

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, agosto, 2023

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de julio 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 -OPA's, 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 nombre, 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 esta. Para ello, tomamos la información de 130 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 julio de 2023 se tuvo la mayor participación de los usuarios del departamento de Cundinamarca con un total de 101 visitas, como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como: Boyacá, Cauca, Tolima, Huila, Norte de Santander, entre otros...

En el mes reportado, no se evidenció participación de otros países.

✓ **Nivel de Escolaridad:**

El nivel de escolaridad está de la siguiente manera:

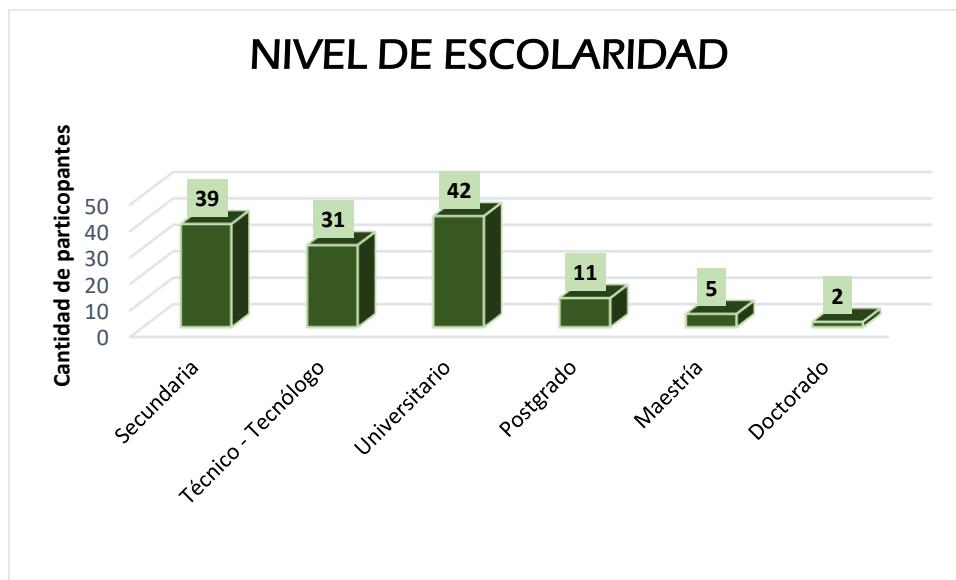


Gráfico No. 2 Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad universitario fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN con 42 visitas, secundaria con 39, Técnico – Tecnólogo con 31, Posgrado con 11, Maestría con 5 y Doctorado con 2 participantes.

✓ **Personas con Discapacidad**

En cuanto a las personas con discapacidad para julio de 2023, se reportaron (3) usuarios.



Gráfico No. 3 Personas con Discapacidad

Tipo de discapacidad	Cantidad
Múltiple	1
Visual	2

✓ **Grupos étnicos**

En cuanto a los grupos étnicos, se reporta la siguiente información:

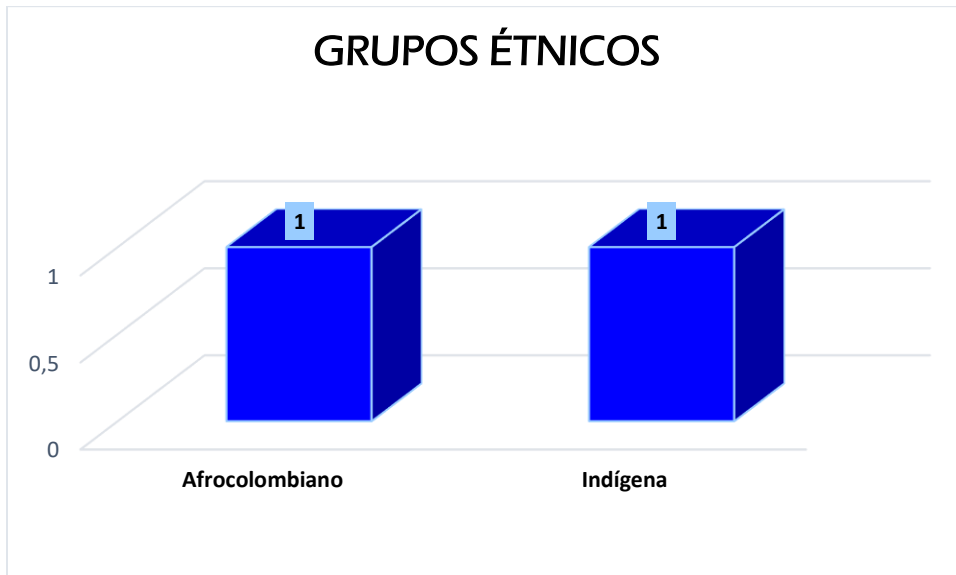


Gráfico No. 4 Grupos Étnicos.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



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

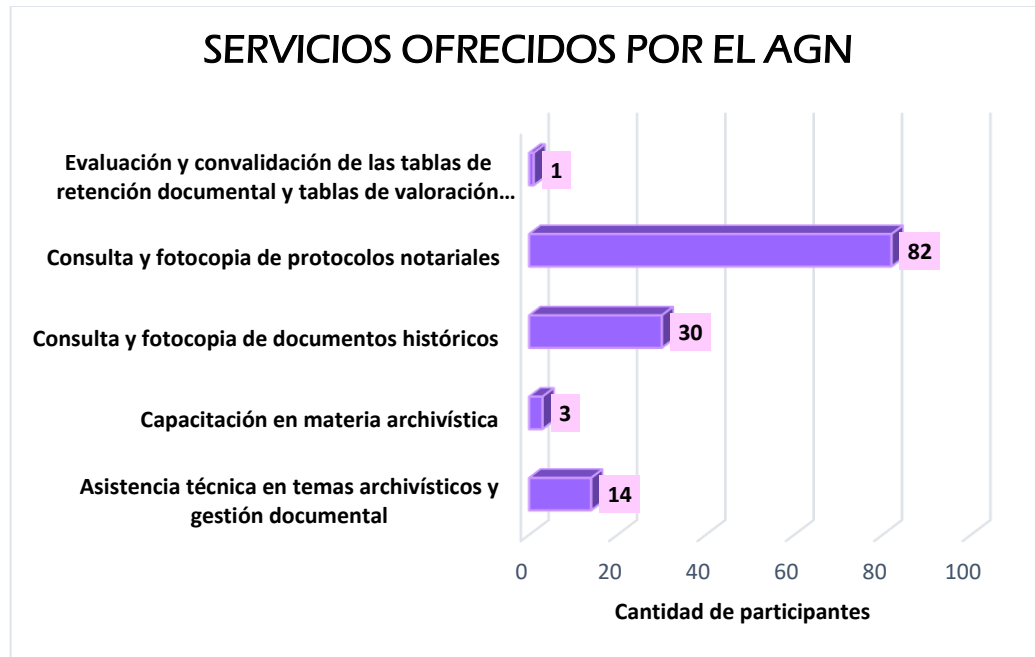


Gráfico No. 5 Servicios prestados en el mes de julio de 2023

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de julio fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notariales con 82 usuarios, consulta y fotocopia de documentos históricos con 30, Asistencia técnica con 14, Capacitación en materia archivística con 3, Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD tuvo 1 solicitud. En cuanto a Inscripción de TRD y TVD en el RUSD, Visitas guiadas, Transferencias Regulares de Documentación Histórica, préstamo o 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:

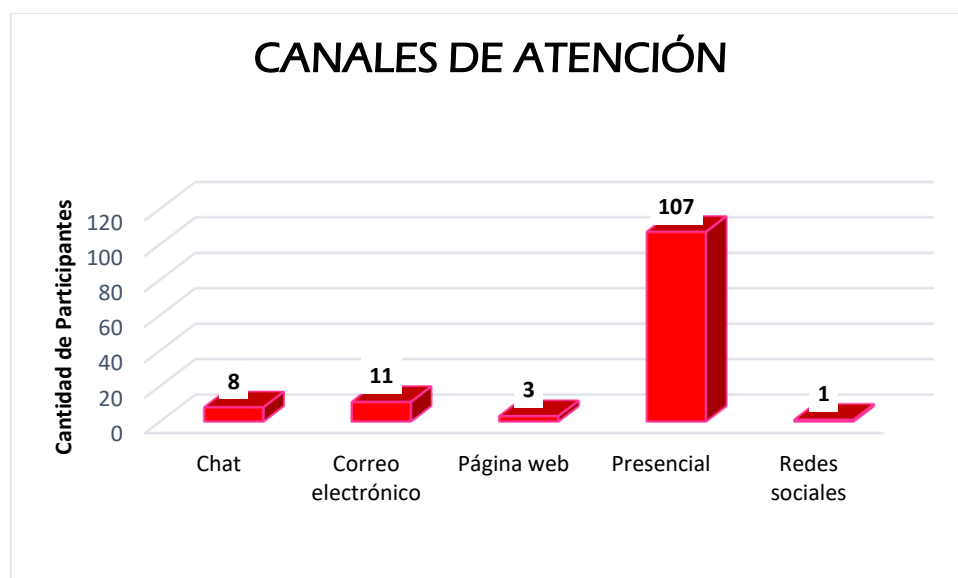


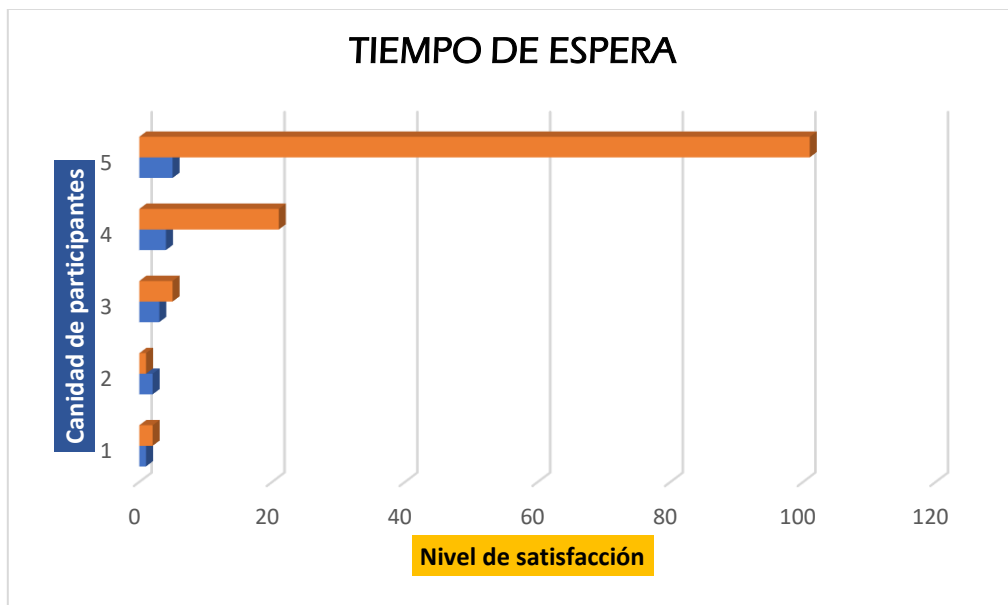
Gráfico No. 6 Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención con mayor demanda por parte de los usuarios son: presencial con 107 asistencias, correo electrónico con 11, Chat con 8, Pagina Web con 3 y Redes Sociales con una solicitud.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

