

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, marzo, 2024

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de febrero de 2024.

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 conoce la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la atención y la eficiencia de los servidores públicos de la entidad.

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 el AGN y promover la modernización de la misma. Para esto, tomamos la información de 100 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

4. CONTENIDO:

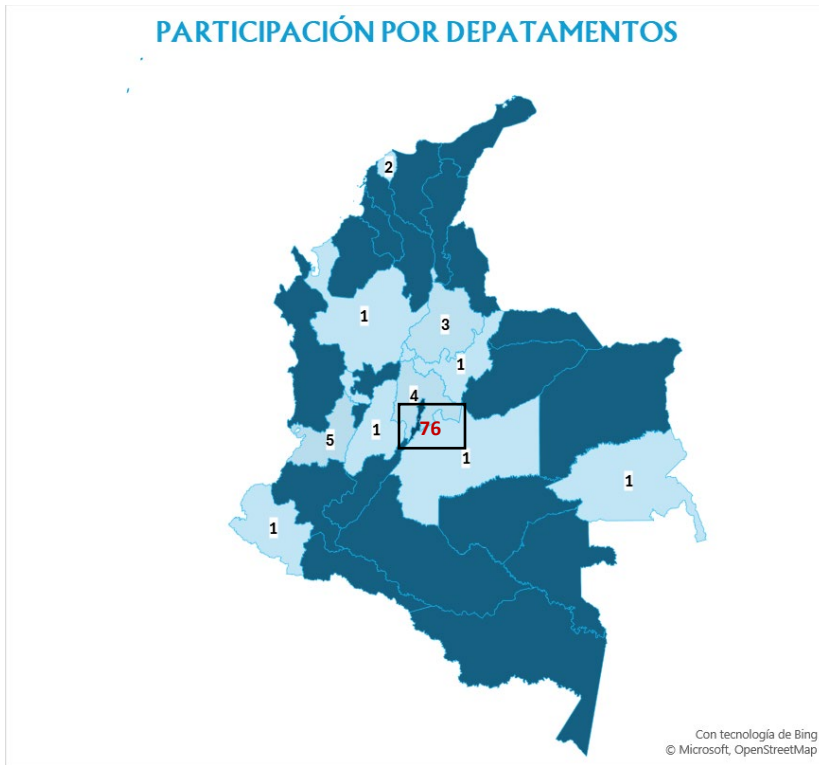
✓ Resultados de la Población (Países)



Imagen No. 1 Mapa de Panamá

En el mes de febrero se contó con la participación de los ciudadanos de Panamá, la mayoría de ellos acceden a los tramites de Consulta y Fotocopias de Fondos Históricos.

✓ Participación por Departamentos (Colombia).

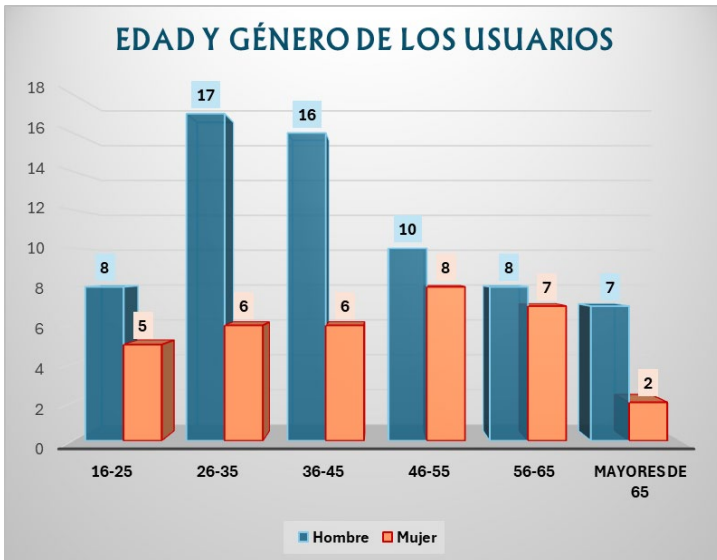


DEPARTAMENTO	CANTIDAD
ANTIOQUIA	1
ATLÁNTICO	2
BOGOTÁ, D.C.	76
BOYACÁ	1
CUNDINAMARCA	4
GUAINÍA	1
META	1
NARIÑO	1
RISARALDA	1
SANTANDER	3
TOLIMA	1
VALLE DEL CAUCA	5

Gráfico No. 1 Usuarios por departamento
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales,

En el mes de febrero la participación en Colombia fue considerable, los usuarios de Bogotá fueron quienes más acceso tuvieron a los tramites y Otros Procedimientos Administrativos -OPA's con el 79% como se muestra el en (grafico No 1).

