

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, mayo 2024

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

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.

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 esta. Para esto, tomamos la información de 136 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

CONTENIDO:

✓ Resultados de la Población (País)



Imagen No 1. Mapa de Venezuela

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

✓ Participación por Departamentos (Colombia).

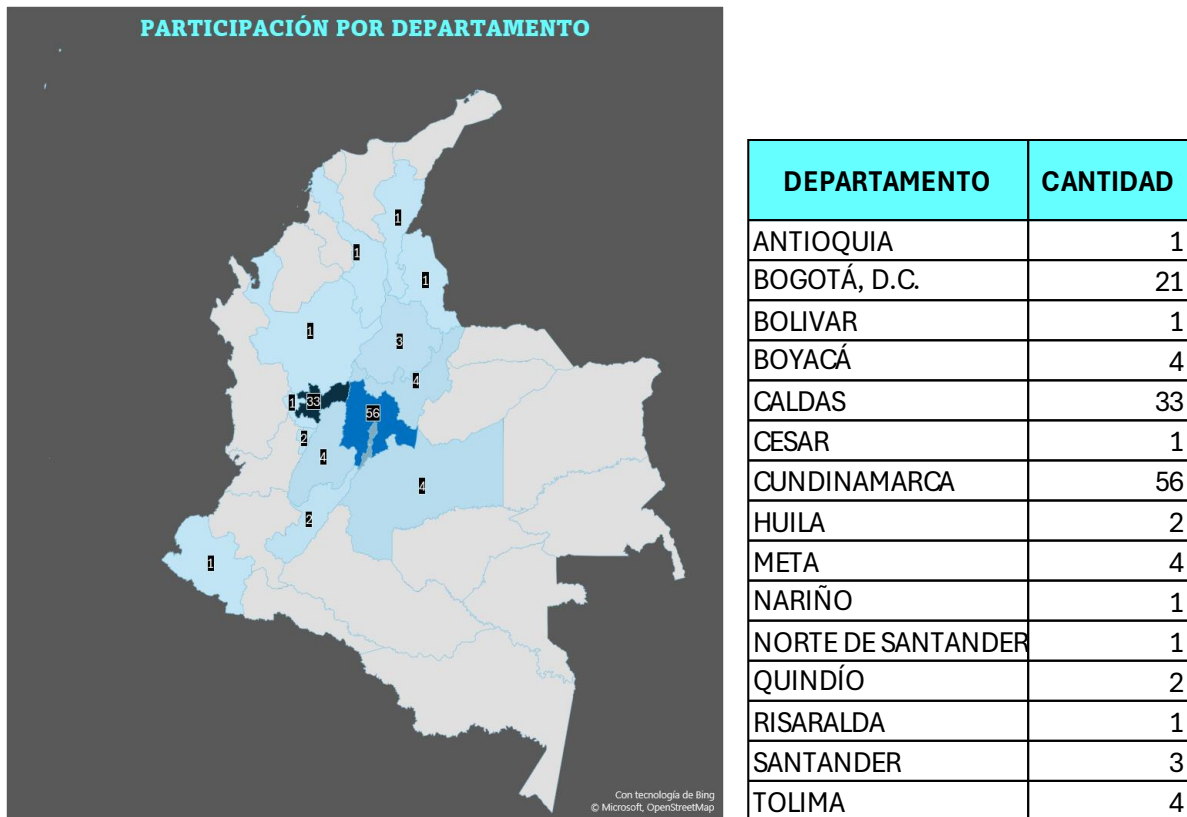


Gráfico No 1. Usuarios por departamento
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Durante el mes de abril, se observó una notable participación en cuanto al acceso a trámites y procedimientos administrativos. Los usuarios del departamento de Cundinamarca destacaron, siendo quienes tuvieron mayor acceso con un 41%, como se evidencia en el gráfico No. 1. Le sigue el departamento de Caldas con un 24% de participación.

