

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, febrero 12 de 2024

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de enero 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 por página web y presencial. 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 119 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

CONTENIDO:

✓ Resultados de la Población (Por Departamento)



Gráfico No. 1 Usuarios por departamento

Para el mes de enero de 2024 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el Distrito capital con un total de 75 visitas como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar con la

participación de usuarios de otros departamentos como: Cundinamarca, Valle del Cauca, Santander, Nariño, Caldas entre otros.

✓ **Participación de Países:**

En la encuesta de satisfacción se evidenció la participación de países como: Brasil, España, Italia, Alemania y Venezuela.

✓ **El Nivel de Escolaridad:**

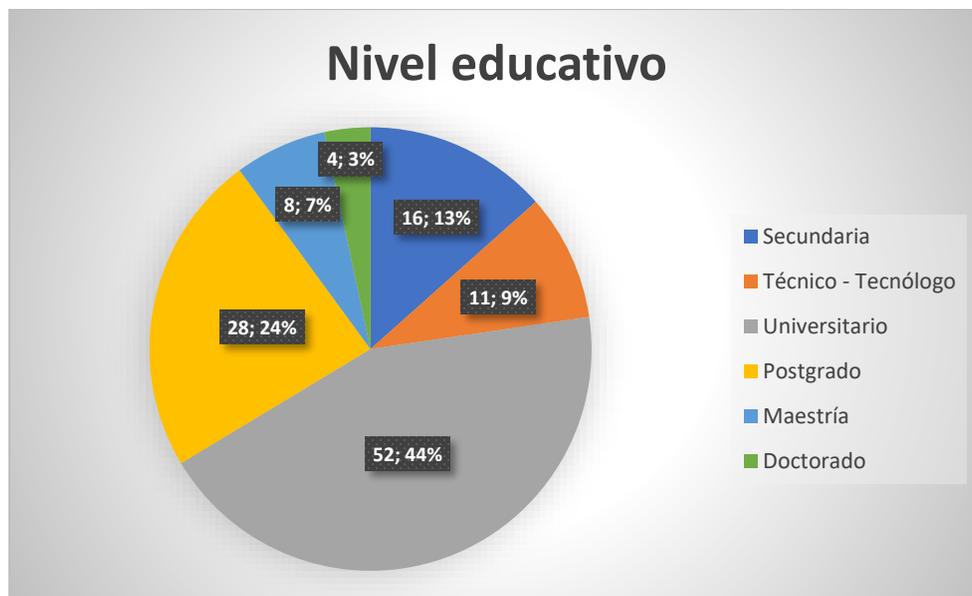


Gráfico No. 2 Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad Universitario fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de enero con un 52%, seguido Postgrado con el 24%, secundaria con el 13%, técnico con el 9%, maestría con el 7% y doctorado con el 3%.

✓ **Personas con Discapacidad**



En cuanto a las personas en condición de discapacidad para el mes reportado no se evidenciaron personas con esta condición.

✓ **Grupos étnicos:**



En cuanto a los grupos étnicos, para el mes de enero dos personas indican ser afrocolombianas.

✓ **Género**



En el mes de enero asistieron a la Entidad 44 mujeres (37%) y 75 hombres (63%).

✓ **Edad**

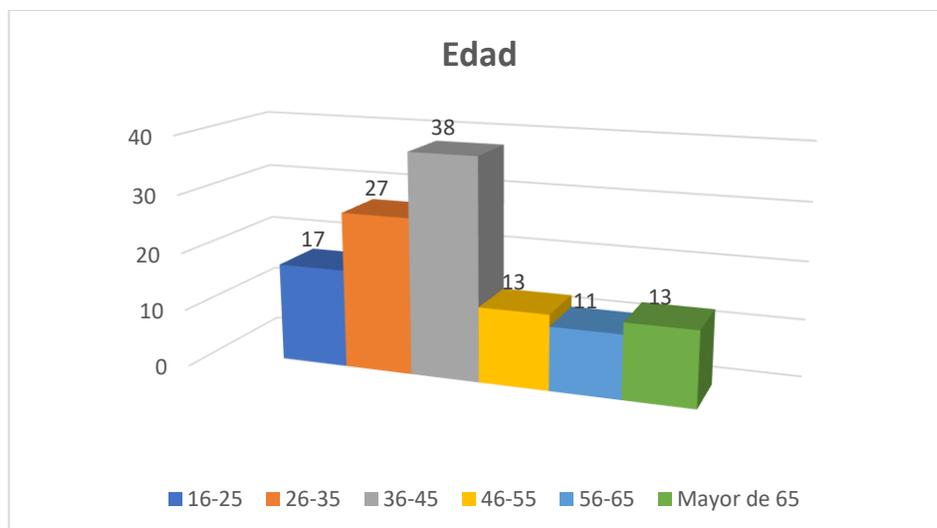


Gráfico No. 3 Edad de los usuarios

Los ciudadanos con rango de edad de 36-45 años es quien más accede a los servicios que brinda la Entidad, seguido del rango de los 26-35 años y del de los 16-25 años, lo que indica que los visitantes de la Entidad son personas muy jóvenes.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN

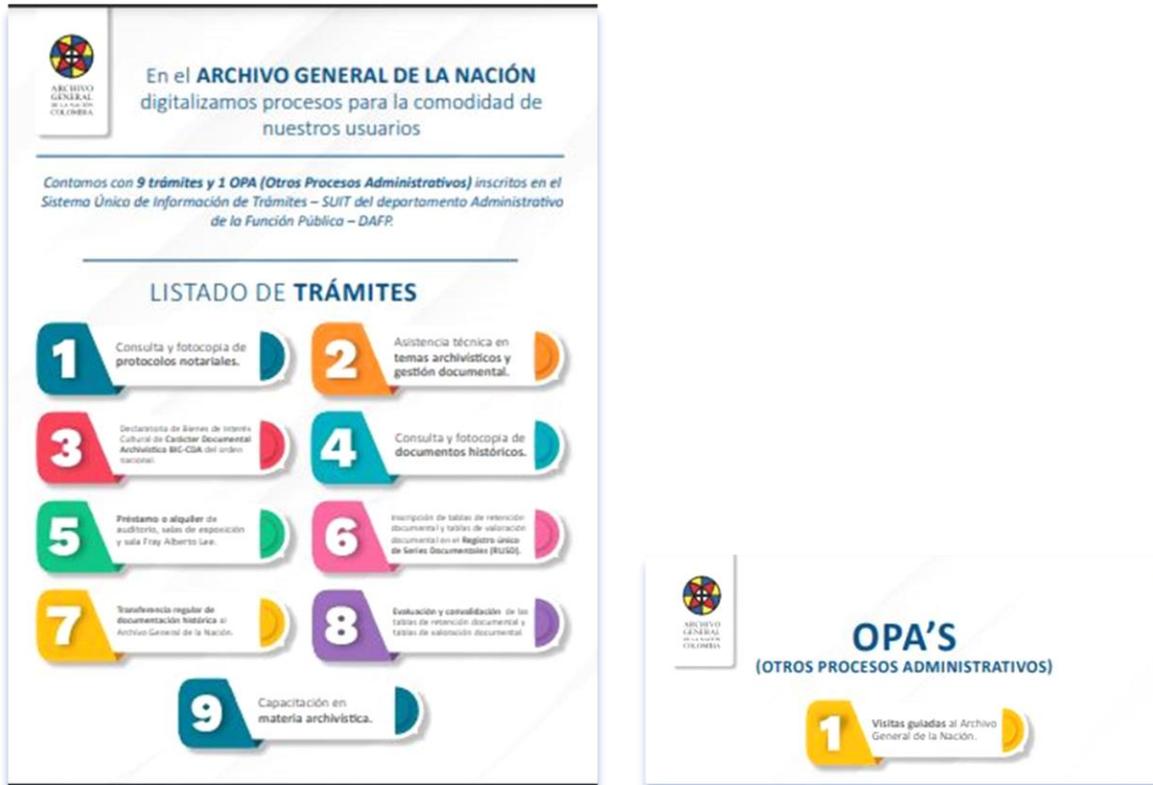


Imagen No. 1 Trámites y OPA's de la Entidad

En el mes de enero de 2024 se prestaron los siguientes servicios:

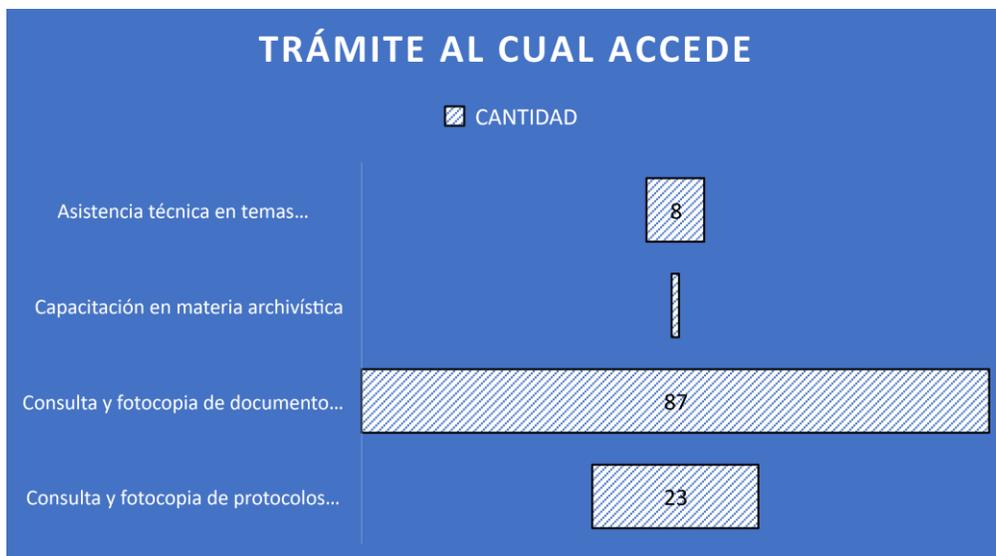


Gráfico No. 4 Servicios prestados en el mes de enero de 2024

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes reportado fueron: Consulta y Fotocopia de documentos históricos con 73% seguido de Consulta y fotocopia de protocolos notariales con el 19%, Asistencia Técnica con el 7% y capacitación en materia archivística con el 1%, debido que inicia el año, los demás trámites y OPAS no registran usuarios.

• **Canales de Atención:**

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

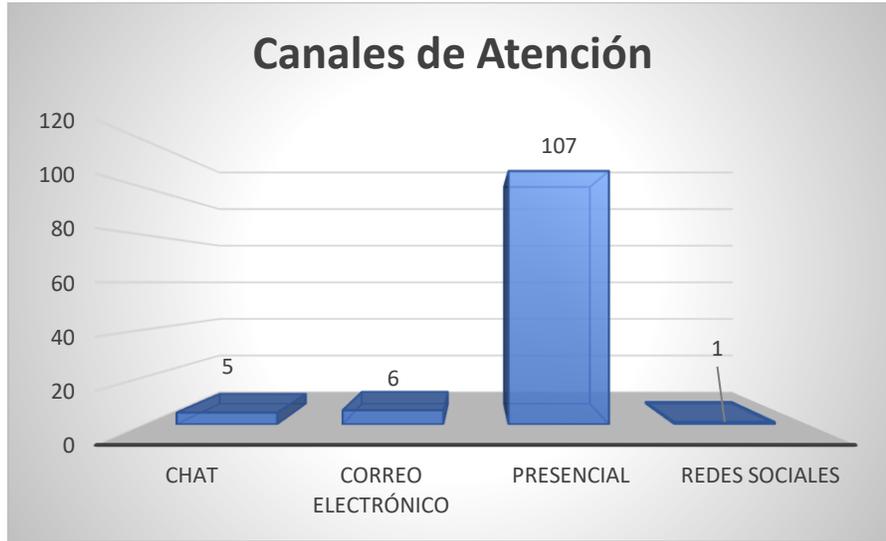


Gráfico No. 5 Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda por parte de los usuarios son: de manera presencial con 107 asistencias, correo electrónico con 6, Chat con 5 y Redes sociales con 1.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

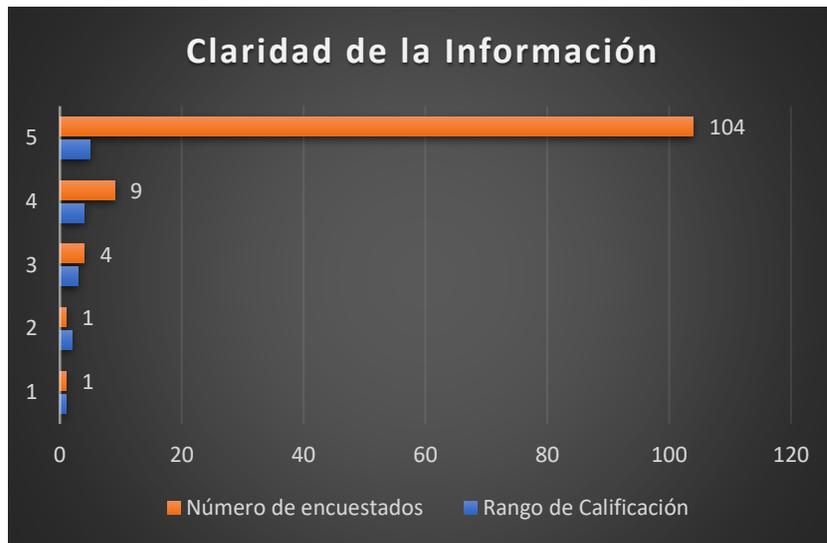
Para el nivel de satisfacción se tuvo presente varias preguntas con calificación de 1 a 5 ; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

