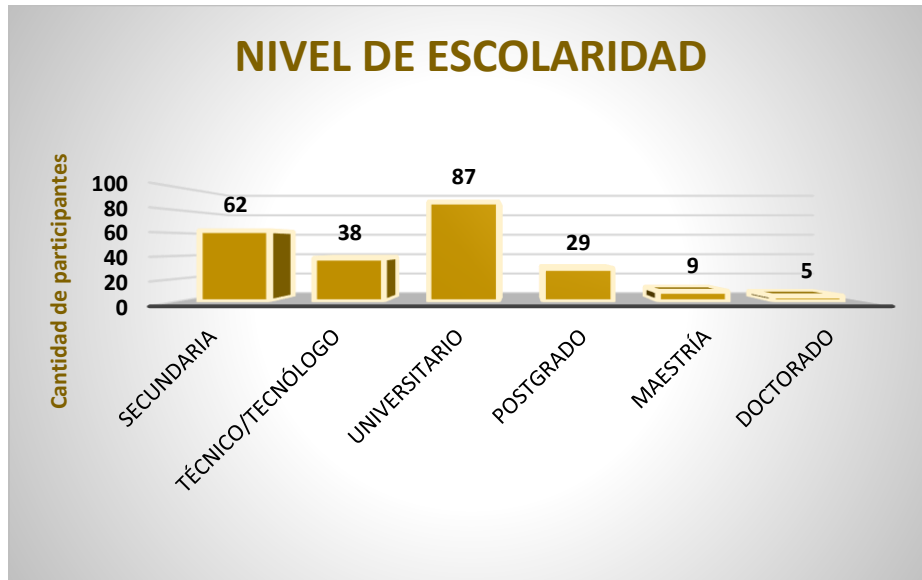


Gráfico No. 4 nivel de Escolaridad

Los usuarios con más acceso a los servicios que presta el Archivo General de la Nación durante el cuarto trimestre de 2023 fueron: Universitarios en primer lugar, seguido de la Secundaria, Técnicos – Tecnólogos, Postgrado, maestría y con bajo acceso a los servicios están los de nivel doctorado.

- **Género**

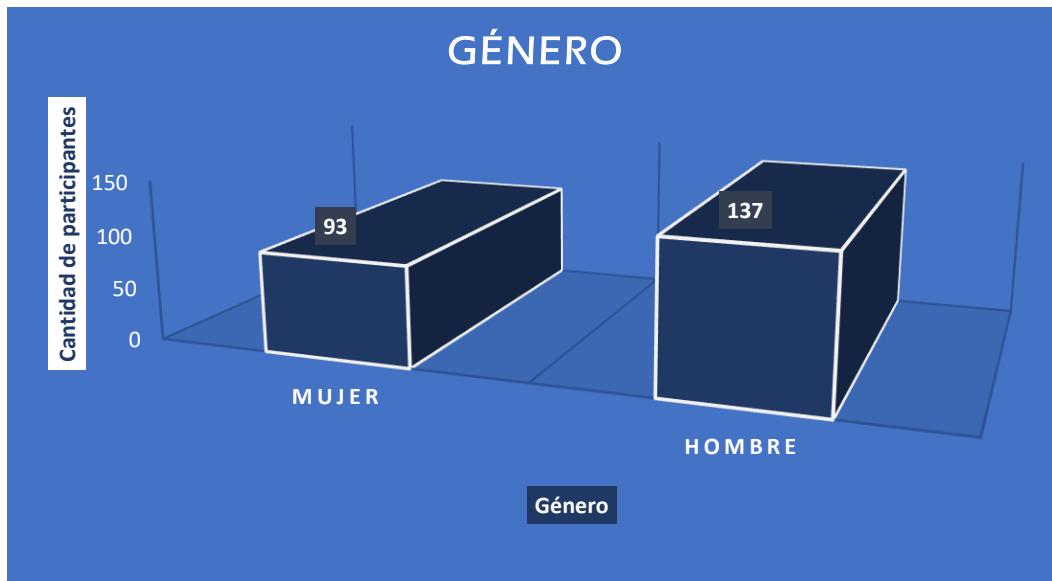


Gráfico No. 5 género

En cuanto al género de los usuarios, durante el cuarto trimestre de 2023, accedieron a los servicios del AGN el 60% de hombres y el 40% de mujeres.