✓ Género y Edad de los Usuarios:



Edad y género	Hombres	Mujeres	Total
16-25	8	5	13
26-35	17	6	23
36-45	16	6	22
46-55	10	8	18
56-65	8	7	15
Mayores de 65	7	2	9
Total		34	100

Gráfico No. 2 Edad y Género de los Usuarios.
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

La mayor participación de los hombres comprende edades de 26 a 35 años (66%), la de las mujeres de los 46 a 55 años con el 34%.

✓ **Nivel educativo:**

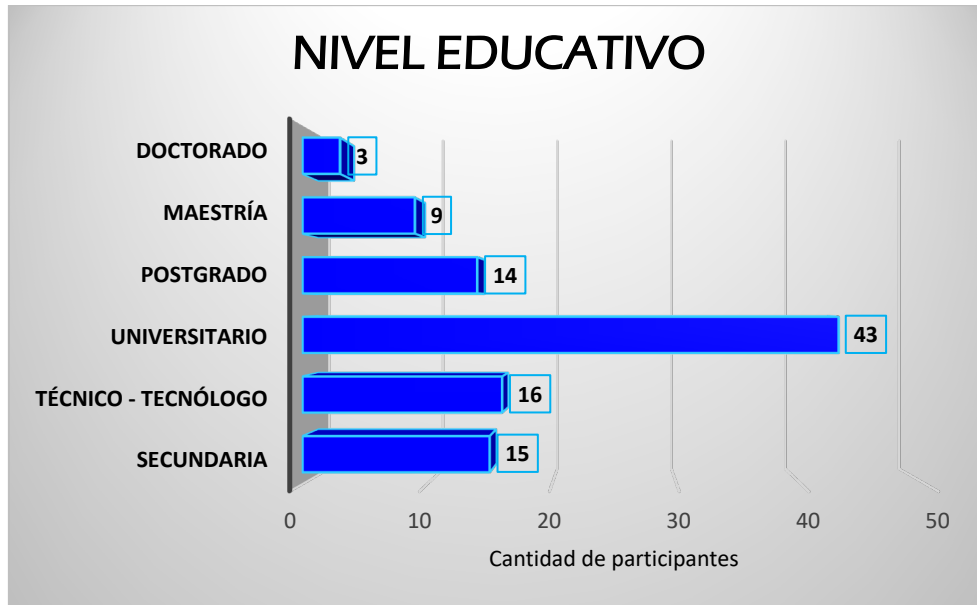



Gráfico No. 3 Nivel de escolaridad

Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Los usuarios universitarios fueron los de mayor acceso a los tramites y O'PAs de la entidad con el 43%, en cuanto a secundaria, técnico – tecnólogo y Postgrado tuvieron un promedio similar del 15%, los usuarios con maestría y doctorado son quienes realizan menos consultas en la entidad.

En cuanto a los grupos étnicos hubo personas que indicaron ser indígenas.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



En el **ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN** digitalizamos procesos para la comodidad de nuestros usuarios

Contamos con **9 trámites** y **1 OPA (Otros Procesos Administrativos)** inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT del departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

LISTADO DE TRÁMITES

- 1 Consulta y fotocopia de protocolos notariales.
- 2 Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental.
- 3 Declaratoria de Bienes de Interés Cultural de Carácter Documental Archivos SIC-DA del orden nacional.
- 4 Consulta y fotocopia de documentos históricos.
- 5 Préstamo o alquiler de audiotextos, bases de explotación y sala Fray Alberto Ley.
- 6 Inscripción de tablas de retención documental y tablas de valoración documental en el Registro Único de Series Documentales (RUSD).
- 7 Transferencia regular de documentación histórica al Archivo General de la Nación.
- 8 Evaluación y consiliación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental.
- 9 Capacitación en materia archivística.



ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

OPA'S
(OTROS PROCESOS ADMINISTRATIVOS)

- 1 Visitas guiadas al Archivo General de la Nación.

Imagen No .2 Tramites y O'PAS.

