

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, septiembre 2023

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

2. OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites y Otros Procedimientos 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 la satisfacción de los ciudadanos y 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 75 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

4. CONTENIDO:

- **Resultados de la Población (Por Departamento)**

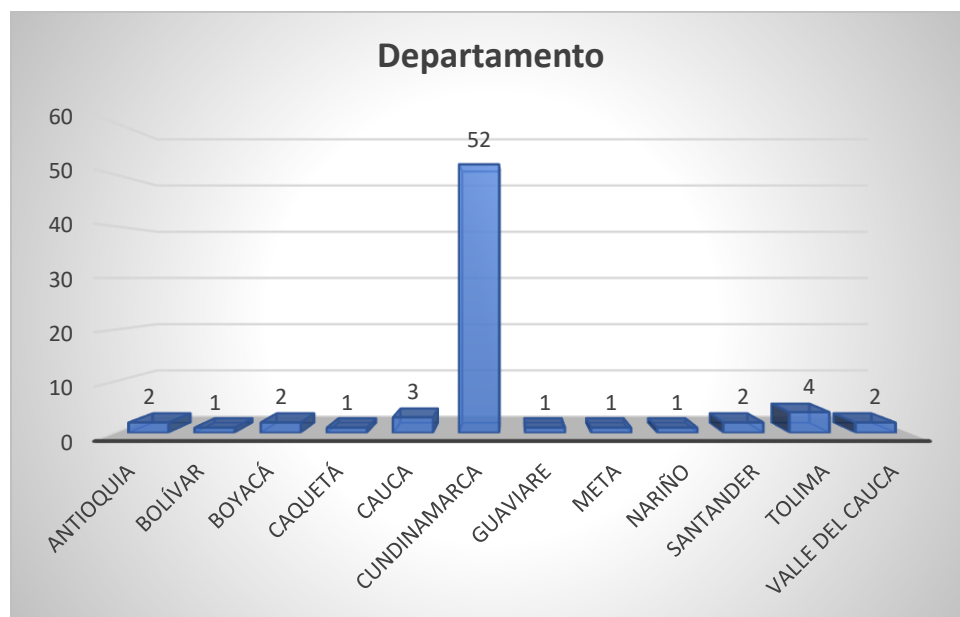


Gráfico No. 1 Usuarios por departamento

Para el mes de agosto de 2023 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el departamento de Cundinamarca, además de contar con la participación de otros como: Tolima, Cauca, Antioquia Boyacá, entre otros.

- Participación de Países**

En la Encuesta de Satisfacción se evidenció participación de Estados Unidos, Noruega y Honduras.



- El Nivel de Escolaridad**

El nivel de escolaridad se encuentra de la siguiente manera:

