

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, julio 2024

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de satisfacción de los usuarios del Archivo General de la Nación del mes de junio 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 y presencial, conociendo 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 58 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

CONTENIDO:

✓ Resultados de la Población (País)



Imagen No 1. Países participantes a los tramites del AGN.

Durante el mes de junio, los usuarios de Argentina, Estados Unidos, Brasil, Francia y Turquía participaron activamente en los trámites de Consulta y Fotocopias de Fondos Históricos y Protocolos Notariales, siendo estos los servicios más solicitados por la mayoría de ellos.

✓ Participación por Departamentos (Colombia)



DEPARTAMENTO	CANTIDAD
ATLÁNTICO	2
BOGOTÁ D.C.	38
BOLIVAR	1
BOYACÁ	1
CUNDINAMARCA	3
META	1
NARIÑO	1
VALLE DEL CAUCA	2

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

En el mes de junio la participación en Colombia fue considerable, los usuarios del Distrito Capital fueron quienes tuvieron más acceso a los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) con el 78% como se muestra el en (gráfico No 1).

✓ **Género y Edad de los Usuarios:**



EDAD Y GÉNERO	Hombre	Mujer	Total general
16-25	6	3	9
26-35	7	2	9
36-45	8	3	11
46-55	7	6	13
56-65	7	2	9
Mayores de 65	4	3	7
Total general	39	19	58

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

En el mes de mayo hubo mayor participación por parte de los hombres con el 67% en el rango de edades de 36 a 45 años, las mujeres por su parte accedieron un promedio de 33%.

✓ **Nivel educativo:**

Para el nivel de escolaridad está de la siguiente manera:

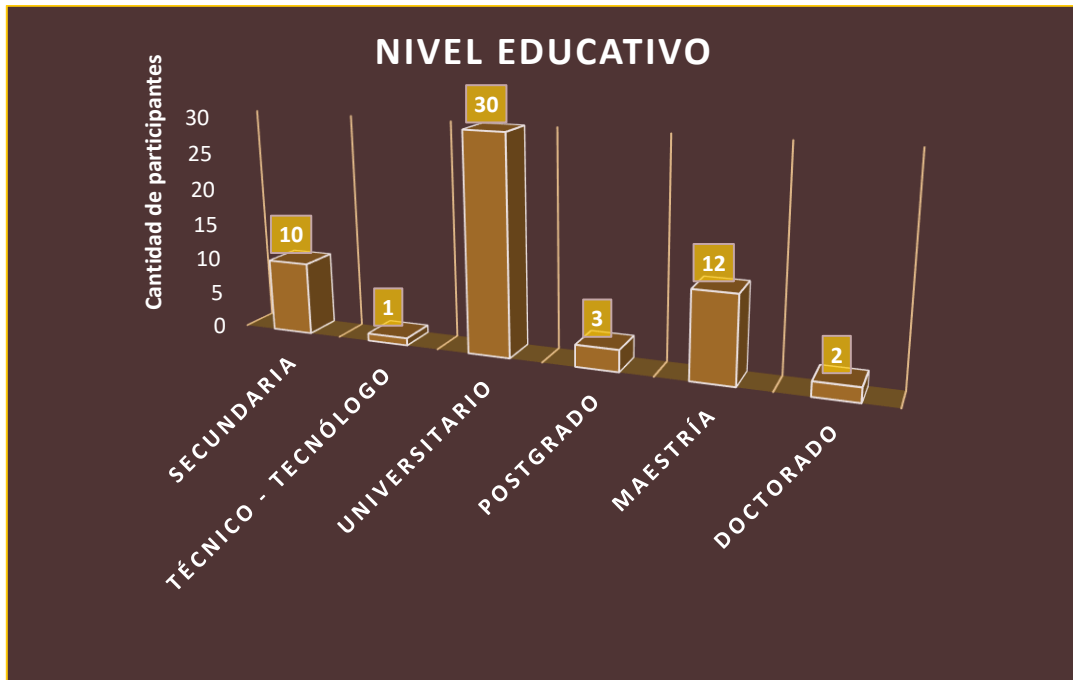


Gráfico No 3. Nivel de escolaridad

Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

Durante el mes de junio, los usuarios con nivel educativo universitario fueron quienes más accedieron a los trámites y OPAs de la entidad, representando el 52% del total de consultas; por otro lado, los usuarios con nivel educativo de Maestría tuvieron un promedio del 21%, seguidos por los de Secundaria con un 17%. En contraste, los usuarios con niveles educativos de técnico, tecnólogo, Postgrado y Doctorado realizaron menos consultas en la entidad en comparación con los anteriores.

Grupos étnicos:

Varios de los ciudadanos encuestados indicaron ser Afrocolombianos.