En el mes de febrero de 2024 se solicitaron los siguientes tramites:

TRAMITES Y O ´ PAS - CANALES DE ATENCIÓN	Chat	Correo electrónico	Página web	Presencial	Total, general
Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental	2			2	4
Capacitación en materia archivística		1	1		2
Consulta y fotocopia de documentos históricos		1		66	67
Consulta y fotocopia de protocolos notariales		2		23	25
Evaluación y convalidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental.	2				2
Total, general	4	4	1	91	100

Tabla No. 1 Servicios prestados en el mes de febrero 2024
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Los tramites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA'S) que actualmente tiene a su cargo la entidad son 10 (diez) como se evidencia en la (imagen No 3). Por lo cual en el mes de febrero el trámite con mayor cantidad de solicitudes fue el de Consulta y fotocopia de documentos históricos con el 67%, este se realiza de manera presencial. Adicionalmente solicitan documentos históricos producidos desde el año 1543 por la Administración Española en el territorio colombiano, durante el período colonial y por la administración gubernamental desde el siglo XIX, también se realizar consultas sobre protocolos notariales que en su mayoría se solicitan presencialmente.

Las Capacitaciones Archivísticas y las Asistencias Técnicas a cargo de la subdirección del Sistema Nacional de Archivos y Evaluación y convalidación de TRD y TVD a cargo de la Subdirección de Política y Normatividad Archivística son tramites que consultan con frecuencia por los canales telefónico, chat y correo electrónico.

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:

1. Tiempo de espera al trámite solicitado:



Gráfico No. 4 Tiempo de Espera

Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

2. Claridad de la información suministrada;



Gráfico No. 5 Claridad de la información
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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

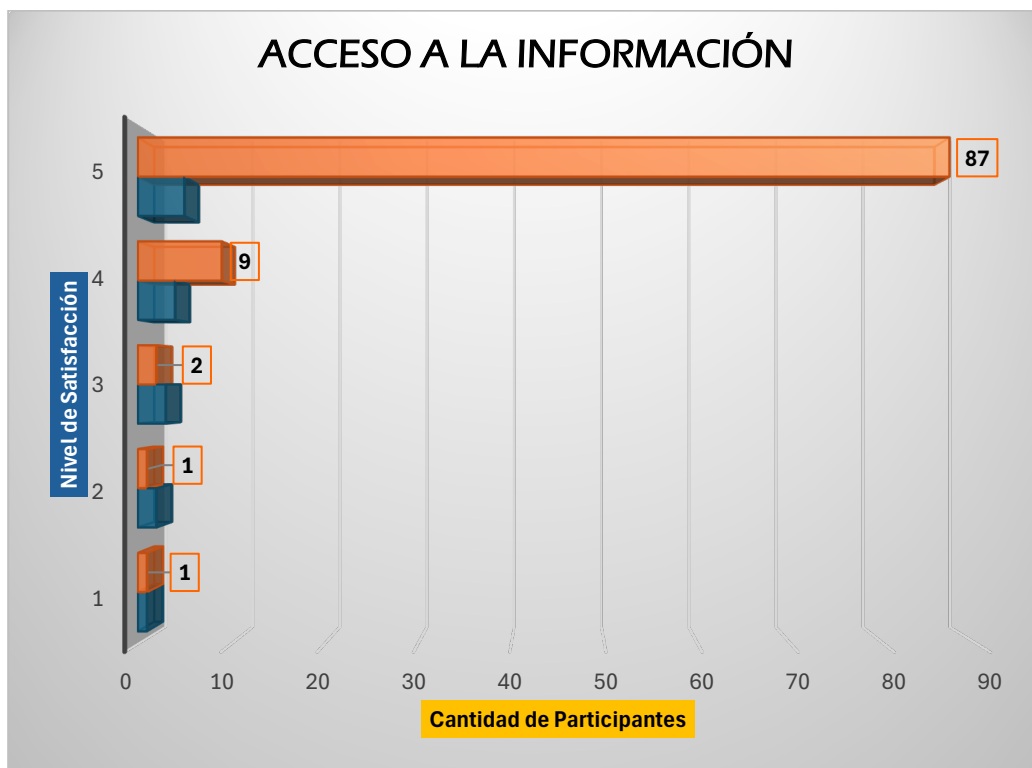


Gráfico No. 6 Atención del Servidor Público.
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