1. *Tiempo de espera al trámite solicitado:*



Gráfica No. 6 Tiempo de Espera

2. *Claridad de la información suministrada*



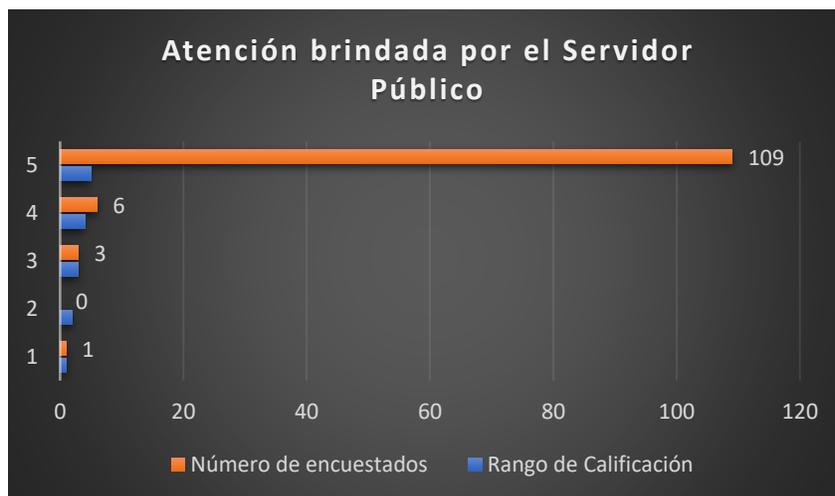
Gráfica No. 7 Claridad de la información

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



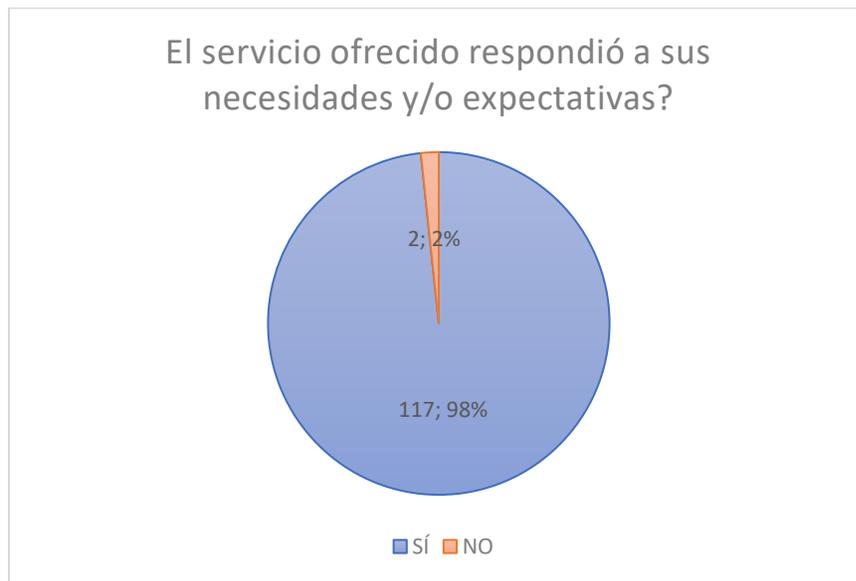
Gráfica No. 8 Atención del Servidor Público.

4. Desempeño del servidor público que lo atendió



Gráfica No. 9 Desempeño del servidor público.