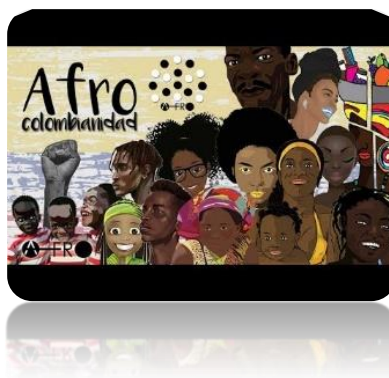


Imagen No 2. Grupos étnicos

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN

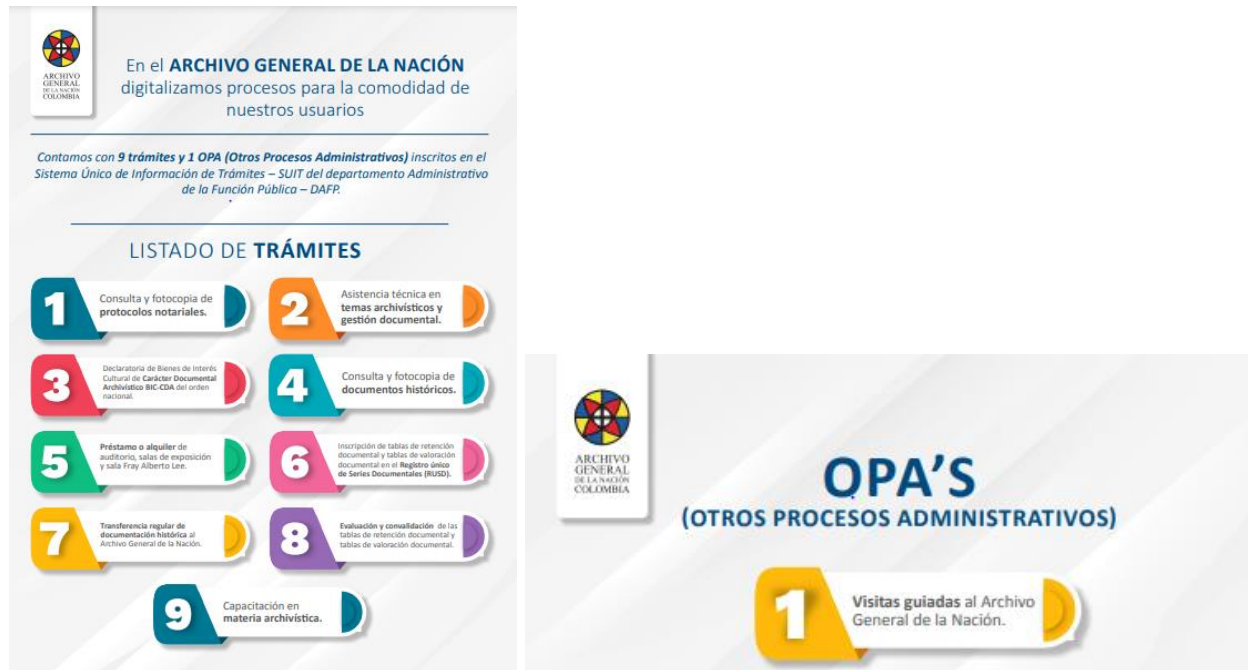


Imagen No 3. Tramites y OPAS.

En el mes de junio 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	1	1		1	3
Consulta y fotocopia de documentos históricos				14	14
Consulta y fotocopia de protocolos notariales		5		35	40
Evaluación y convalidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental.			1		1
Total general	1	6	1	50	58

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

Los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) que actualmente cuenta la entidad son 10 (diez) como se evidencia en la (Imagen No 3). Por lo cual en el mes de junio el trámite con mayores solicitudes fue la Consulta y fotocopia de protocolos notariales con el 69%, este trámite se realiza de manera presencial y/o virtual, se pueden consultar Escrituras Públicas correspondientes a las Notarías 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª, 6ª, 8ª, 9ª y 10ª de Bogotá, y solicitar fotocopias de estas. De igual manera la consulta a fondos históricos tiene un gran promedio de consulta por los usuarios con el 24% este trámite se realiza de manera presencial, las Asistencias Técnicas a cargo de la subdirección del Sistema Nacional de Archivo 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 presencial, página, 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