✓ Género y Edad de los Usuarios:

EDAD Y GÉNERO	Hombre	Mujer	Total, general
16-25	30	27	57
26-35	12	7	19
36-45	14	8	22
46-55	9	11	20
56-65	3	2	5
Mayores de 65	8	5	13
Total, general	76	60	136

Tabla No 1. Edad y Género de los Usuarios.
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Durante abril, se registró una mayor participación por parte de los hombres, quienes representaron el 56% del total, mientras que las mujeres accedieron con un promedio del 44%, en cuanto a las edades de estos usuarios, el rango de 16 a 25 años fue el grupo que más consultas realizó en la entidad.

✓ **Nivel educativo:**

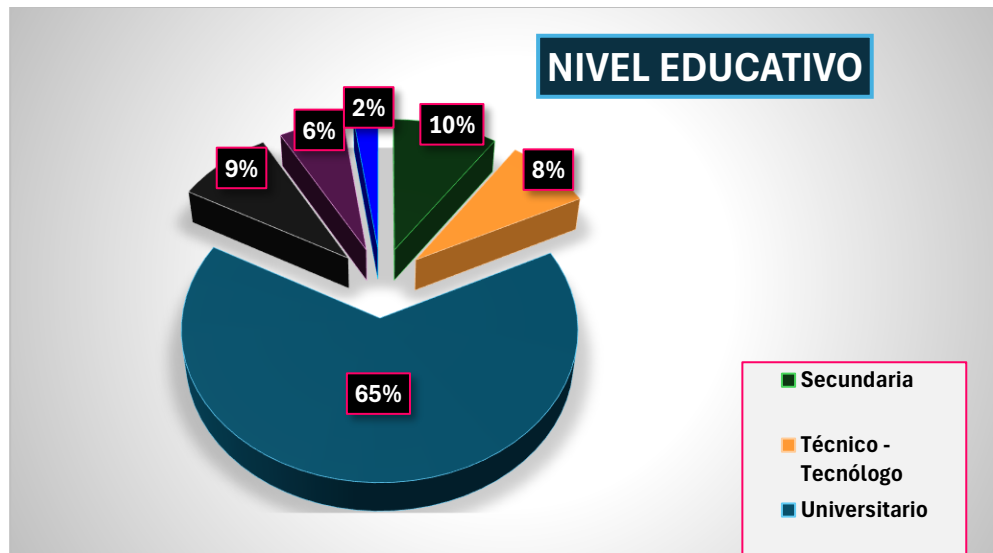


Gráfico No 2. Nivel de escolaridad

Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Durante el mes de abril, los usuarios universitarios fueron quienes más accedieron a los trámites u O'PAs de la entidad, representando el 65% del total. Por otro lado, los niveles de secundaria, técnico-tecnólogo y postgrado tuvieron un acceso similar con un promedio del 9% al 10%. En contraste, los usuarios con maestría y doctorado fueron quienes realizaron menos consultas.

✓ **Grupos étnicos:**

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

Cantamos 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 Archivístico BIC-CDA del orden nacional.
- 4 Consulta y fotocopia de documentos históricos.
- 5 Préstamo o alquiler de auditorio, salas de exposición y sala Fray Alberto Lee.
- 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 consolidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental.
- 9 Capacitación en materia archivística.

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 abril de 2024 se solicitaron los siguientes trámites:

TRAMITE U O´PA – CANAL DE ATENCIÓN	Chat	Correo electrónico	Presencial	Redes sociales	Total
Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental	3	1	1		5
Capacitación en materia archivística	1			1	2
Consulta y fotocopia de documentos históricos		1	31		32
Consulta y fotocopia de protocolos notariales		6	44		50
Visita Guiada			47		47
Total, general	4	8	123	1	136

Tabla No 2. Servicios prestados en el mes de abril 2024
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

La entidad cuenta actualmente con nueve (9) trámites y uno (1) Otros Procedimiento Administrativo (O´PAS), como se puede apreciar en la imagen No. 3. Durante el mes de abril, el trámite con mayor cantidad de solicitudes fue el de Consulta y fotocopia de protocolos notariales con el 37% de las solicitudes. Este trámite se realiza de manera virtual y presencial. Por otro lado, las visitas guiadas a cargo del grupo de Investigación y Difusión tuvieron una alta demanda con el 35% de las solicitudes.