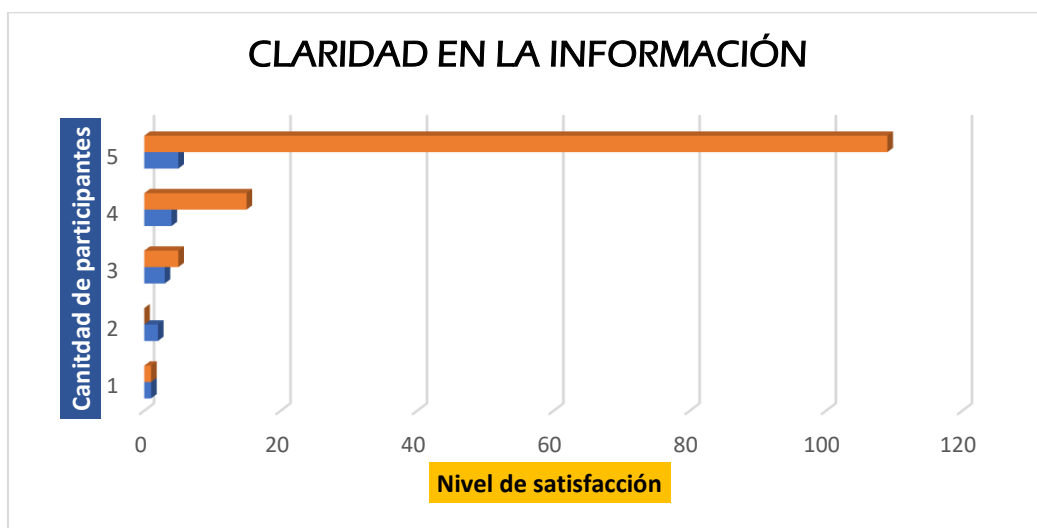
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presentes varias preguntas con calificación de 1 a 5 ; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

✓ **Tiempo de espera al trámite solicitado**



Gráfica No. 7 Tiempo de Espera

✓ **Claridad de la información suministrada**



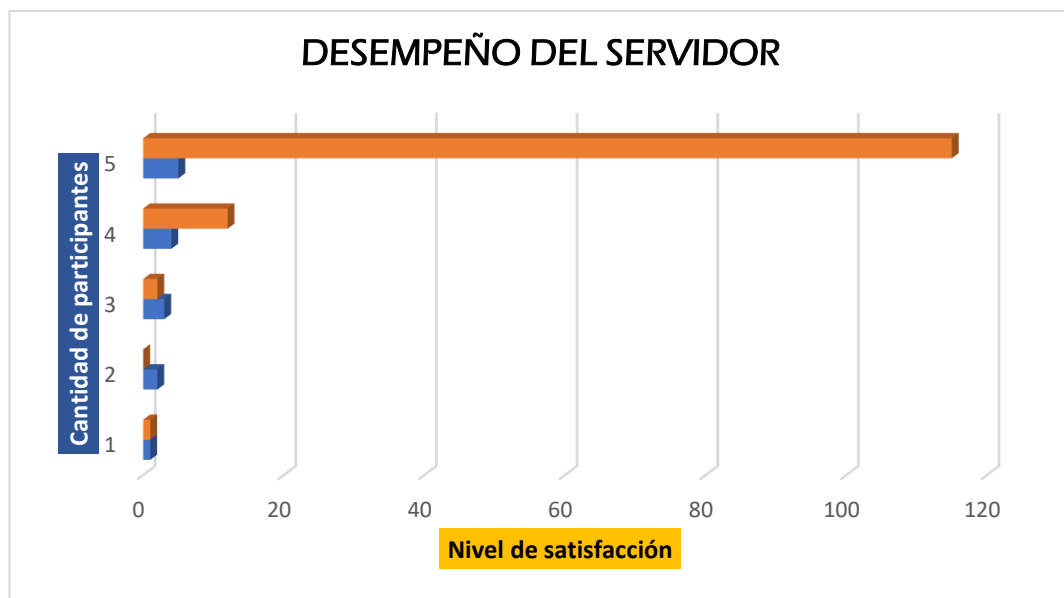
Gráfica No. 8 Claridad de la información

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



Grafica No. 9 Atención del Servidor Público.