4. Desempeño del servidor público que lo atendió;

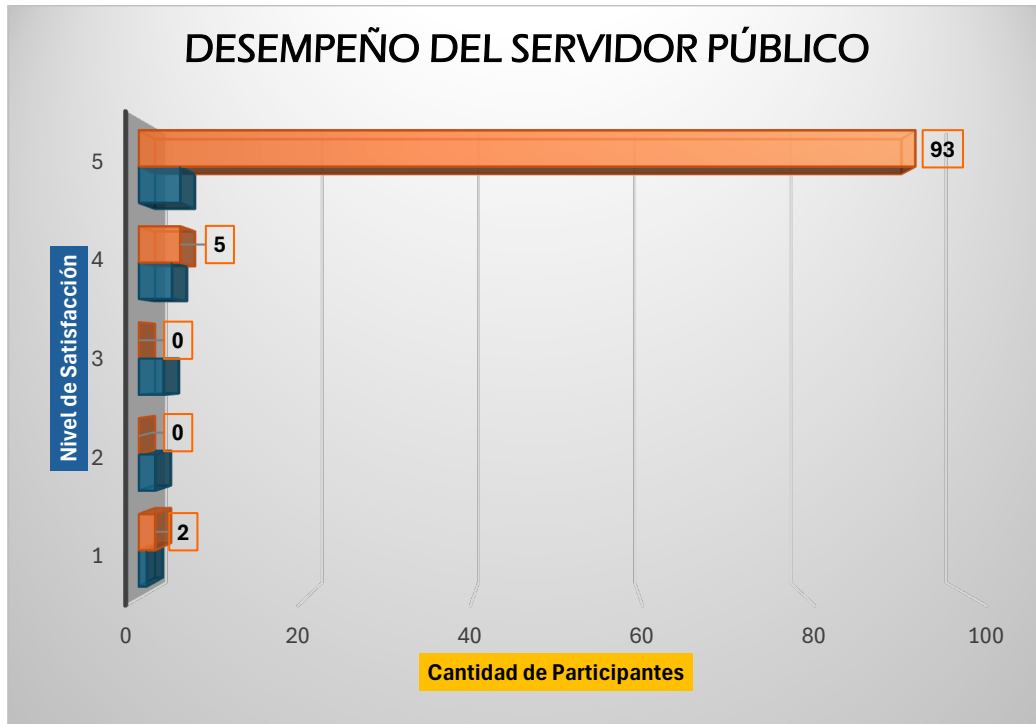


Gráfico No. 7 Desempeño del servidor público.
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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



Gráfico No. 8 Necesidades y Expectativa
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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