Las consultas de Fondos históricos también fueron significativas en este mes, con un 23% de solicitudes. Por último, las Capacitaciones Archivísticas y las Asistencias Técnicas ofrecidas por la subdirección del Sistema Nacional de Archivos son trámites que se consultan con frecuencia a través de los canales de atención telefónico, chat, correo electrónico y redes sociales.

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

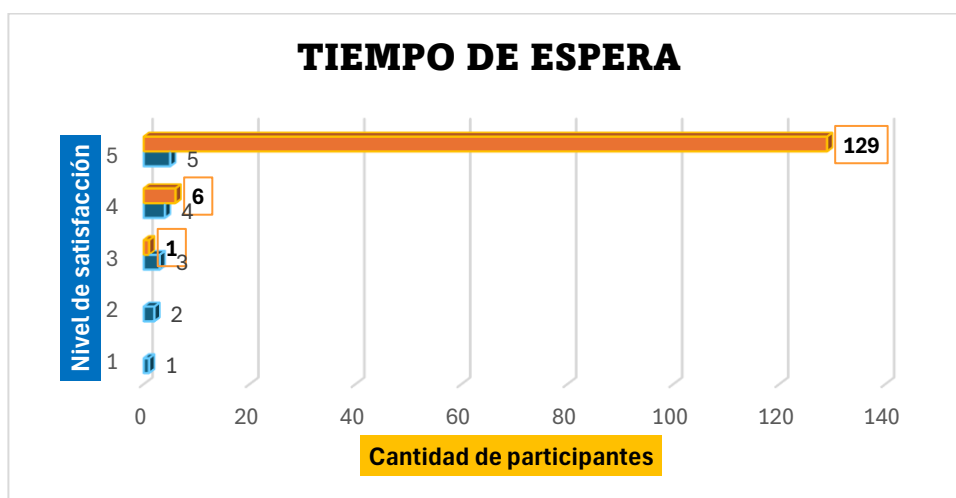


Gráfico No 3. Tiempo de Espera
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

2. Claridad de la información suministrada

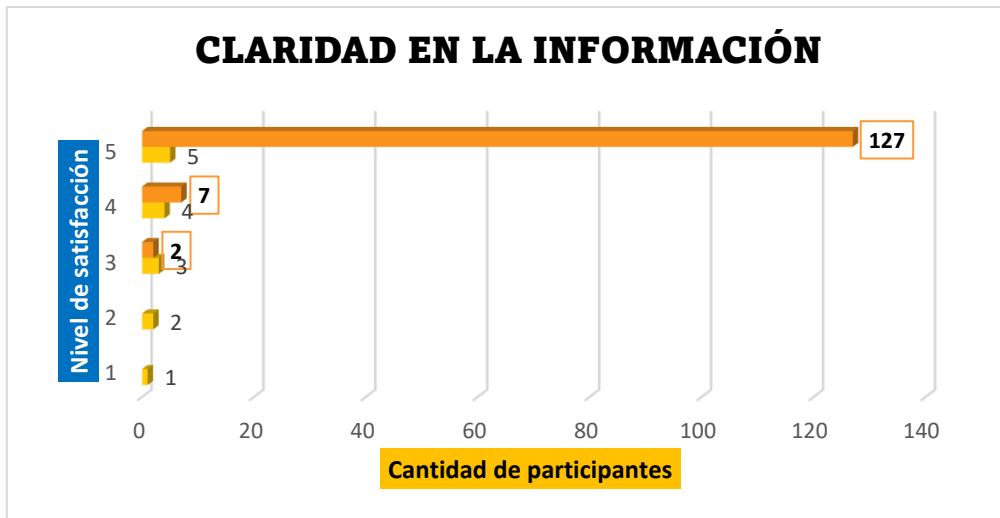


Gráfico No 4. Claridad de la información
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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