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



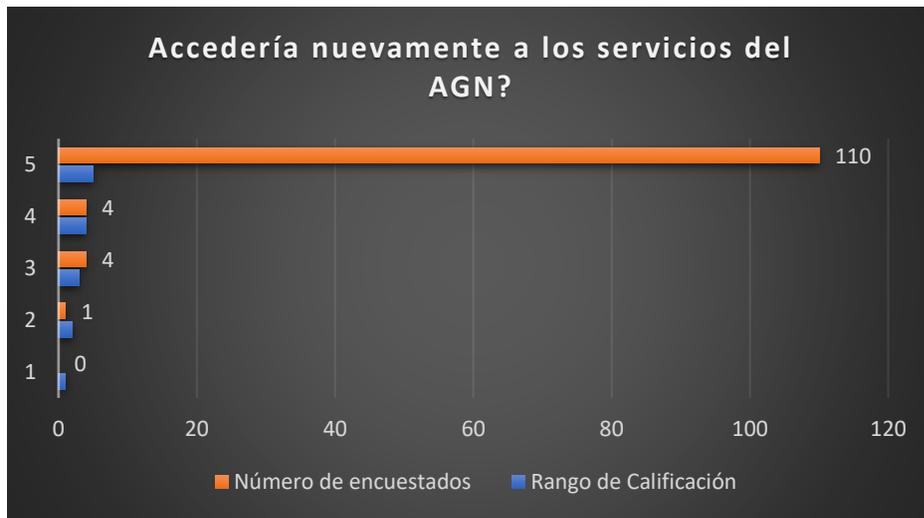
Gráfica No. 10 Necesidades y Expectativa

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



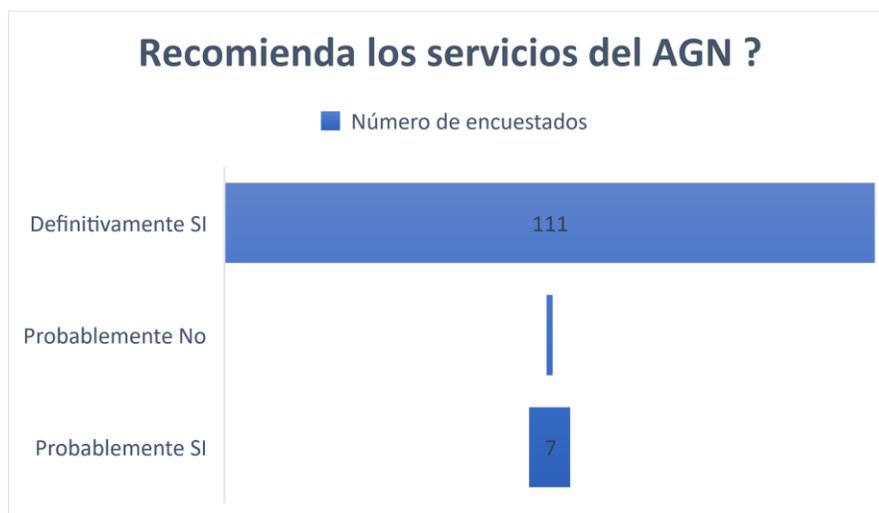
Gráfica No. 11 Calidad del servicio

7. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica No. 12 Accedería a los servicios del AGN

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



Gráfica No. 13 Recomendaría los servicios del AGN

OBSERVACIONES DE USUARIOS:

“Eficiencia y rapidez”

“Extraordinario”.

“Buena atención”.

“Mucha calidad humana se evidencia en sus funcionarios”.

“Muy ágil la atención”

“Todo Perfecto”

“Felicitaciones muy organizado y el personal muy atento gracias”

“Se necesita con urgencia material digital y acceso a la página para poder descargar”

“Excelente el trato del personal todo muy ordenado, gracias por sus servicios”

“Gracias”

“Todo muy ordenado, se puede analizar los cómo tal vez”

“El programa no lleva a la consulta es muy piano a básico hace lo años encontré la info esta vez no”.

“Buen servicio”

“Excelente atención gracias”

“Todo muy organizado y la información recibida fue clara y oportuna”

“Falto un Tinto”

“Gracias por suministrar acceso al archivo y sus recursos de relevancia”

“Importen que puedan desarrollar un catálogo de conflicto en el sitio web”

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 atención, a pesar de algunas observaciones presentadas; como el pago de las copias de los protocolos notariales y fondos históricos, el tiempo de entrega de documentos es muy demorado, son los comentarios más usuales de los usuarios.

Por otra parte, El 92% de los encuestados califican como 5 la pregunta si accederían de nuevo a los servicios del AGN, el 84% califican excelente la calidad del servicio brindado, el 93% recomiendan “DEFINITIVAMENTE SI” los servicios del AGN, el 92% evalúa con 5 el desempeño del servidor que lo atendió.

DATOS DE LA ENTIDAD:

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Carrera. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888 ext. 321

Correo Electrónico: atenciónalciudadano@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR: Jeimmy L. Betancourt Lancheros- Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.