- **Personas con discapacidad**

Para el cuarto trimestre no se reportan personas en con condición de discapacidad.

- **Grupos Étnicos**

En cuanto a la información sobre si algún usuario pertenece a grupos étnicos; hubo 2 personas que indicaron ser de grupo Raizal y otros, según encuestas del cuarto trimestre de 2023.

- **Resultados de los servicios prestados por la entidad**

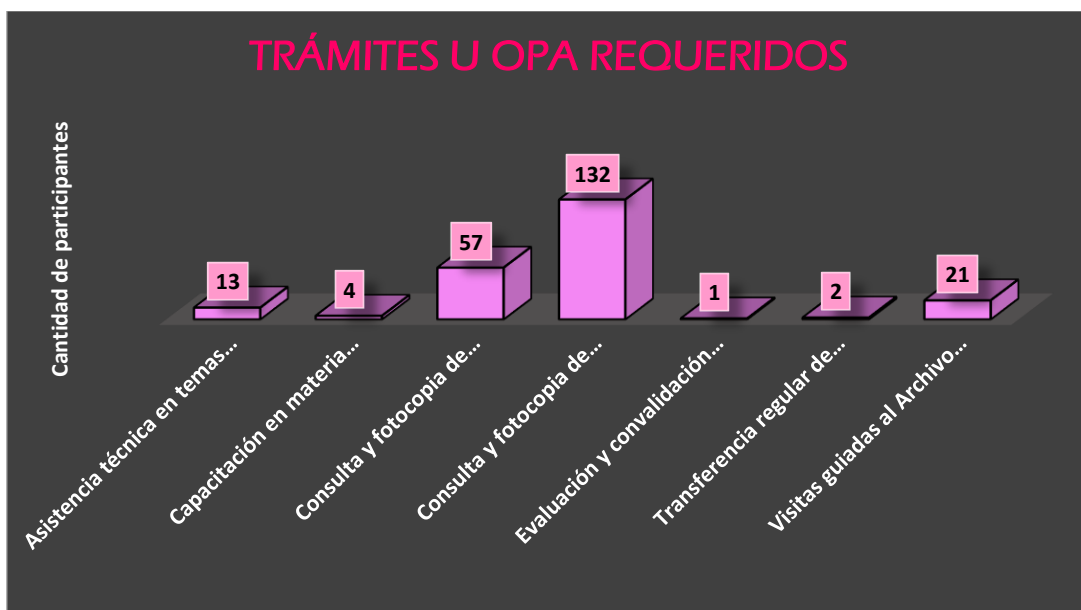
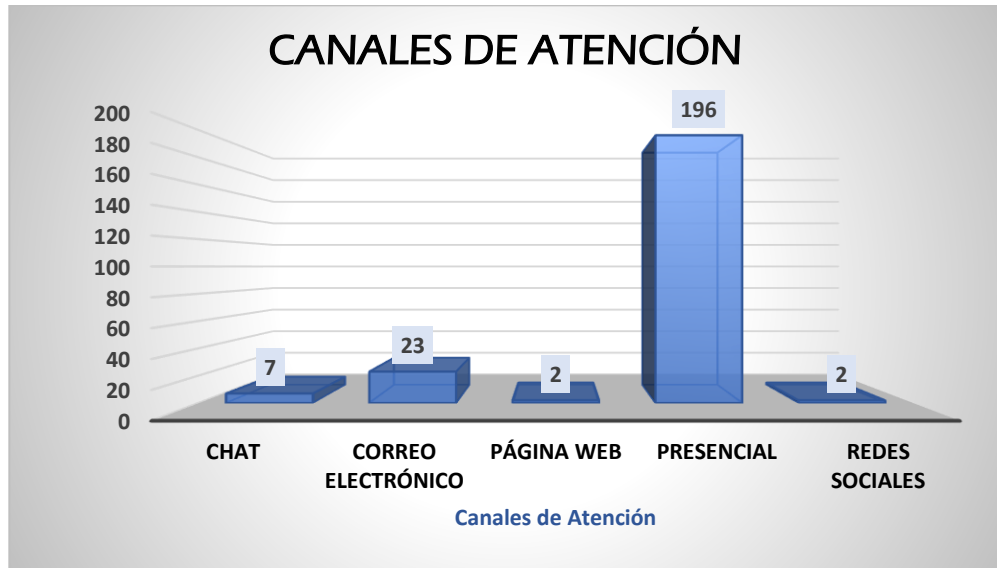


