

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, junio 8 de 2023

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de mayo 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 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 98 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 mayo de 2023 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el departamento de Cundinamarca con un total de 80 visitas, como se evidencia (Gráfica No.1),

sólo Bogotá tuvo el 77%, de igual manera se contó con la participación de usuarios de otros departamentos como: Valle del Cauca, Norte de Santander, Antioquia, Cesar, entre otros.

- **Participación de Países**

En la Encuesta de Satisfacción se evidenció la participación de países como Brasil y Ecuador.

- **El Nivel de Escolaridad**

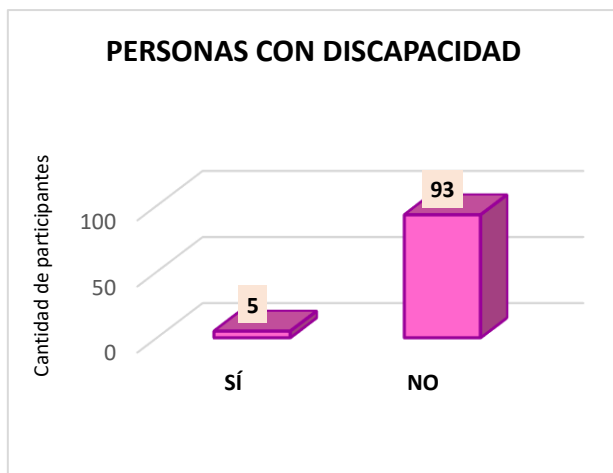


Gráfico No. 2 Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad universitario fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de mayo con 31 usuarios, seguido de la secundaria con 25, técnico – *Tecnólogo* con 17, *Posgrado* con 16, maestría con 8, el nivel Doctorado registra un usuario.

- **Personas con Discapacidad**

En cuanto a las personas en condición de discapacidad para mayo de 2023, se contó con la participación de 3 personas.