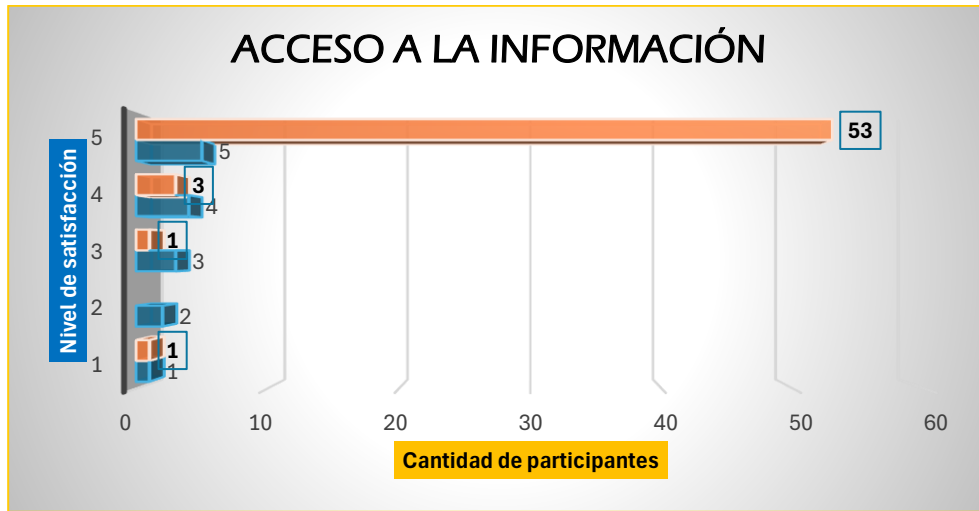


Gráfico No 6. Atención del Servidor Público.

Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

4. Desempeño del servidor público que lo atendió

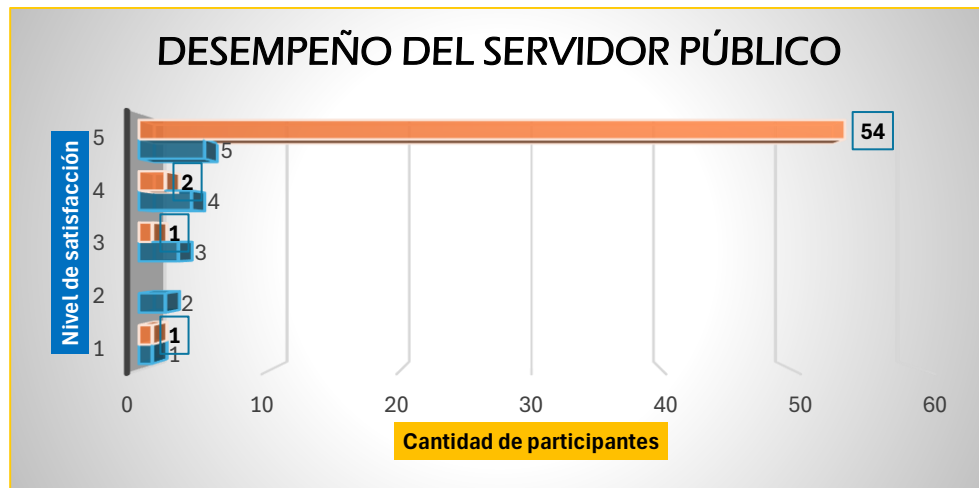


Gráfico No 7. Desempeño del servidor público.

Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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

