

CIUDAD Y FECHA; Bogotá, Julio 15 de 2020

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción Usuarios AGN

OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites y Procesos Administrativos que ofrece el Archivo General de la Nación, durante el segundo trimestre del año 2020, de acuerdo al procedimiento.

RESUMEN: Este informe se alimenta de la información suministrada por las “Encuestas de Satisfacción al Usuario” que se diligencian de manera física y virtual (Página web), donde se recopila la información del usuario como su edad, nivel de estudio, el municipio y departamento de origen, el servicio al que accede y una sección de preguntas de los rangos 1 al 10 en donde se indaga 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.

CONTENIDO:

✓

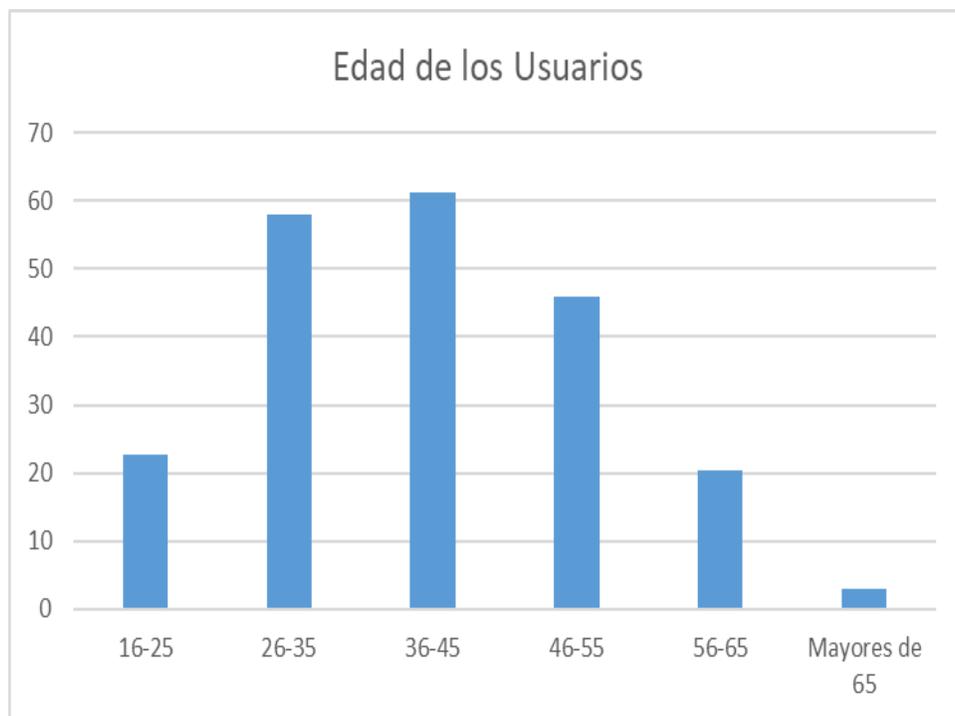
Resultados de la Población.



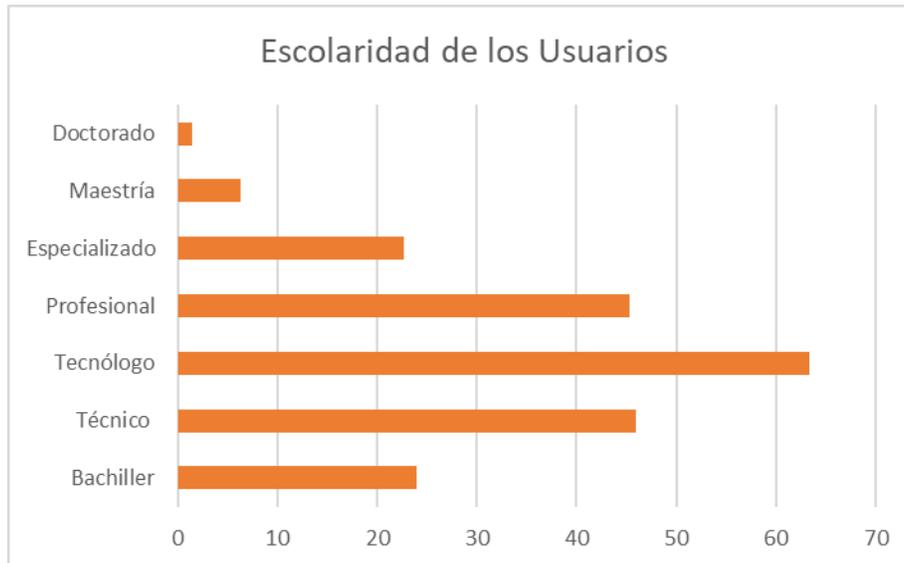
Como lo evidencia el gráfico, los usuarios más recurrentes provienen del departamento de Cundinamarca de la ciudad de Bogotá, seguido del departamento de Antioquia, Valle del Cauca y Nariño, Boyacá, Norte de Santander, Tolima, Cauca, Santander, Arauca y Atlántico.