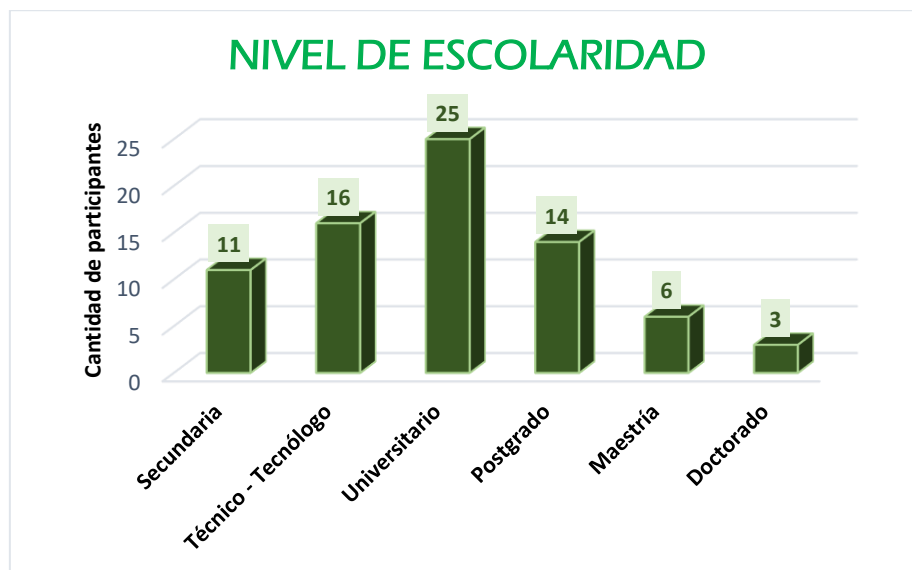


Gráfico No. 2 Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad universitario fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de agosto con 25 usuarios, *Técnico – Tecnólogo* con 16, seguido del nivel *Posgrado* con 11, secundaria con 11, maestría con 6 y doctorado con 3.

- Personas con Discapacidad**

En el mes de agosto reportaron dos personas con discapacidad:

¿Cuál discapacidad?	Cantidad
Visual	2

- Grupos étnicos**

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

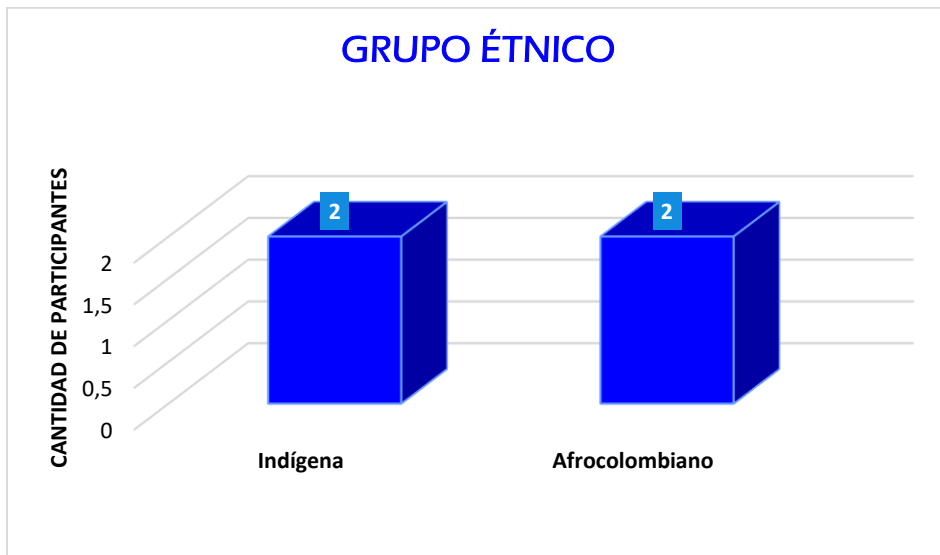


Gráfico No. 3 Grupos étnicos.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