Gráfico No. 6 servicios prestados por la entidad para el cuarto trimestre 2023

En cuanto a los servicios prestados para el cuarto trimestre de 2023 tuvo alto impacto para los usuarios; las Consultas y fotocopias de protocolos Notariales, seguido de las Consulta y Fotocopias de Fondos Históricos, en cuanto a los tramites de Visitas Guiadas al AGN y Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental sigue siendo un trámite muy importante para los usuarios y las usuarias, el trámite de Capacitación en materia archivística medianamente consultado, los tramites con menos consulta son las visitas guiadas, Inscripción de Series Documentales en la RUSD, Evaluación y Convalidación de TRD y TVD y Transferencia regular de documentación histórica, en cuanto a préstamo o alquiler de salas y auditorio no tuvo consulta alguna.

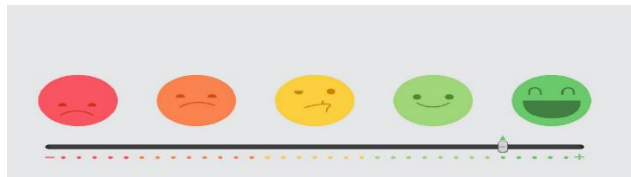
- **Canales de Atención**



Graficó No 7 Canales de Atención

Los canales de atención que brinda el AGN han demostrado un gran impacto a los usuarios y las usuarias en el cuarto trimestre de 2023 como se indica en el (grafico No 9), el canal de atención mas preferido por los usuarios es el presencial.