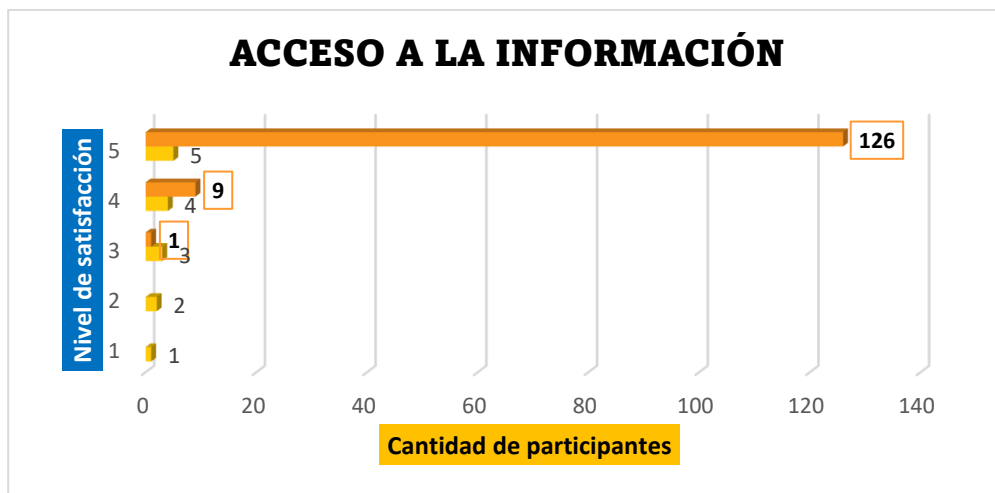


Gráfico No 5. Atención del Servidor Público.
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

4. Desempeño del servidor público que lo atendió

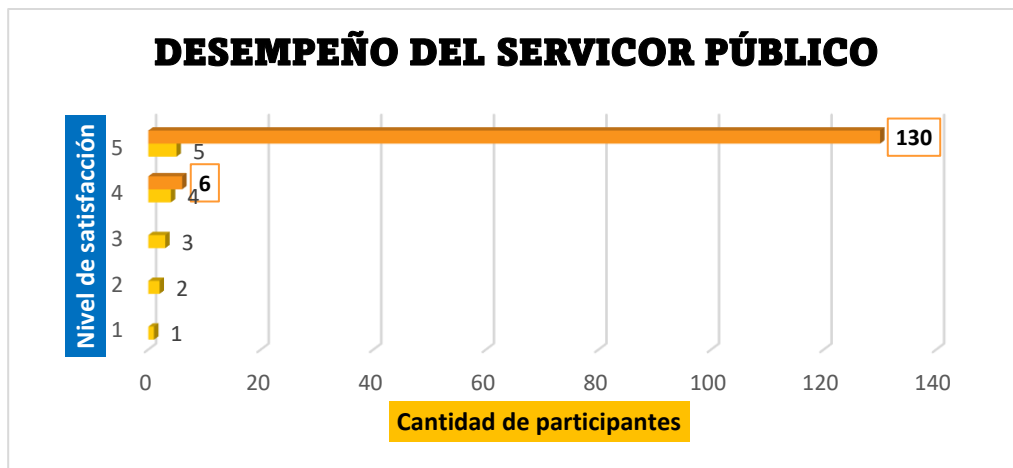


Gráfico No 6. Desempeño del servidor público.
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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

En abril de 2024, todos los usuarios que interactuaron con los servicios de la entidad expresaron que éstos cumplieron con sus expectativas y necesidades, brindando respuestas satisfactorias a sus dudas e inquietudes.