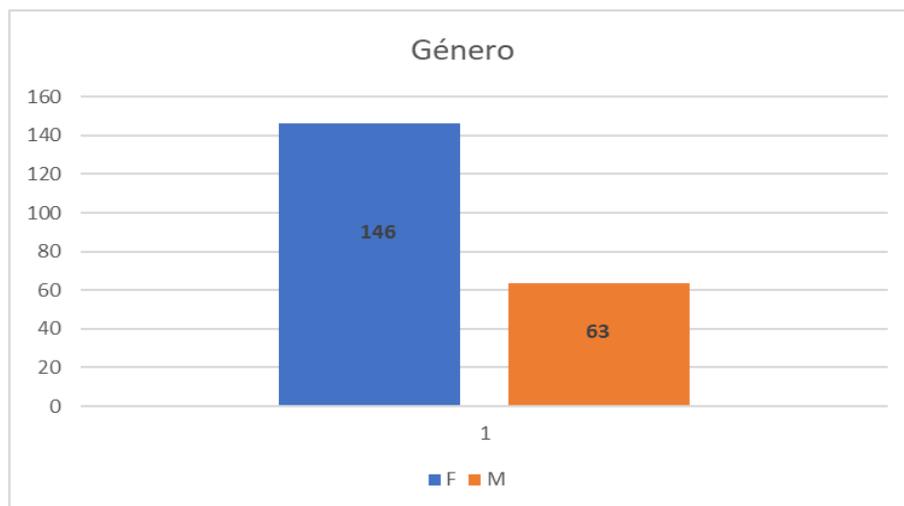
A nuestro portafolio de servicios accedieron en el segundo trimestre de la vigencia usuarios de países como Venezuela, México, Perú, España, Ecuador, Bolivia y Argentina.



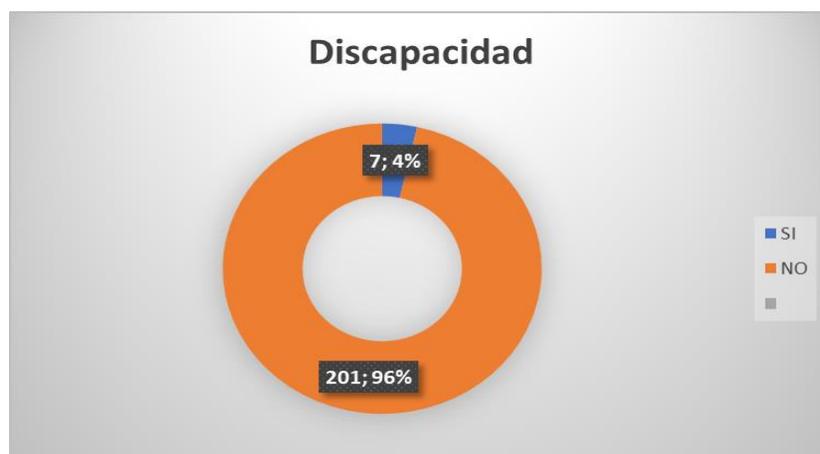
El promedio de edad de los usuarios del AGN es de 36 a 45 años con 61 visitas en el segundo trimestre de 2020, seguido del rango de 26 a 35 años con 58, de 46 a 55 años 46, de 16 a 25 registran 23, de 56 a 65 años 20 y por último mayores de 65 años 3.



Los usuarios tecnólogos fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el 2do trimestre de 2020, seguido del técnico y profesional, bachilleres, especializado, con un bajo número se encuentran los magister y por últimos los doctores.