- **Nivel de Satisfacción-Calidad del servicio**



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:*

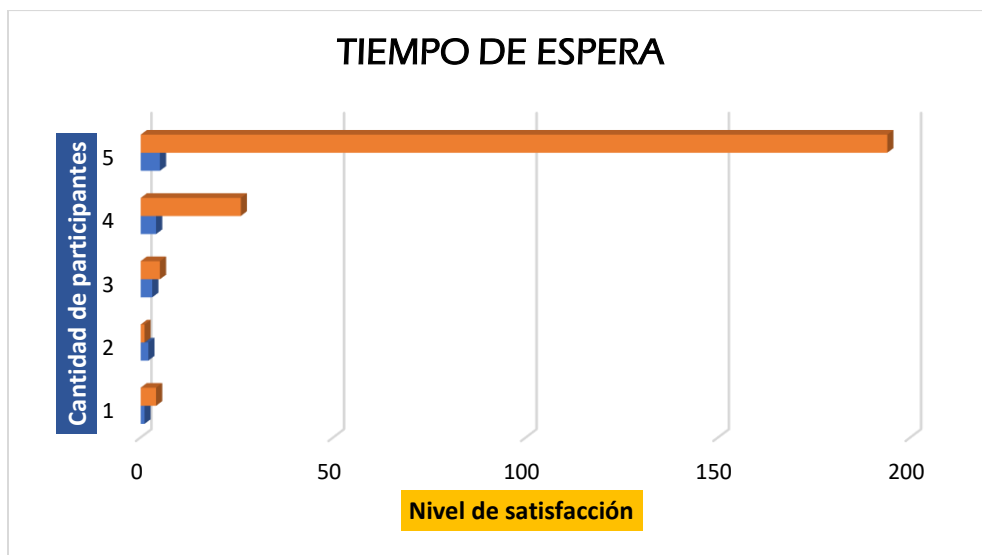


Grafico No 8. Tiempo de espera

- Claridad de la información suministrada:

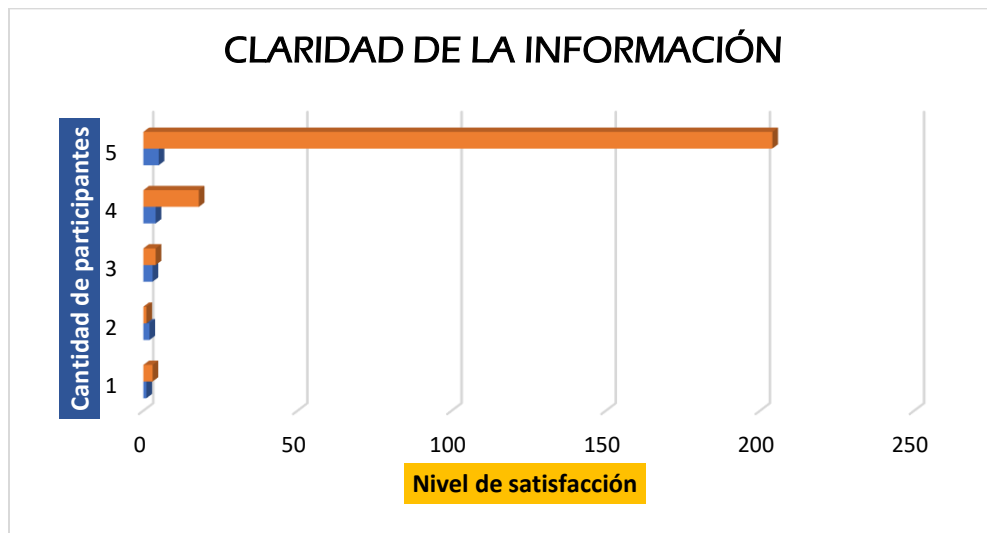


Gráfico No 9. Claridad en la información

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

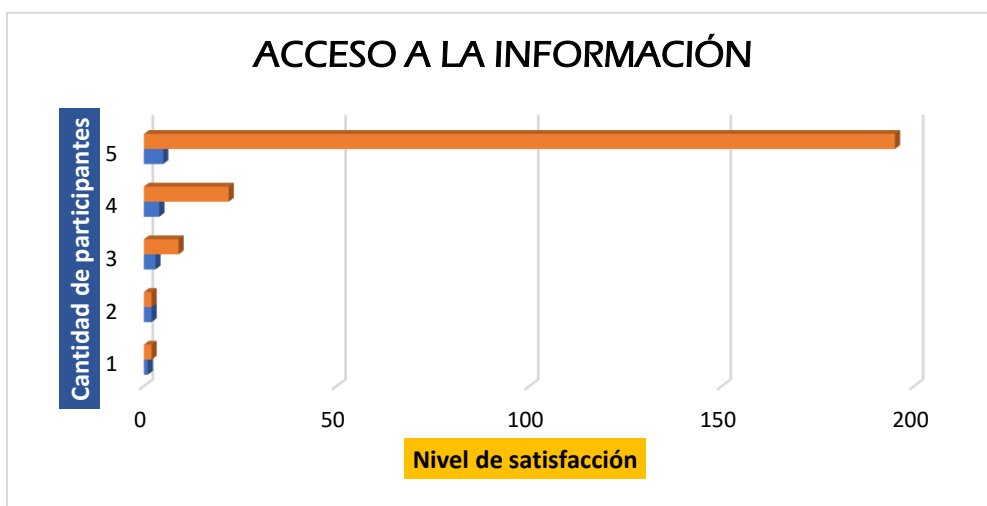


Gráfico No 10. Acceso a la información

- desempeño del servidor público que lo atendió;