- ✓ Desempeño del servidor público que lo atendió



Grafica No. 10 Desempeño del servidor público.

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



Gráfico No. 11 Necesidades y Expectativa

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

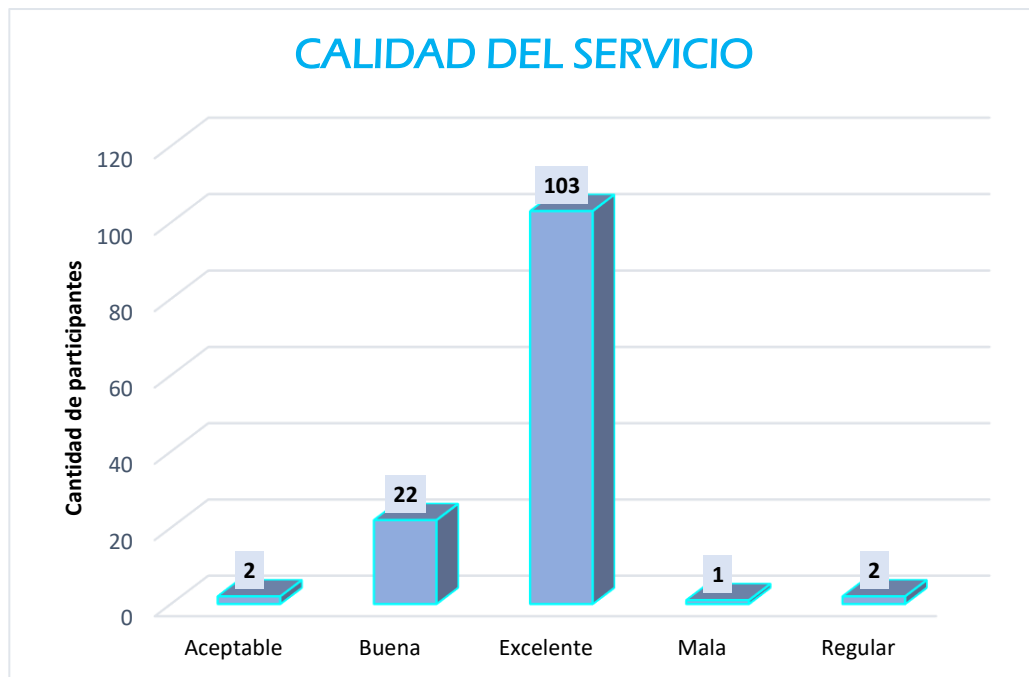


Gráfico No. 12 Calidad del servicio

✓ ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

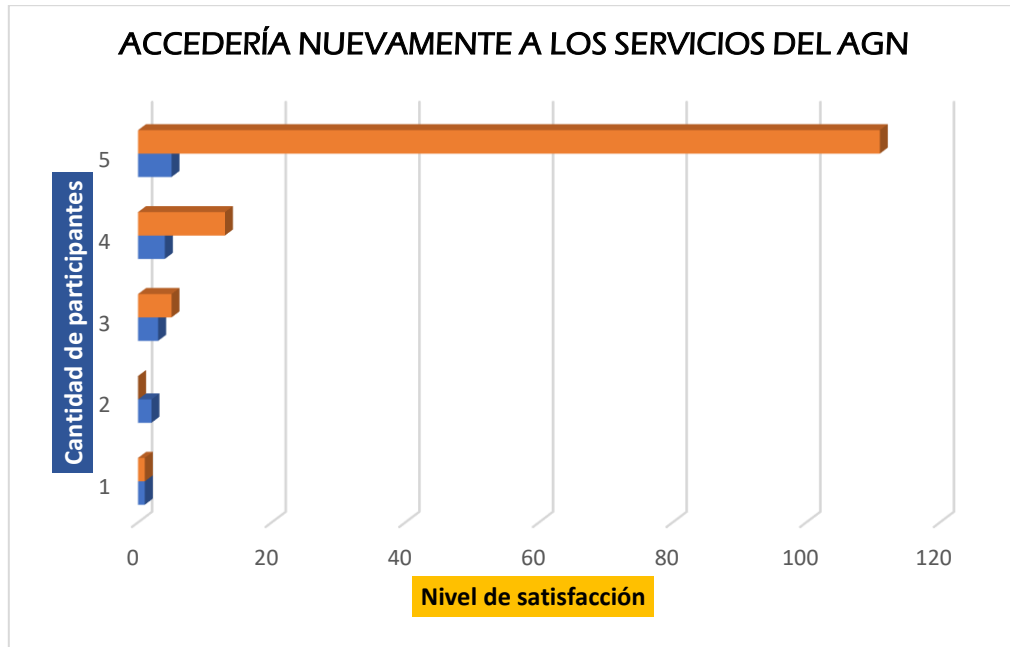


Gráfico No. 13 Accedería a los servicios del AGN

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