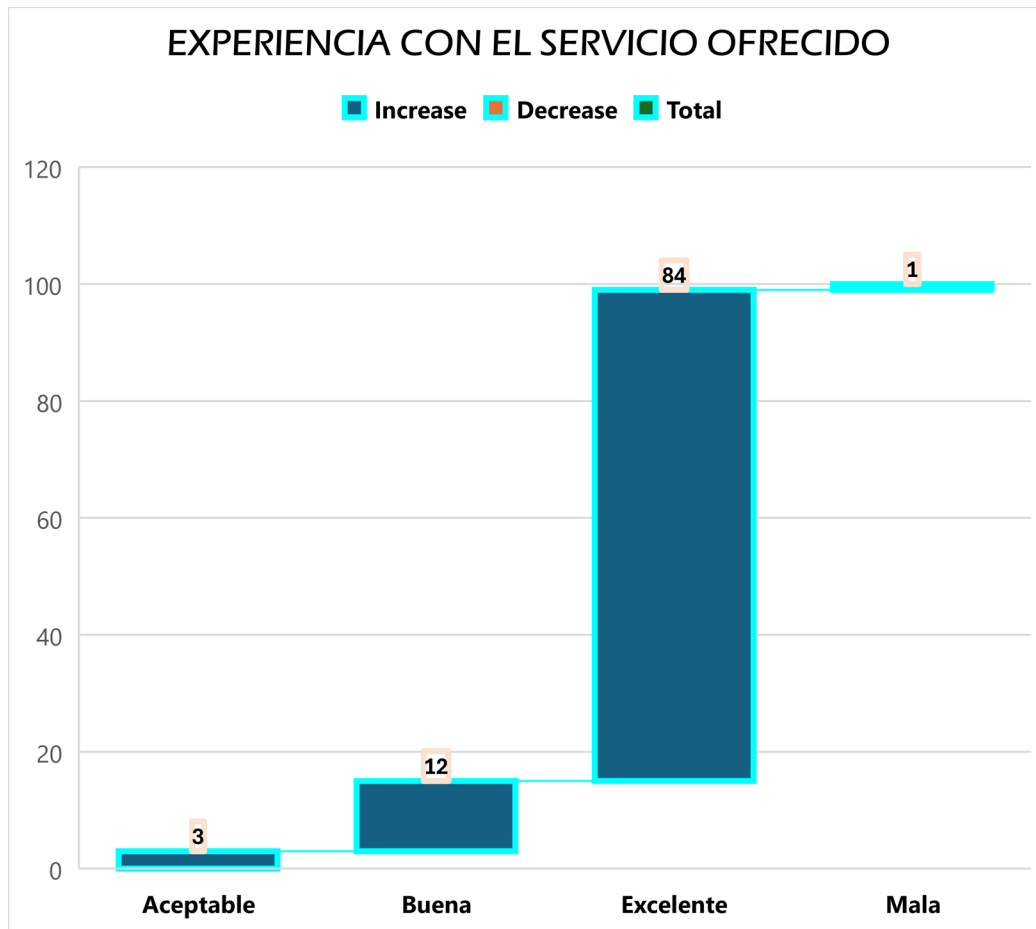


Gráfico No. 9 Calidad del servicio
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

7. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

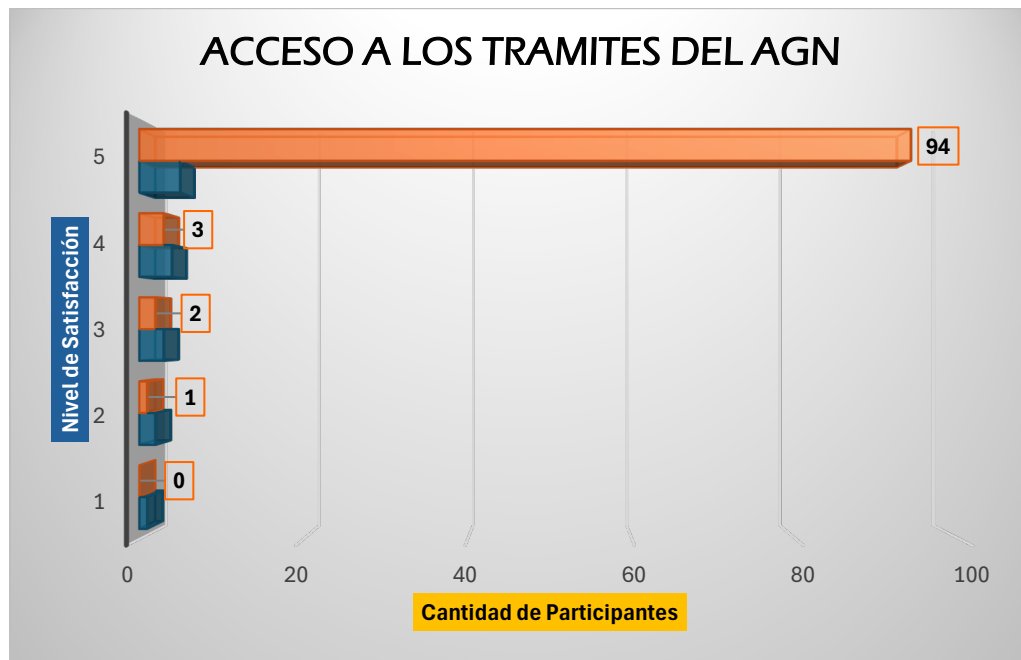


Gráfico No. 10 Accedería a los servicios del AGN
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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