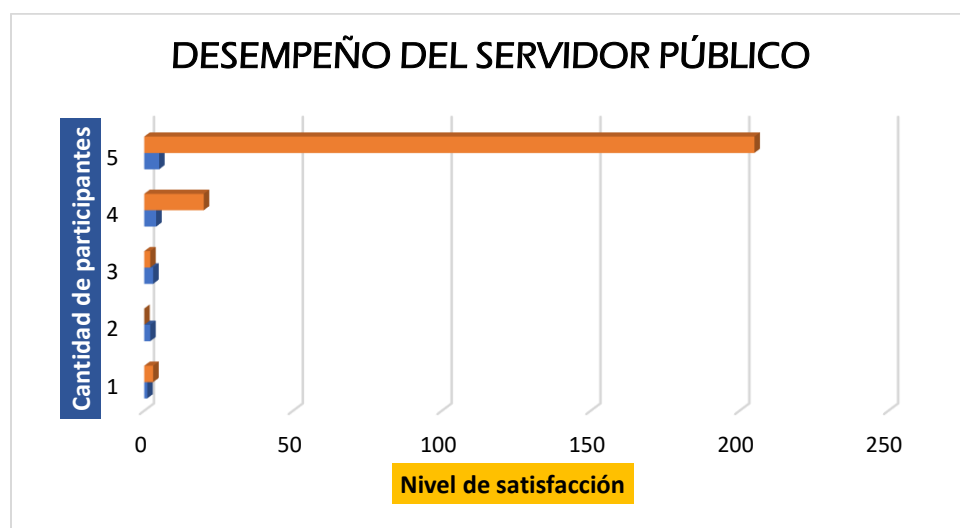


Gráfico No 11. Desempeño del servidor Público.

1. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

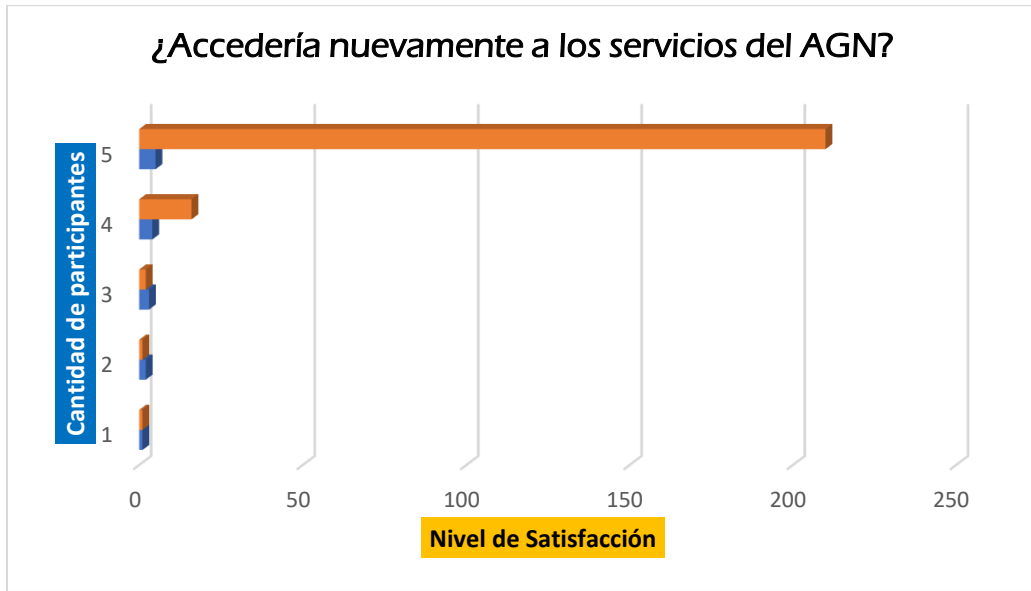


Grafico No 12. Servicios del AGN

- **Calidad del servicio:**

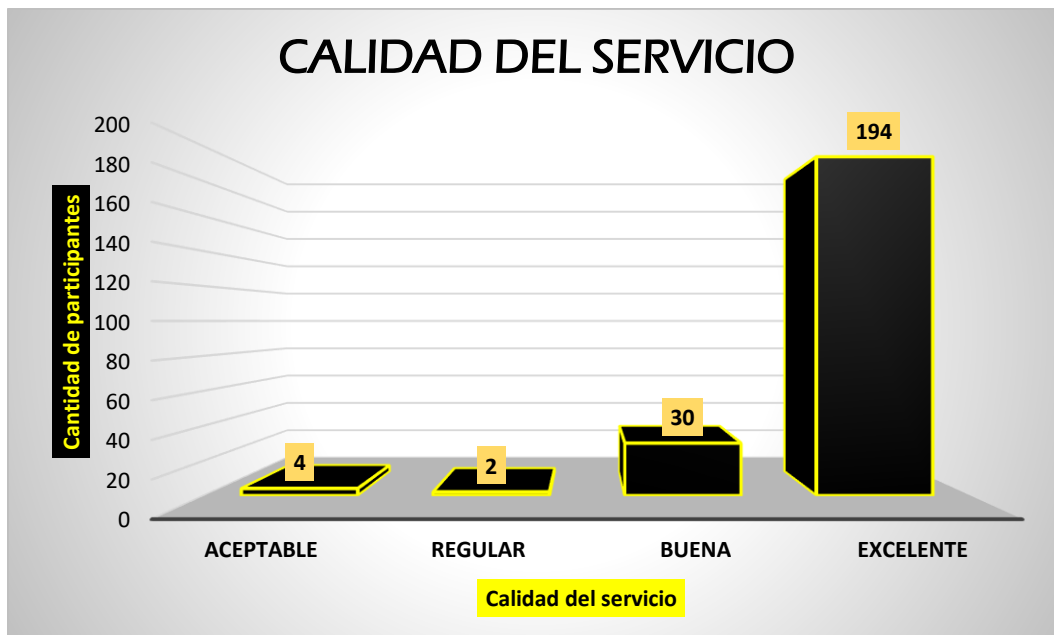


Gráfico No 13. Nivel de Satisfacción - Servicios prestados

La calidad de la prestación del servicio por parte de los servidores públicos del AGN en el cuarto trimestre de 2023 fue muy bueno para la mayoría de los ciudadanos y con un 2% de inconformidad presentada por los ciudadanos.

- **Necesidades y expectativas:**



Gráfico No 14. Necesidades y/o expectativas

En cuanto a las necesidades y/o expectativas en el cuarto trimestre de 2023 el 96% de los usuarios y las usuarias que acceden a los tramites del AGN indican que los servidores públicos de la entidad cumplieron las necesidad y expectativas en el servicio prestado, por otro lado, el 4% muestra su inconformidad en la consulta o solicitud realizada en el AGN.

- *¿Recomendarían los servicios del AGN?*



Gráfico No 15. Recomendación de los servicios del AGN

Como se muestra en la grafica No 17, en el cuarto trimestre de 2023 los ciudadanos y las ciudadanas definitivamente si recomiendan los tramites y O´PAS del AGN. Seguimos mejorando para que el 100% de los participantes recomienden las instalaciones de la entidad. Cumpliendo a satisfacción sus necesidades.

- **OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS:**

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 Ceron 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 Simon Rueda Lopez realiza el siguiente comentario: Son muy queridos y comprometidos.