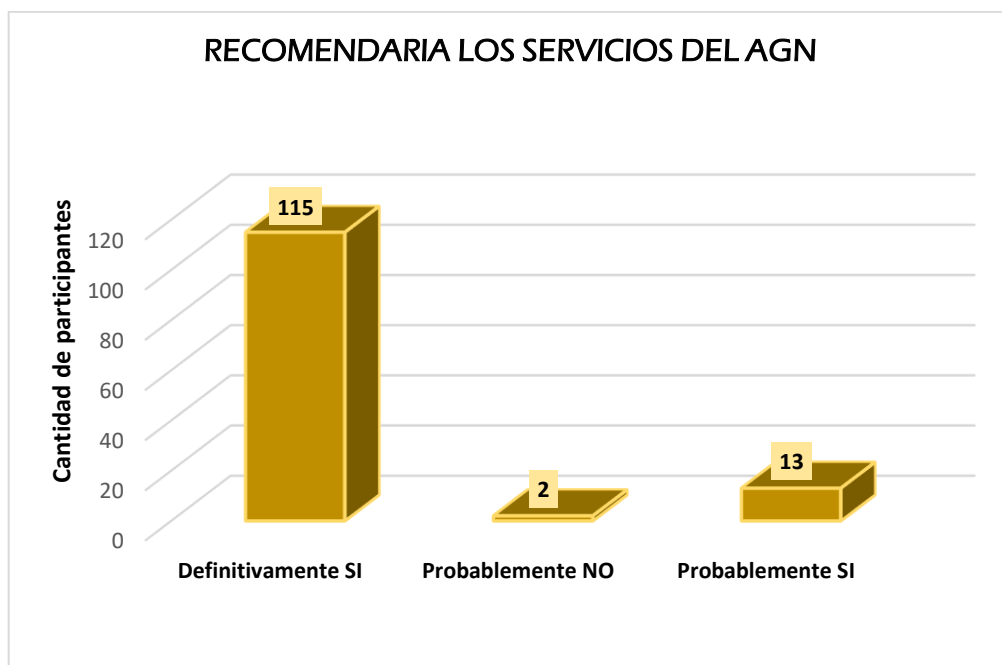


Gráfico No. 14 Recomendaría los servicios del AGN

Para el mes de julio, no se recibieron observaciones por parte de los ciudadanos.

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.

DATOS DE LA ENTIDAD:

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Carrera. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888 ext. g

Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR: Jeimmy L. Betancourt Lancheros-Profesional E. Grupo de Servicio al Ciudadano.