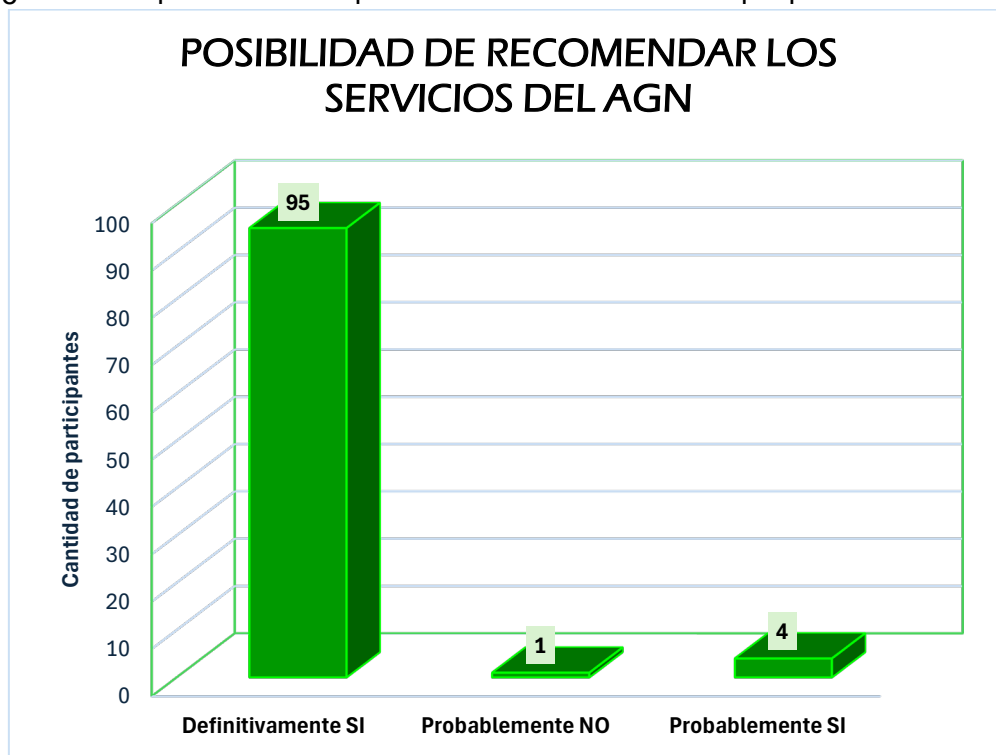


Gráfico No. 11 Recomendaría los servicios del AGN
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Más del 94% de los usuarios indicaron estar satisfechos con la prestación del servicio por parte de los servidores públicos, la entrega de la información, la calidad de la información y las probabilidades que recomienden o accedan a los trámites y O'PAS de la entidad son porcentajes altos y satisfactorios para la entidad.

OBSERVACIONES DE USUARIOS:

Para el mes de febrero se recibieron 5 comentarios de las siguientes personas:

1. La señora Nubia Duitama Mira hace el siguiente comentario: *“Debe mejorar en cuanto los canales de atención como el chat en oportunidades de utilizar este canal y nunca obtuve respuesta”*.
2. El señor Jose Hernan Borja Alarcón comenta la siguiente: *“Calidez y cordialmente agradecido del funcionamiento”*.
3. La señora Martha Cantor indica lo siguiente: *“Agradezco la amabilidad de cada una de las personas que me orientó y ayudó con el servicio”*.
4. El señor Mauricio López Higuera comenta lo siguiente: *“Muy buen servicio”*.
5. La señora Monica Yineth Puentes López hace el siguiente comentario: *“Excelente colaboración de la chica de adentro muy amable y excelente ayuda, la calificación un 100 gracias por tan amable atención y ayuda”*.

Agradecemos a los usuarios de la entidad por las observaciones que nos dejan en las encuestas de satisfacción, esto, con el fin de mejorar nuestro servicio y actuar de forma oportuna en las fallas que se presentan en los canales de atención.

5. CONCLUSIONES

La percepción de la ciudadanía hacia la prestación de trámites y OPA's de la Entidad es positiva, como se refleja en las gráficas adjuntas. Factores como la entrega puntual de información y la calidad del servicio ofrecido por los funcionarios públicos son determinantes para este alto nivel de satisfacción que se tiene por parte de los ciudadanos.

Se requiere generar acciones de mejora para reforzar los canales de atención dispuestos por la entidad tales como el Chat y teléfono, esto con el fin de entregar de forma oportuna y eficiente la información a nuestros usuarios para lograr el 100% de satisfacción.

Por otra parte, se enviará correo electrónico a los agentes que atienden el chat institucional con el fin de que, a través de este medio, se pueda solicitar el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción y así poder contar con mayor información de nuestros usuarios y grupos de valor.

DATOS DE LA ENTIDAD:

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Carrera. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888 ext. 870

Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

Elaborado por: Deicy Bernal Malagon – Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Revisó: Jeimmy Lizette Betancourt Lancheros – Profesional Especializado - GSC