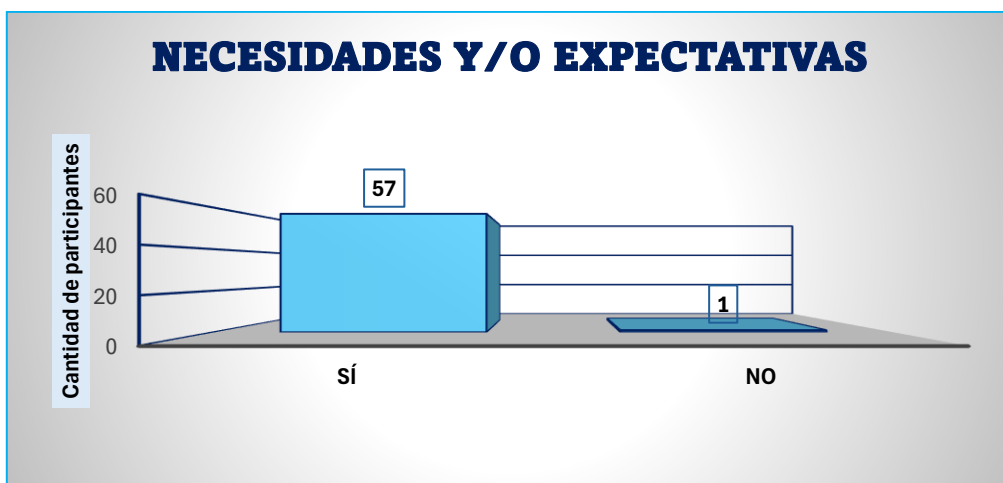


Gráfico No 8. Necesidades y Expectativa

Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

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

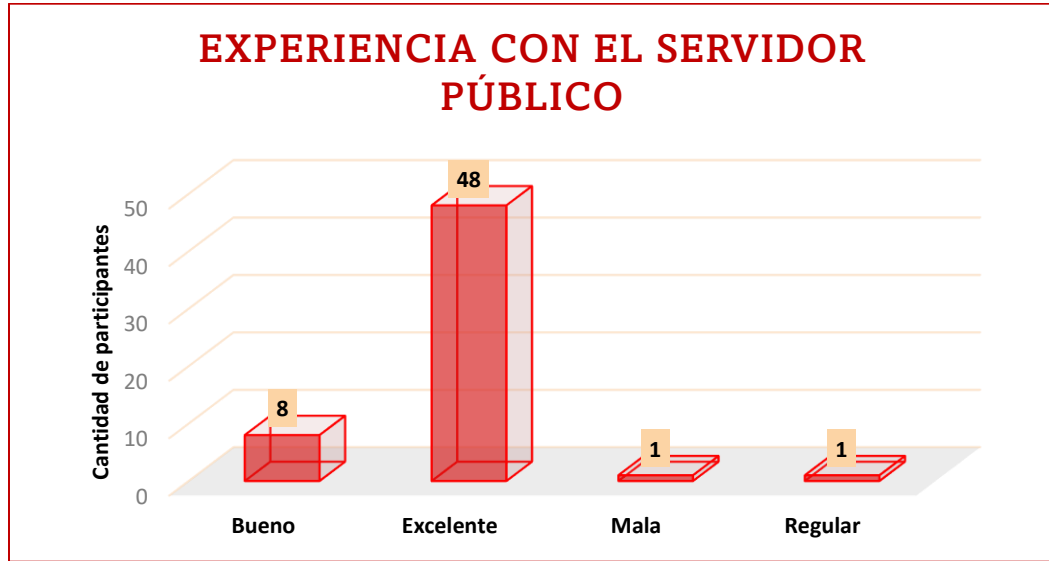


Gráfico No 9. Calidad del servicio

Fuente: encuestas de Satisfacción página web y presenciales.

7. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?

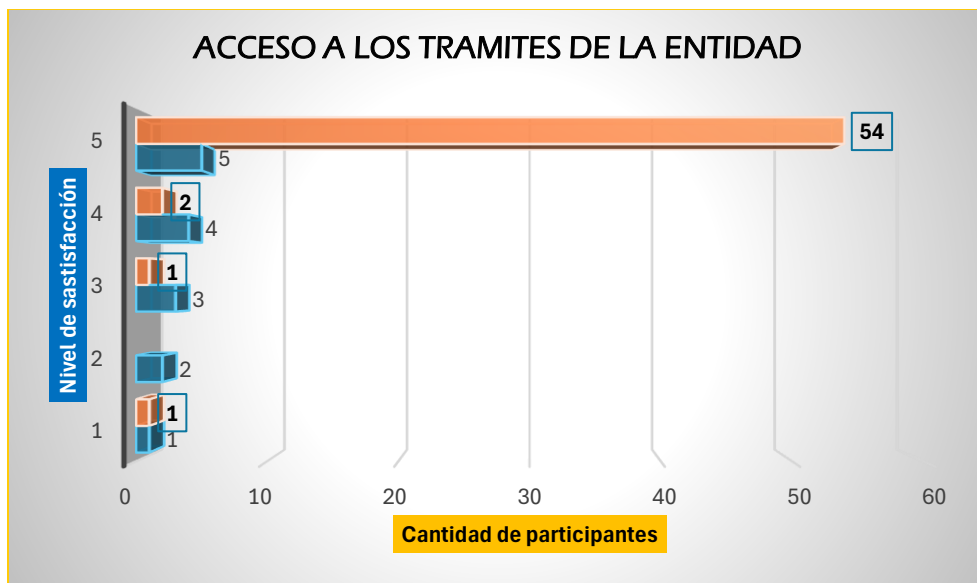


Gráfico No 10. Accedería a los servicios del AGN

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 98% 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.

CONCLUSIONES

Se observó un comportamiento particular en la participación de los ciudadanos en los trámites que ofrece el AGN, el nivel de satisfacción presentados por cada uno de ellos es bueno como se evidencia en las gráficas, la entrega oportuna de la información, la calidad del servicio que prestan los servidores públicos, la percepción de acceder nuevamente a nuestros trámites es de alto impacto para la entidad.

Se evidencia la necesidad de acciones de mejora para reforzar los canales de atención que presta la entidad 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.

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 – Técnico Administrativo GSC
Revisó: Jeimmy Lizette Betancourt Lancheros – Profesional Especializado - GSC