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

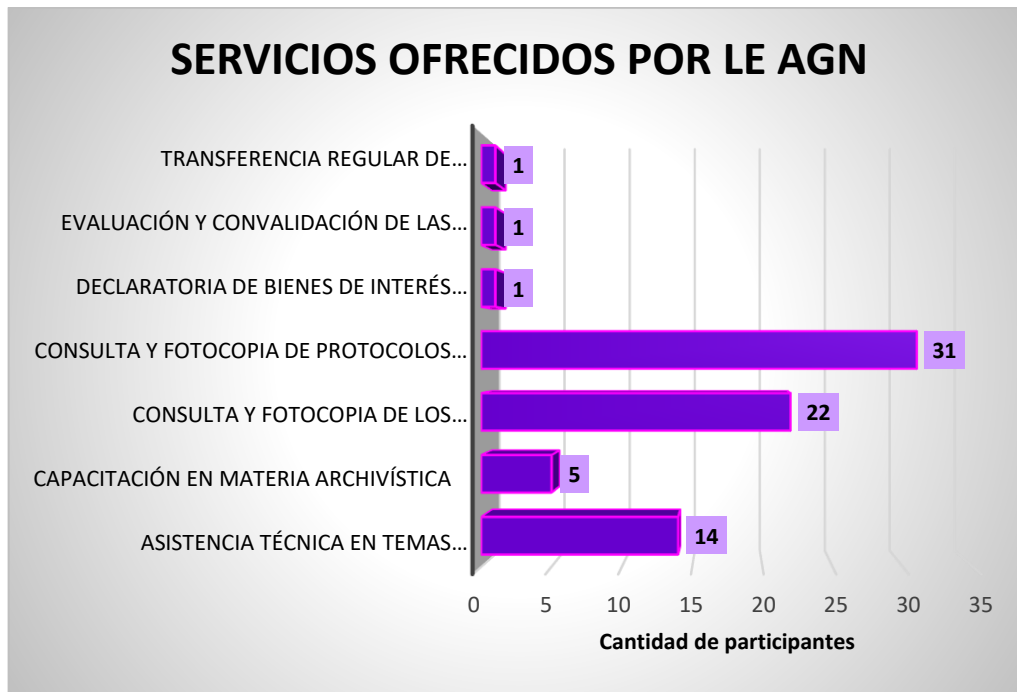


Gráfico No. 4 Servicios prestados en el mes de agosto de 2023

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de agosto fueron: Consulta y Fotocopia de Protocolos Notariales con 31 usuarios, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 22, Asistencia técnica 14, Capacitación en materia archivística 5. En cuanto a los trámites de Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD, Transferencias Regulares de Documentación Histórica y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural contaron cada uno con una participación; en cuanto a inscripción de TRD y TVD en el RUSD, préstamo o alquiler de auditorio y Visitas guiadas no tuvieron participación alguna.

- **Canales de Atención**

El medio de atención al ciudadano fue de la siguiente manera:

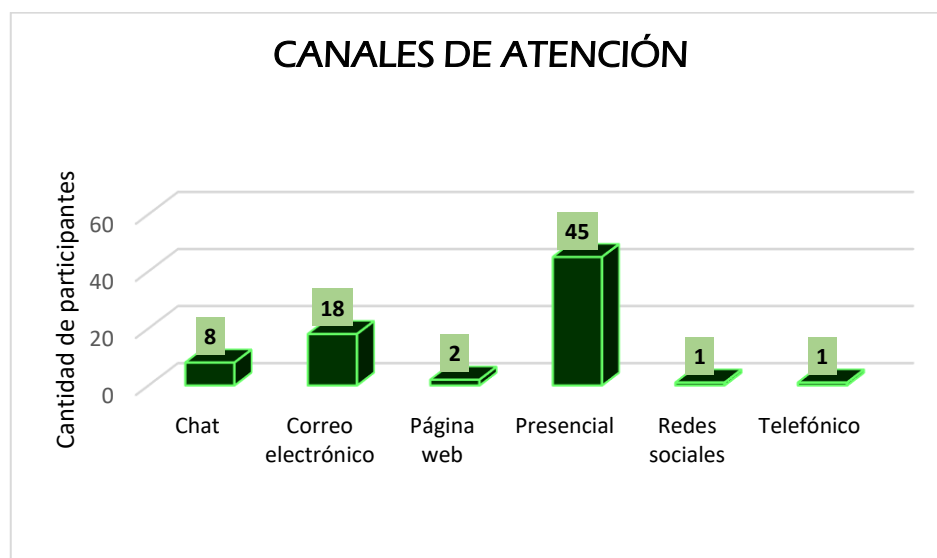


Gráfico No. 5 Canales de atención al usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda por parte de los usuarios son: presencial con 45 asistencias, correo electrónico con 18, chat con 8, página Web con 2, redes sociales y Telefónico con una solicitud cada una.