¿tipo de discapacidad?	CANTIDAD
Auditiva	1
Múltiple	1
Auditiva	3

Gráfico No. 3 Personas con Discapacidad

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

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



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

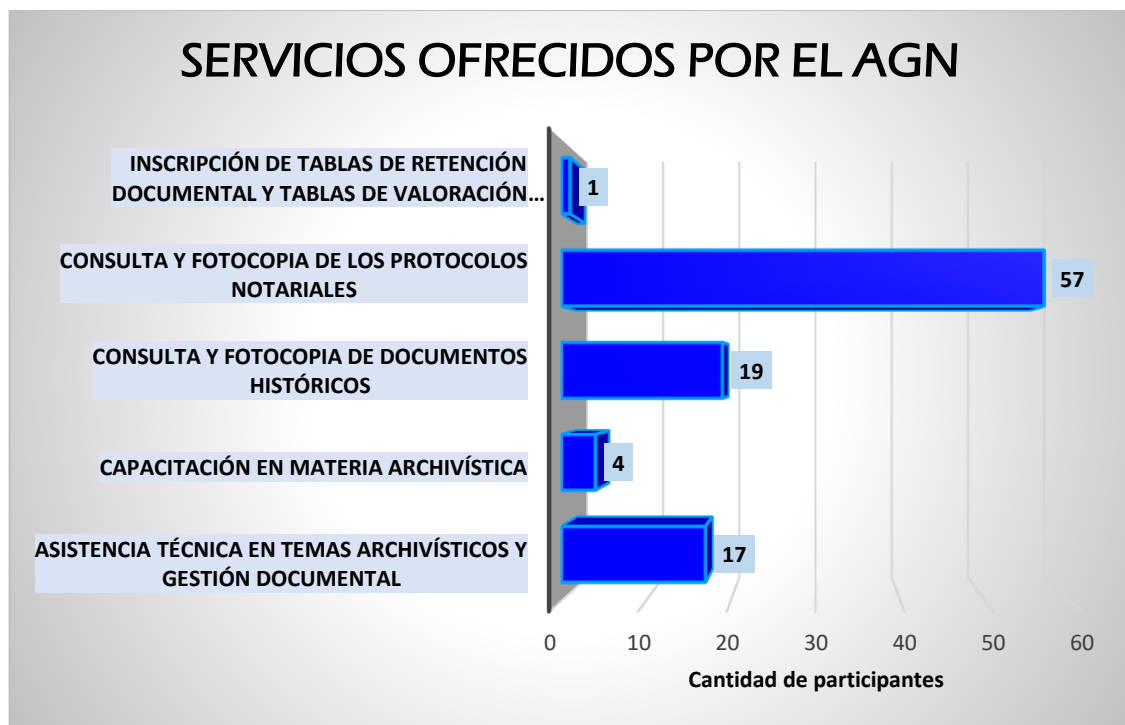


Gráfico No. 4 Servicios prestados en el mes de mayo de 2023

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de mayo fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notariales con 57 usuarios, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 19, Asistencia técnica con 17, Capacitación en materia archivística con 4, inscripción de TRD y TVD en el RUSD con una. En cuanto a los trámites y OPA's de Visitas guiadas, Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD, Transferencias Regulares de Documentación Histórica, préstamo o alquiler de auditorio y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural, no tuvieron participación alguna.

Canales de Atención

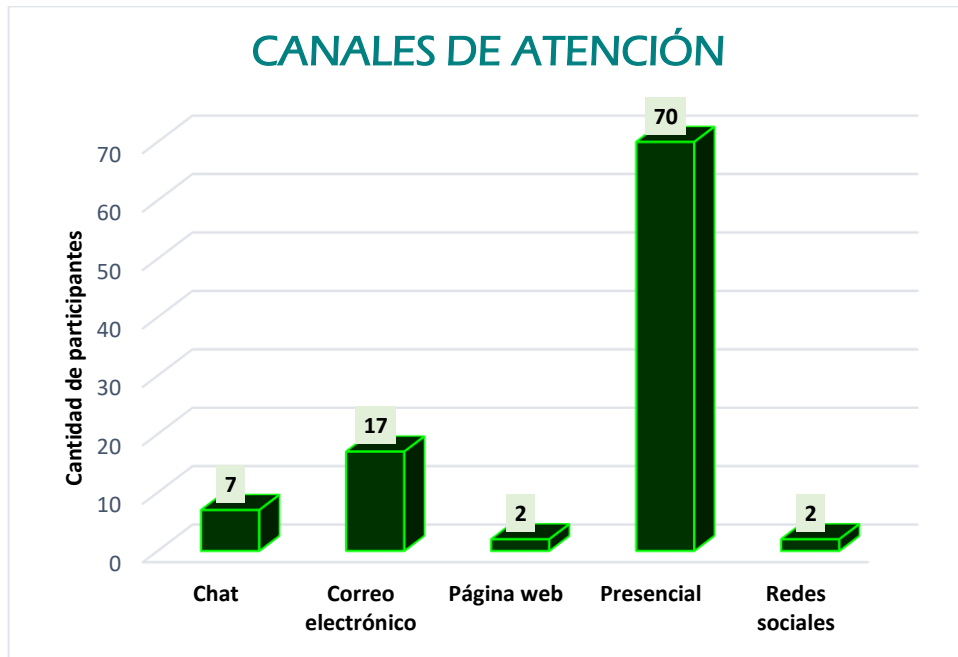


Gráfico No. 5 Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda para los usuarios son: el presencial con 70 consultas, correo electrónico con 17, Chat con 7, Redes Sociales y Pagina Web con 2.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

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

Tiempo de espera al trámite solicitado:

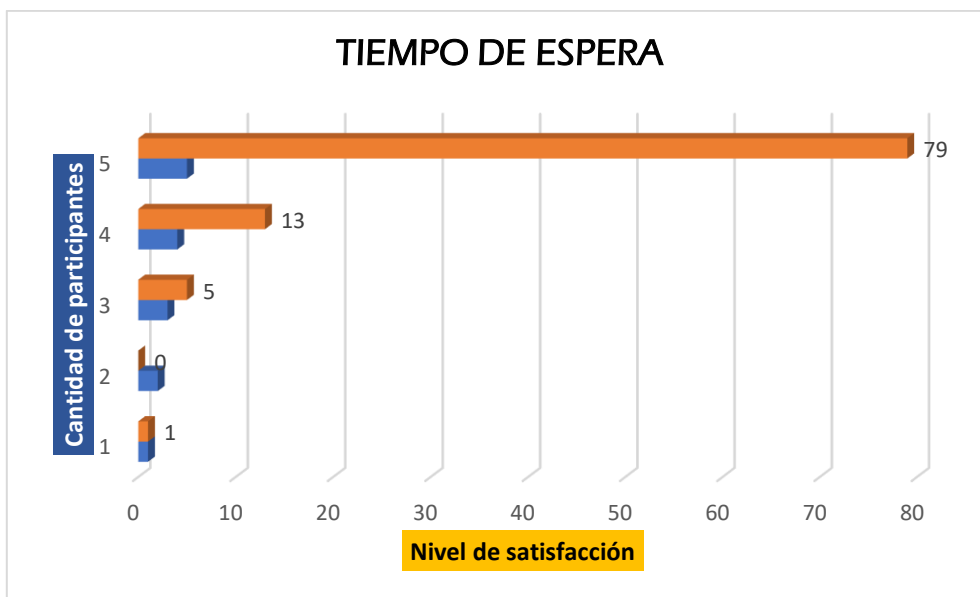


Gráfico No. 6 Tiempo de Espera

Claridad de la información suministrada:

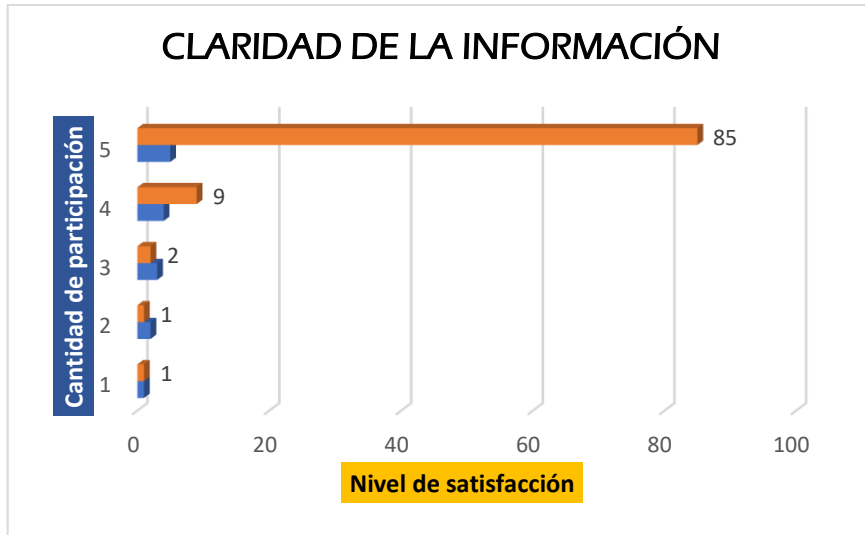


Gráfico No. 7 Claridad de la información

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

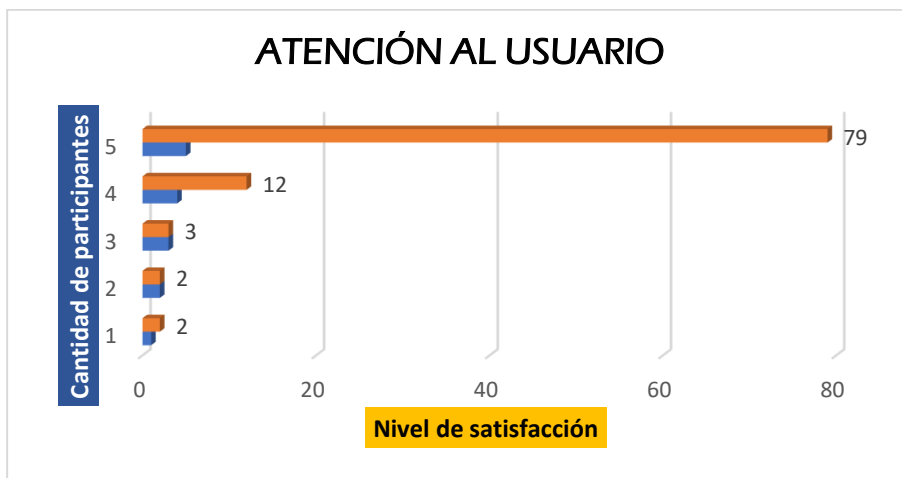


Gráfico No. 8 Atención del Servidor Público

desempeño del servidor público que lo atendió;

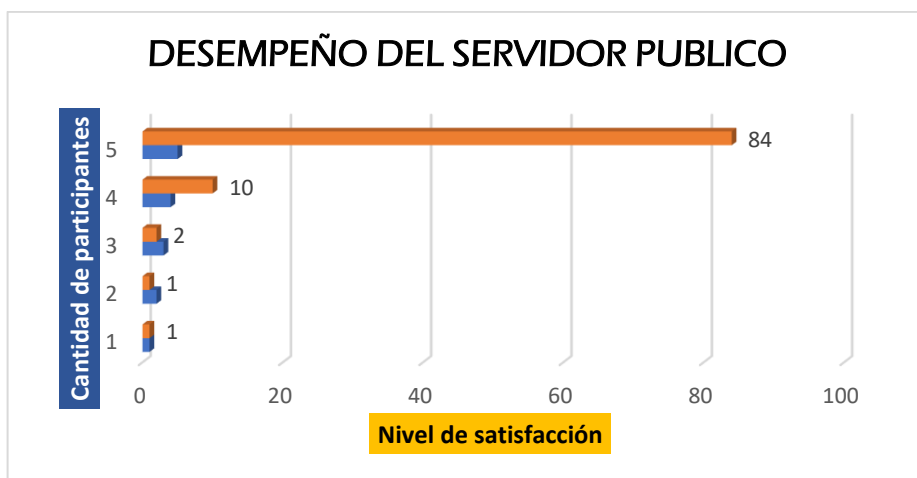


Gráfico No. 9 Desempeño del servidor público.