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

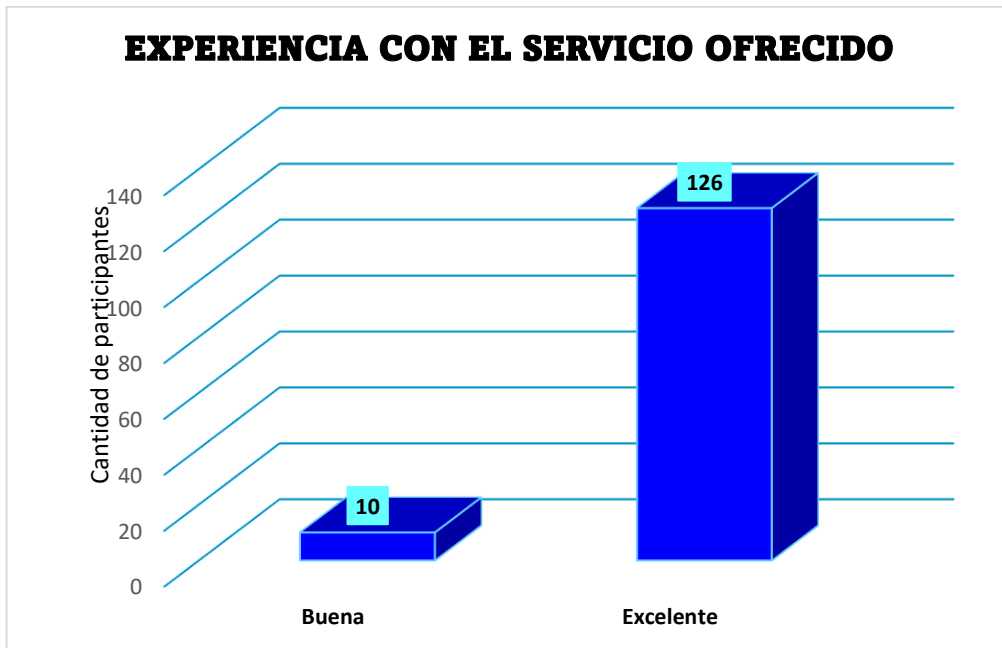


Gráfico No 7. Calidad del servicio
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

7. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

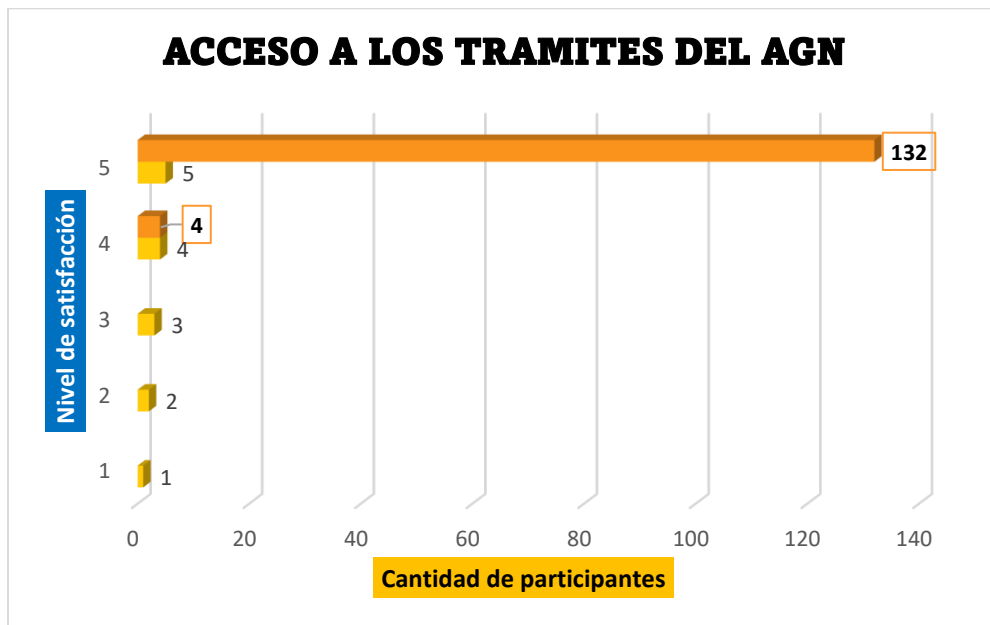


Gráfico No 8. Accedería a los servicios del AGN
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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