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**

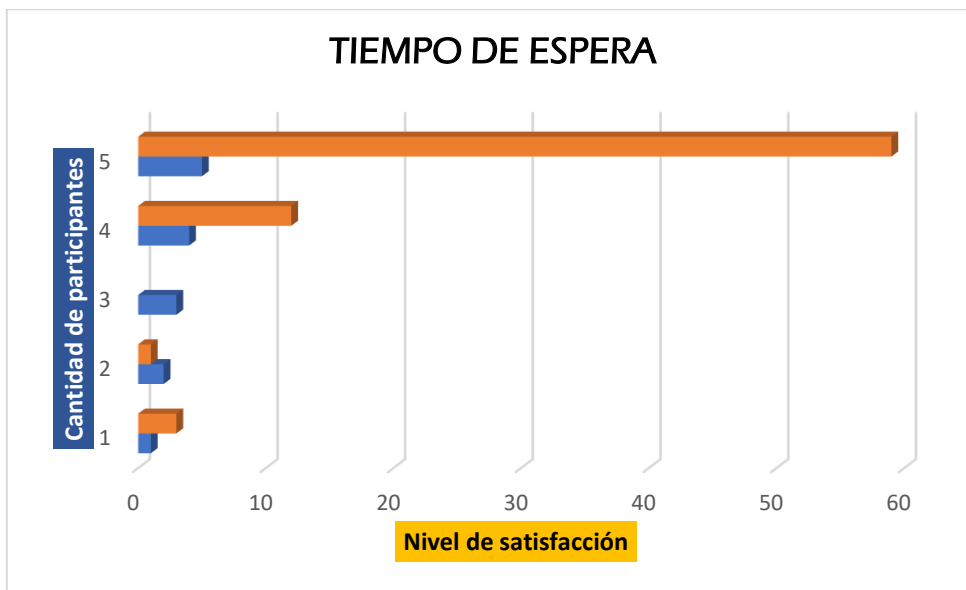


Gráfico No. 6 Tiempo de espera

➤ **Claridad de la información suministrada**

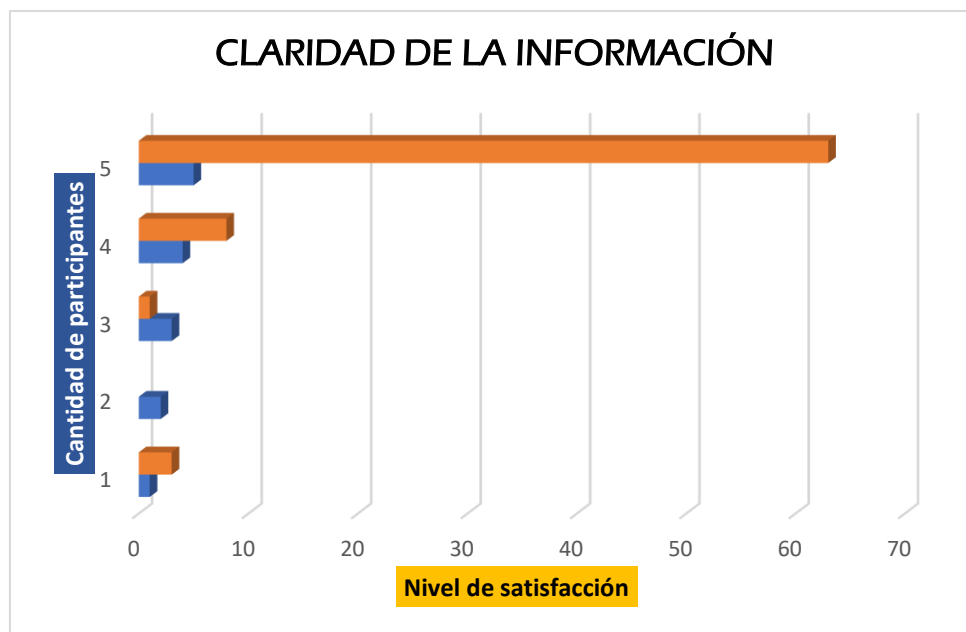


Gráfico No. 7 Claridad de la información

➤ **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**

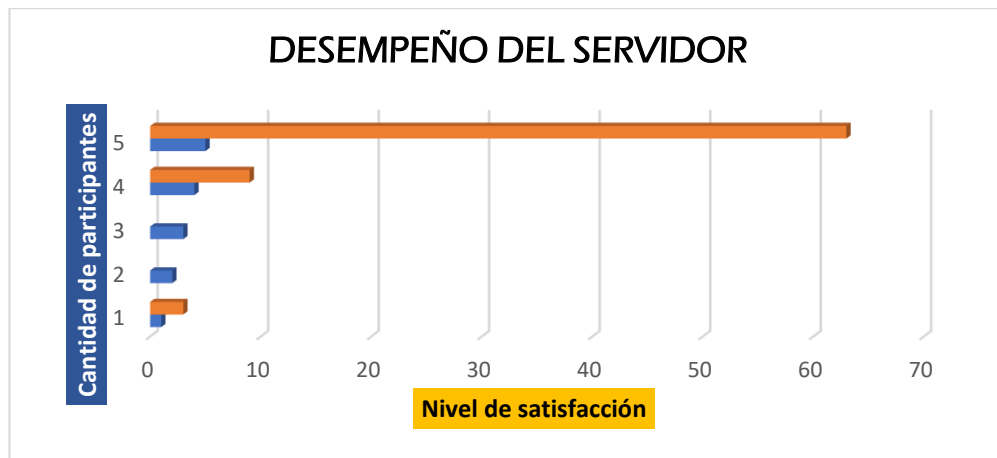


Gráfico No. 9 Desempeño del servidor público.

