

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, octubre 9 de 2023

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de septiembre 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 77 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 septiembre de 2023, la mayor participación se presentó por parte de los usuarios del departamento de Cundinamarca con un total de 60 visitas correspondiente al 78%, además de contar con la participación de usuarios de otros departamentos como: Quindío, Santander, Arauca, Caldas, Cundinamarca, entre otros...

- **Participación de Países**

En la Encuesta de Satisfacción se evidenció la participación de España en los Trámites que brinda el AGN.



- **El Nivel de Educativo**

El nivel de escolaridad se encuentra de la siguiente manera:

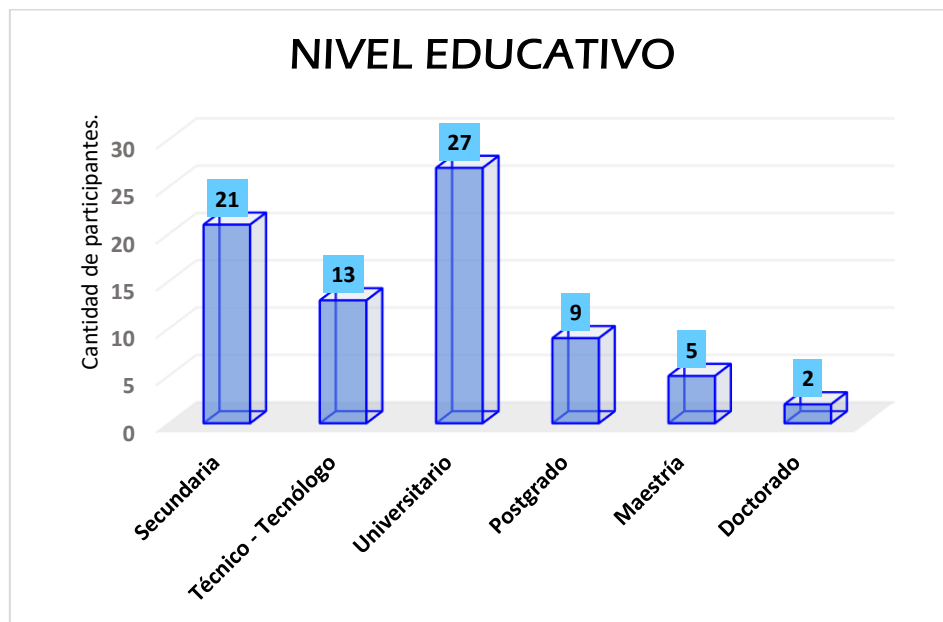


Gráfico No. 2 Nivel educativo

Los usuarios universitarios fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes reportado con un total de 27 consultas, le sigue secundaria con 21, Técnico – *Tecnólogo* con 13, *Posgrado* con 9, maestría 5 y Doctorado con 2 participaciones.

Para el mes de septiembre de 2023, no se reportaron personas con discapacidad.

- **Grupos étnicos:**

En cuanto a los grupos étnicos para el mes de septiembre, los encuestados indicaron no pertenecer a un grupo en especial.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



En el mes de septiembre de 2023, los usuarios accedieron a los siguientes servicios:

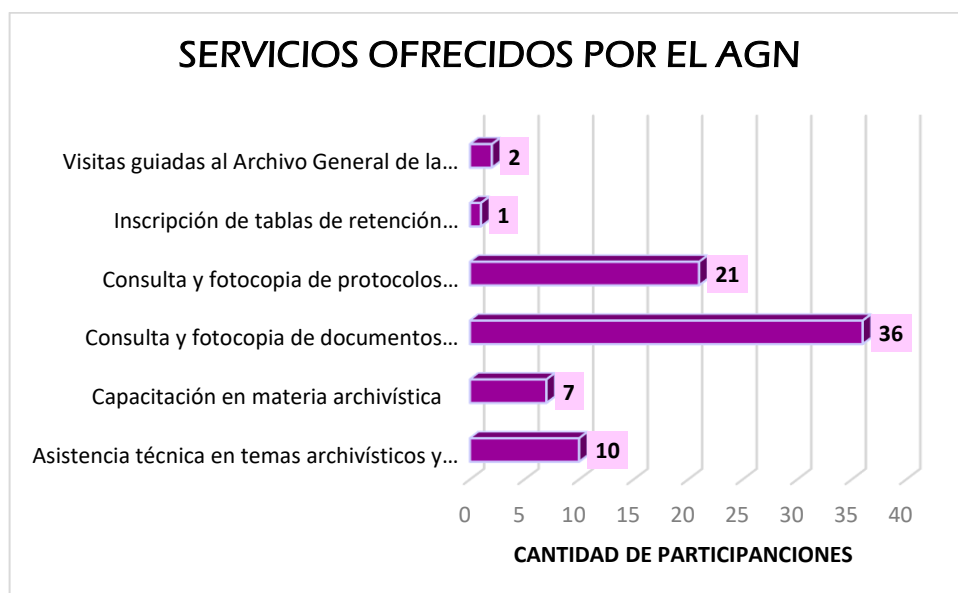


Gráfico No. 3 Servicios prestados en el mes de septiembre de 2023

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de septiembre fueron: Consulta y Fotocopia de Documentos Históricos con 36 participaciones, Consulta y fotocopia de protocolos notariales con

21, Asistencia técnica 10, Capacitación en materia archivística 7, se realizaron dos Visitas Guiadas en el AGN, una Inscripción de RUSD en las TRD y TVD. Para los trámites de Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD, Transferencias Regulares de Documentación Histórica, Declaratoria de Bienes de Interés Cultural y préstamo o alquiler de auditorio no se reportó participación.

• **Canales de Atención**

Los Canales de atención con mayor demanda por parte de los usuarios fueron: presencial con 56 asistencias, correo electrónico con 12, Chat con 5 y Pagina Web con cuatro consultas.

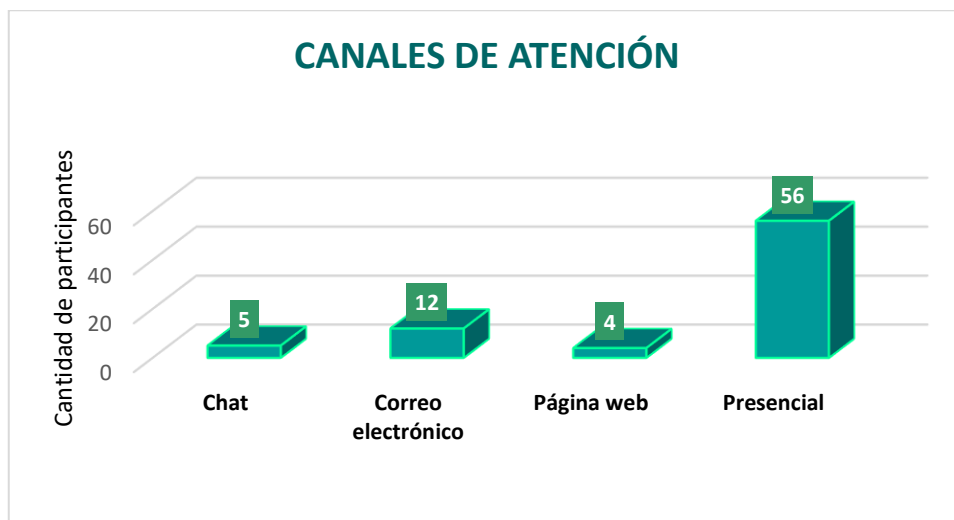


Gráfico No. 4 Canales de Atención al Usuario

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Para el nivel de satisfacción se tuvo presente una serie de preguntas con calificación de 1 a 5; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