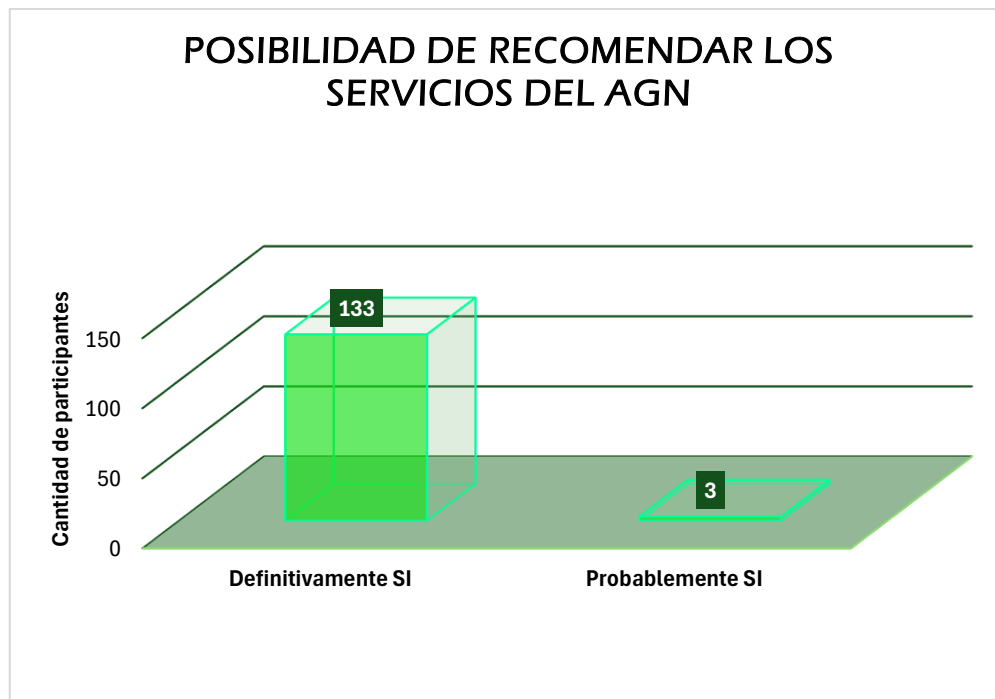


Gráfico No 9. Recomendaría los servicios del AGN
Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Todos los usuarios encuestados manifestaron su satisfacción con el servicio prestado por los servidores públicos, la entrega y calidad de la información proporcionada. Además, un alto porcentaje indicó que recomendarían o volverían a utilizar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad. Esto refleja un nivel de satisfacción satisfactorio para la institución.

OBSERVACIONES DE USUARIOS:

Para el mes de abril se recibieron 2 comentarios de las siguientes personas:

- ❖ La señora Tania Fernandez Yulieth Cocategui hace el siguiente comentario: *“Es un buen recorrido, el chico explica muy bien y detalladamente”*.
- ❖ El señor Julian Camio Manrique comenta la siguiente: *“Me gustó mucho sirvió el viaje”*.

Queremos expresar nuestro agradecimiento a los usuarios de nuestra entidad por compartir sus observaciones en las encuestas de satisfacción. Estos comentarios nos permiten mejorar nuestro servicio y tomar medidas correctivas de manera oportuna en caso de fallas en nuestros canales de atención. Su opinión es fundamental para seguir creciendo y brindar un servicio de calidad. ¡Gracias por su colaboración!

CONCLUSIONES

Durante la evaluación de la participación de los ciudadanos en los trámites ofrecidos por el AGN, se ha destacado un comportamiento particular. El nivel de satisfacción de los usuarios es positivo, tal como se refleja en los gráficos, gracias a la entrega puntual de la información, la calidad del servicio proporcionado por los servidores públicos y la percepción favorable de volver a utilizar nuestros servicios.

Se ha identificado la necesidad de implementar acciones de mejora para fortalecer los canales de atención, como el Chat y el teléfono, con el objetivo de brindar información de manera eficaz y oportuna a nuestros usuarios, esto nos permitirá alcanzar el 100% de satisfacción.

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 GSC

Revisó: Jeimmy Lizette Betancourt Lancheros – Profesional Especializado - GSC