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



Gráfico No. 10 Necesidades y/o expectativas

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

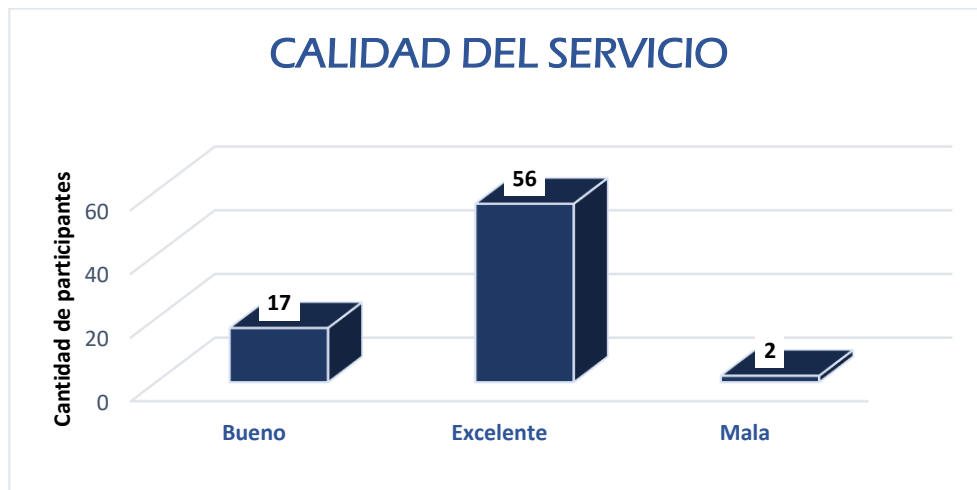


Gráfico No. 11 Calidad del servicio

➤ ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

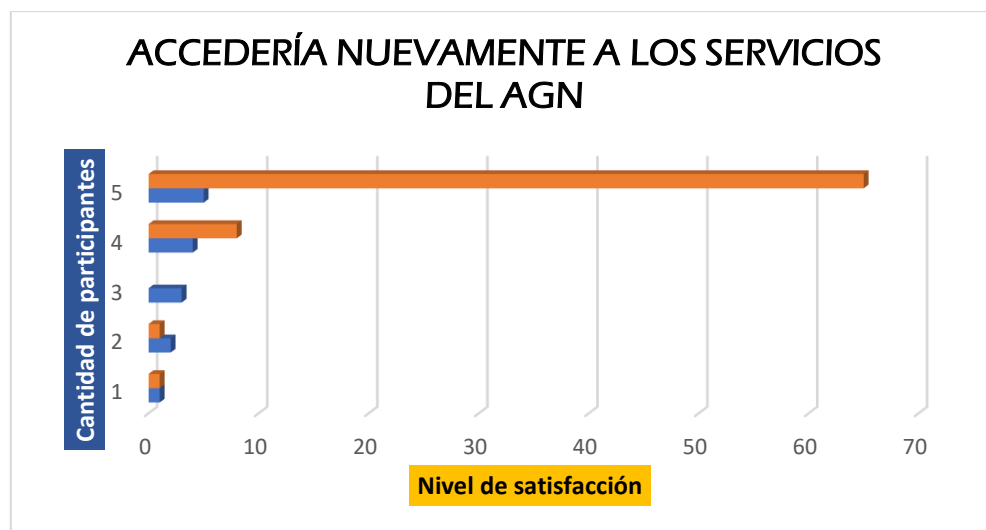


Gráfico No. 12 Accedería a los servicios del AGN

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

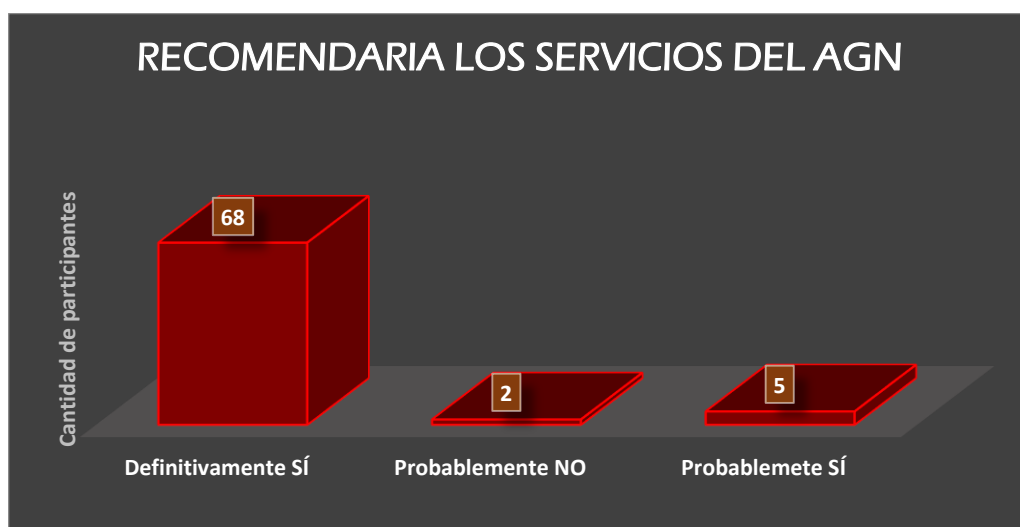


Gráfico No. 13 Recomendaría los servicios del AGN

OBSERVACIONES DE USUARIOS:

La señora Alicia Gonzalez Alonso comenta lo siguiente: El Banco Popular queda demasiado lejos muchas gracias.

La señora Gloria Elizabeth Barragan Garcia comenta lo siguiente: Hacer un poco más ágil la respuesta telefónica.

La señora Juliana Gonzalez Florez comenta lo siguiente: El ArchiDoc funcionaba bien hace un tiempo y ahora no se puede acceder a las herramientas digital que facilitaba el trabajo.

5. CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un impacto positivo en la comunidad archivística y en los ciudadanos en general, en 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

Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR: Deicy Bernal Malagón-Técnico Administrativo GASC.

REVISADO POR: Jeimmy L. Betancourt Lancheros-Profesional E. GASC.