 **Tiempo de espera al trámite solicitado**



Gráfico No. 5 Tiempo de Espera

Claridad de la información suministrada

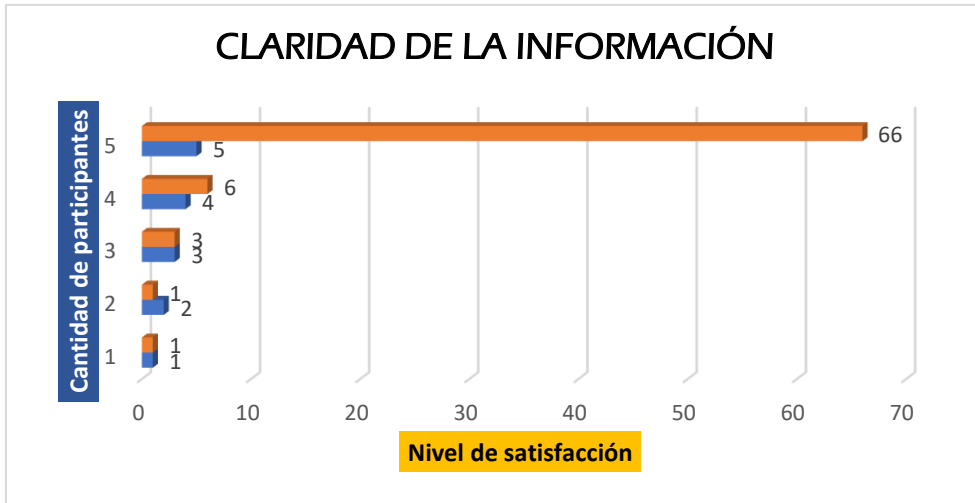


Gráfico No. 6 Claridad de la información

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



Gráfico No. 7 Atención del Servidor Público.