La señora Maria Camila Silva Cordoba comenta lo siguiente: Seria chévere que especificaran cuando se deben reservar los archivos por la pag web, de resto todo super.

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

La señora Rosa Maria Chacon Rodriguez comenta lo siguiente: Satisfecha con la atención.

El señor Andres Mendez Rincon comenta lo siguiente: Agradezco su colaboración.

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

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

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

El señor Maico Mauricio Garibello Gonzalez hace el siguiente comentario: Agradecidos por la atencion e informacion 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 atencion fue excelente.

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

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

El señor Carlos Arturo Suarez Viracacha comenta lo siguiente: Mas alternativas para general un pago (ejm copias de EP).

La señora Erika Patricia Ibarra Aguirre hace el siguiente comentario El tiempo de entrega del documento es muy demorado.

La señora Lincy Yajaira Valencia Palacios comenta lo siguiente: No pudimos observar los depósitos.

El señor Walter Iván hace el siguiente comentario: Muy buena atención muchas gracias.

El señor Guillermo Prieto comenta lo siguiente: Felicitaciones al guía Felipe Guerrez por su excelente información y amabilidad.

La señora Bertha Rocio Vega realiza el siguiente comentario: Muy buena presentación y excelente atención demasiada información felicitaciones

El señor Victor Robayo comenta lo siguiente: Luis Felipe Herrera fue la guía y nos atendio y nos explicó muy bien y tuvo paciencia para explicar todas las dudas.

El señor Luis Eduardo Gerena hace el siguiente comentario: Fue una expericien muy excelente ya que aprendimos y aclaramos nuestras dudas.

La señora Jacky Paul Bentzigen comenta lo siguiente: Cambio Mucho.

La señora Luz Mary Cardenas Bejarano comenta lo siguiente: Felicitaciones muy organizada.

El señor Diego Arturo Reyes Medina comenta lo siguiente: Buena calidad del servicio, mejorar acceso PCS.

La señora Yorhana Cardozo Paternina hace el siguiente comentario: El señor Mauricio rapido y dispuesto en ayudarme a todo.

La señora Diana Carolina Piraquive realiza la siguiente observación: GRACIAS POR LA PACIENCIA.

El señor Jimmy Ortiz Gutierrez hace el siguiente comentario COLOCAR VENTANILLA DEL BANCO YA QUE AYUDARIA AL TRAMITE MAS RAPIDO.

El señor Wilson David Ortiz Bello comenta lo siguiente: QUE LOS PAGOS SEAN ACA MISMO NO QUE LE TOQUE A UNO DESPLAZARSE Y VOLVER.

El señor Jose Manuel Betancour Rodrigues comenta lo siguiente: MAS QUE SATISFECHO EXELENTE PERSONAL.

Agradecemos a los ciudadanos y ciudadanas por darnos a conocer sus observaciones y/o sugerencias (buenas y malas), ya que nuestro principal propósito es mejorar la prestación en el servicio, esto con el fin de garantizar un servicio optimo, cumpliendo con la satisfacción de nuestros usuarios.

4. CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un alto impacto en la comunidad archivística y en los ciudadanos, gracias al compromiso de los servidores públicos del AGN, los tramites y O´PAS ofrecidos por la entidad son de gran utilidad para los usuarios y grupos de valor. La gestión de las Asistencias técnicas, las capacitaciones archivísticas, la consulta de documentos de protocolos notariales y fondos históricos son lo más consultado por nuestros usuarios.

El Archivo General de la Nación busca fortalecer y aumentar la participación en los servicios prestados, siempre pensando en la satisfacción del ciudadano, contribuir al mejoramiento y fomentar la participación, avivando el deber ser de la entidad.

Datos de la Entidad:

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Cra. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888

Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR: Jeimmy L. Betancourt Lancheros/Deicy Bernal M. Grupo de Servicio al Ciudadano