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



Gráfico No. 10 Necesidades y Expectativa

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

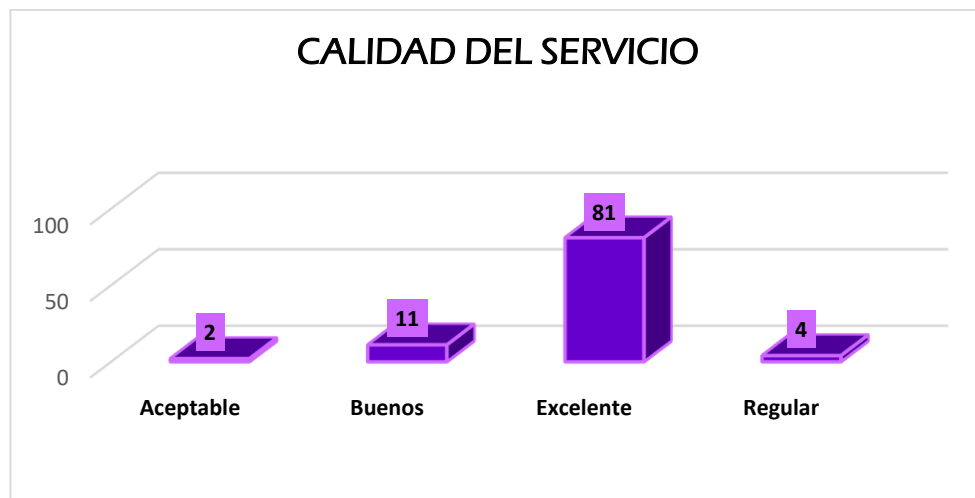


Gráfico No. 11 Calidad del servicio

- ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

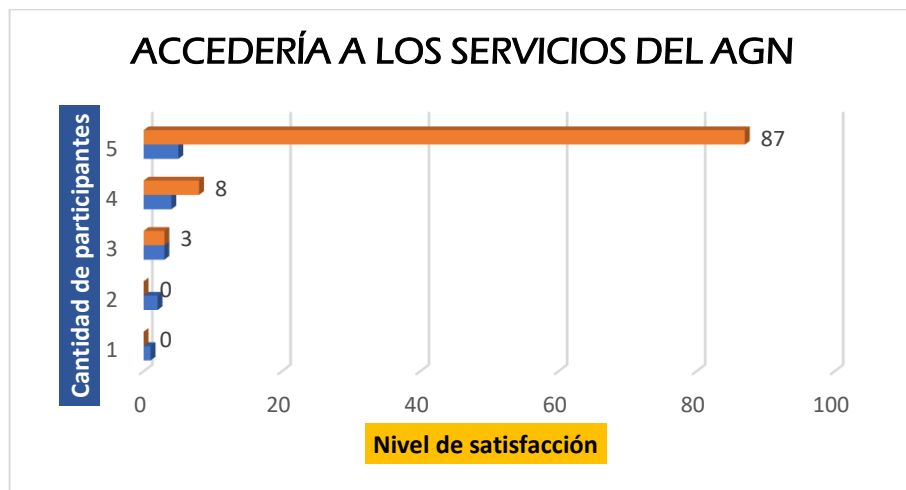


Gráfico No. 12 Accedería a los servicios del AGN

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

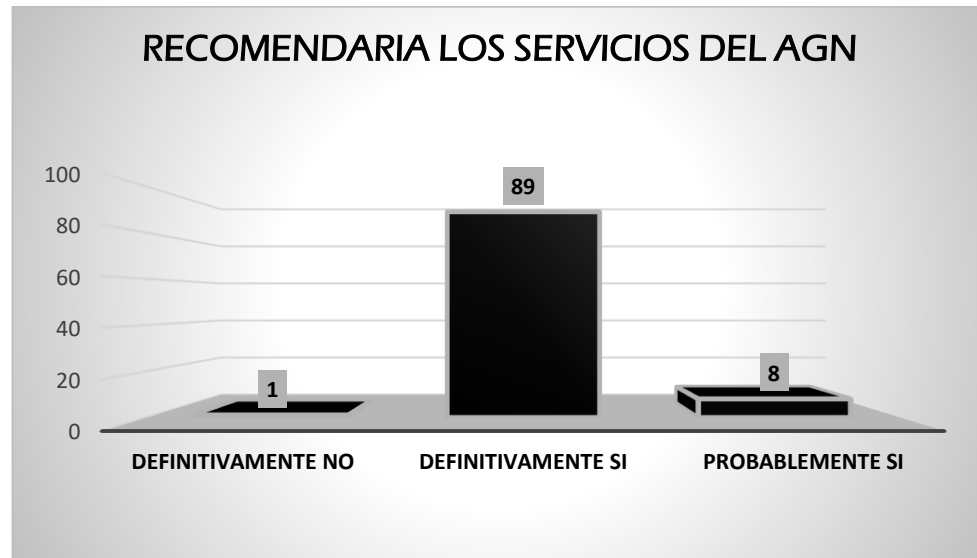


Gráfico No. 13 Recomendaría los servicios del AGN

OBSERVACIONES DE USUARIOS:

El señor Danny Rojas Zuluaga comenta lo siguiente: Deberían ser más rápidos en las diligencias vía correo electrónico.

El señor Jorge Mauricio Duran Rodriguez comenta lo siguiente: Deberían recibir el recaudo de las copias porque es muy demorado mientras se va al banco.

El señor Cristian David Pedraza Barreto comenta lo siguiente: Tengan un pago cerca o dentro del establecimiento para que sea más rápido.

5. CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un impacto positivo en la comunidad archivística y en los ciudadanos en general, los comentarios felicitan el trabajo y compromiso de los colaboradores por los canales de comunicación, 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. El 91% de las personas encuestadas recomienda los servicios del AGN, mientras que el 83% califica la atención como excelente.

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 L. 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.