Desempeño del servidor público que lo atendió

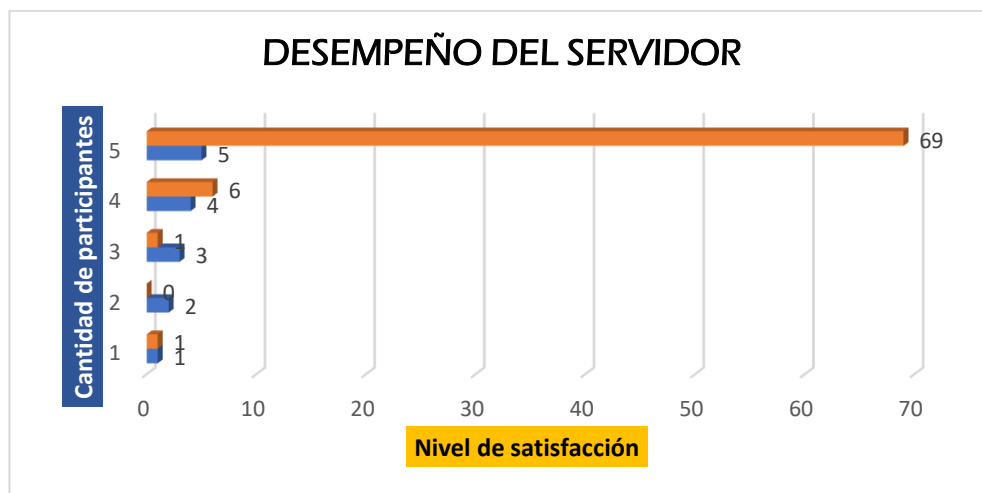


Gráfico No. 8 Desempeño del servidor público

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

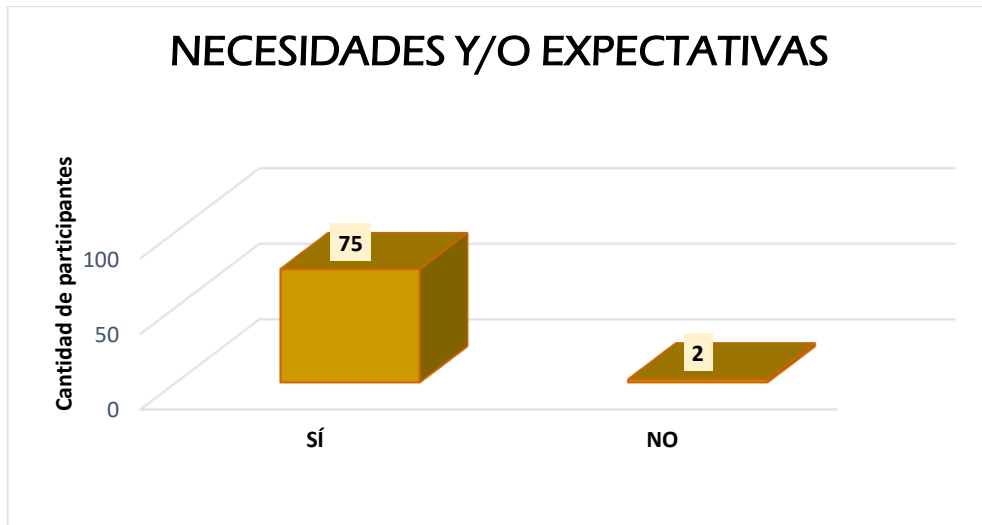


Gráfico No. 9 Necesidades y Expectativas

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

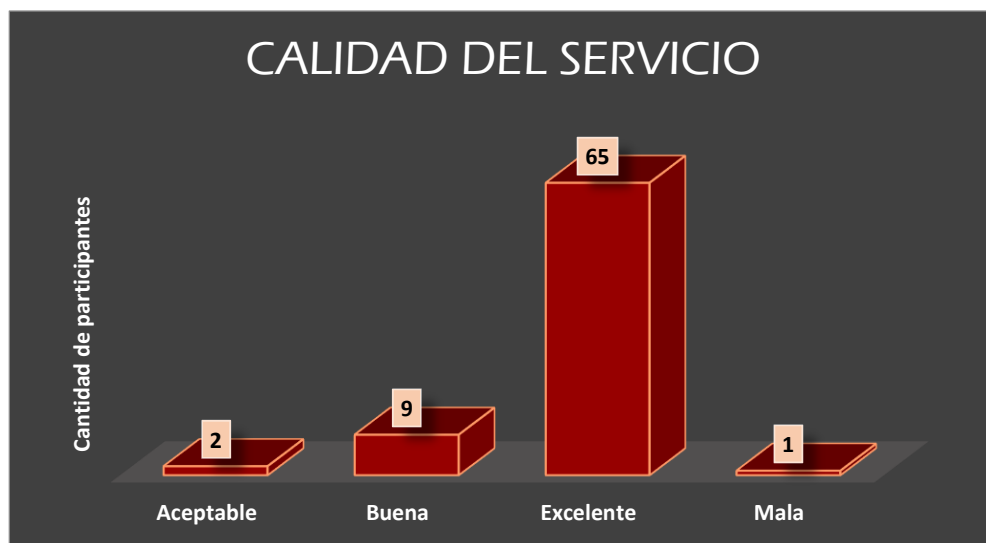


Gráfico No. 10 Calidad del servicio

¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

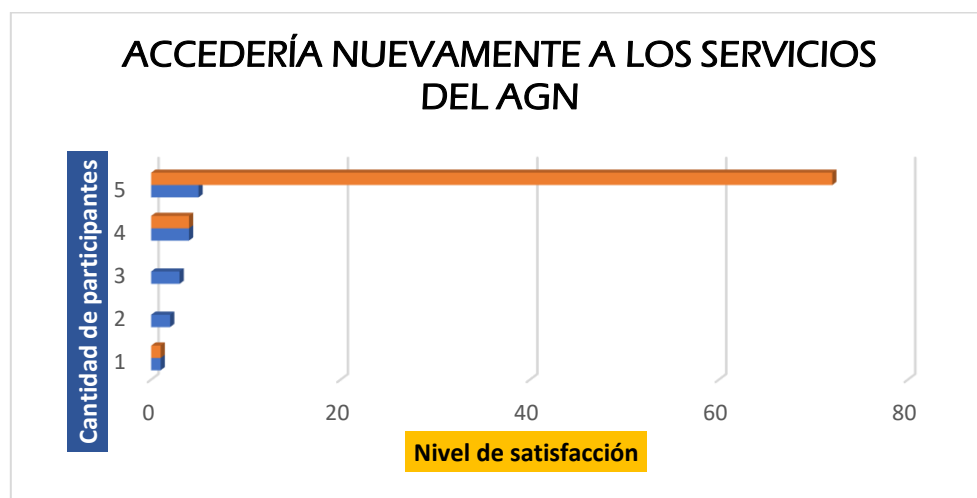
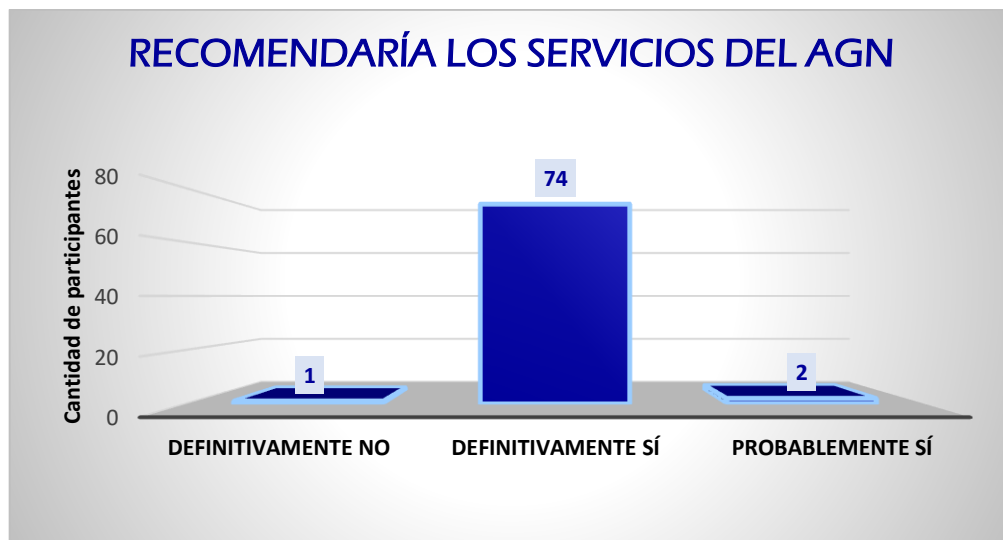


Gráfico No. 11 Accedería a los servicios del AGN

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



Gráfica No. 12 Recomendaría los servicios del AGN

OBSERVACIONES DE USUARIOS:

A continuación, se transcriben las sugerencias de los usuarios consignadas en el formato de Encuesta de Satisfacción:

Francety Arcenia Jimenez Beltran: Los funcionarios Oscar y Javier no demuestran la disposición para la atención al público. Pilar, Paisita y el practicante super excelente la atención y disponibilidad

Eduar Buitrago Acero: Excelente atención de los funcionarios de la recepción y sala de investigación

Sandra Angelica Garavito: La atención es muy positiva y agradable. Excelente personal.

Carlos Eduardo Martinez Méndez: Excelente atención administrativa.

Wilton Holguín Rotavista: El Archidoc hace mucha falta.

Corzo Chacón Villanueva: Gracias, satisfecho.

Angelica Maria Martinez Moreno: Todo el personal se mostró muy atento y servicial.

Rosa Maria Chacón Rodriguez: Satisfecha con la atención.

Ginna Paola Gonzalez Cañon: Muy atentos y claros las personas de archivo

Esmeralda Moreno Mora: Todo es excelente y gracias por guardar muy bien los documentos

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.

Sería pertinente poder contar con un número mayor de encuestas de satisfacción, toda vez que de esta manera se pueden conocer de primera fuente las necesidades de los usuarios, así como propender por la implementación de mejoras en el portafolio de servicios.

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 Bernal Malagón-Técnico Administrativo/Jeimmy L. Betancourt Lancheros-Profesional E. Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.