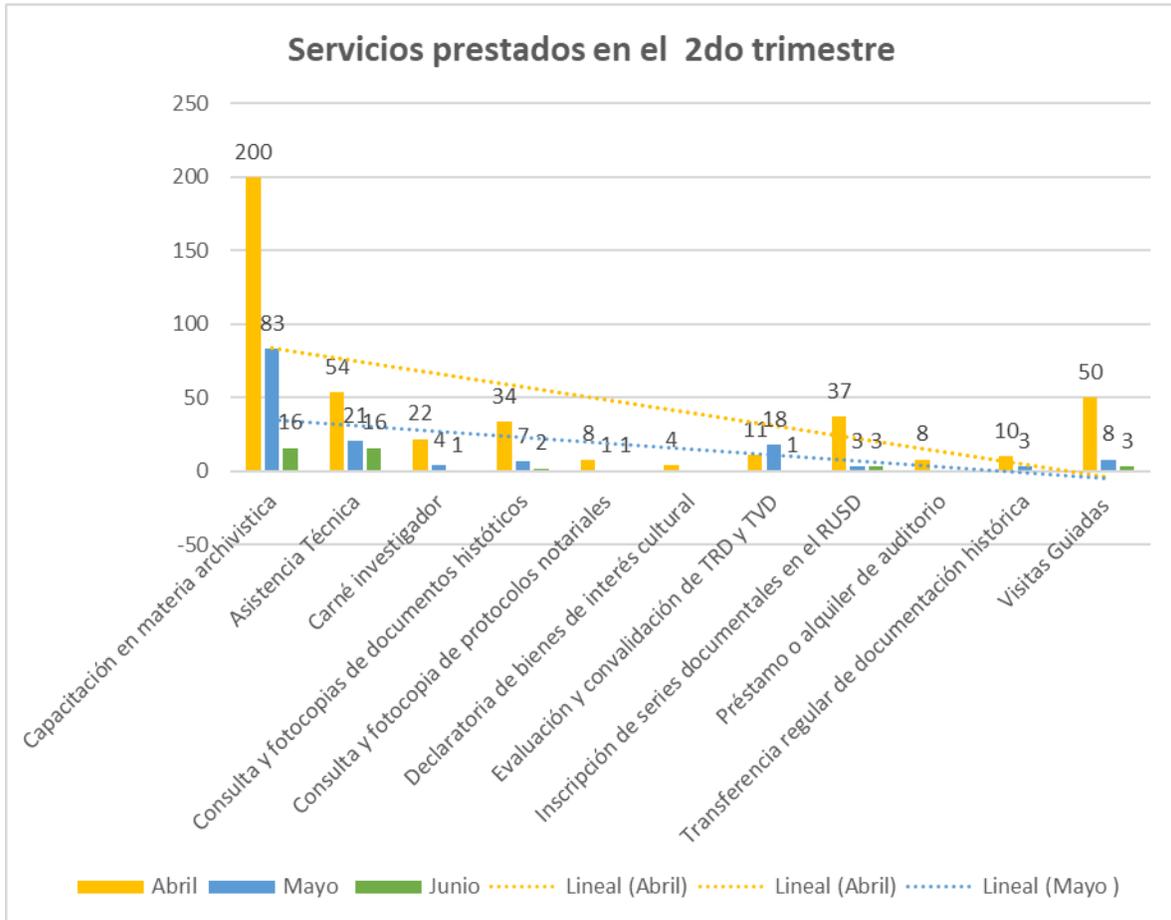
En cuanto al género, durante el 2do trimestre de 2020 accedieron a los servicios del AGN 146 mujeres y 63 hombres.



Los usuarios reportan 7 personas en condición de discapacidad que equivale al 4% del segundo trimestre de 2020.



Resultados de los Servicios

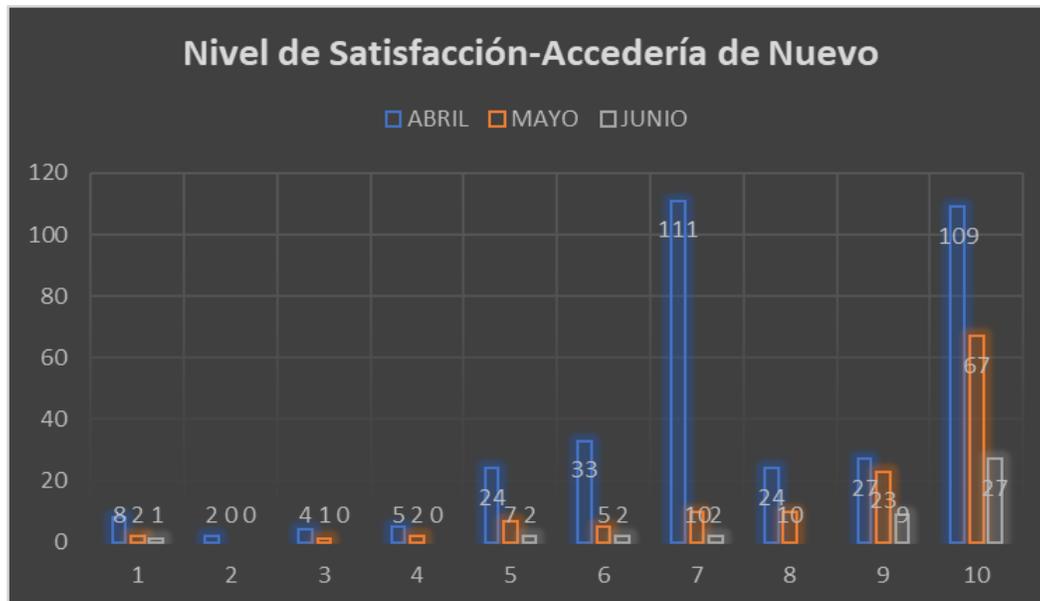


Nivel de Satisfacción-Servicios Prestados



Aunque el nivel de respuesta a la encuestas en el mes de abril fue muy alto en relación a los meses de mayo y junio, evidenciamos en el eje X los rangos de evaluación de 1-10, observamos que la mayoría de usuarios califican entre 6 y 10 la gestión en cuanto a los servicios prestados, en este entendido para el mes abril 105 usuarios evalúan en 7 y 108 en 10, así mismo para mayo 23 califican 9 y para 10 lo hacen 63 usuarios, para junio se evidencia una baja en la afluencia en la respuesta a la encuesta, sin embargo las mayores calificaciones las tiene 9 con 9 usuarios y 27 califican 10. Los usuarios están satisfechos con los servicios que presta el AGN.

Nivel de Satisfacción-Accedería de Nuevo



El comportamiento del rango correspondiente de 0 a 4 es mínimo, empieza a incrementar en 5 para el mes de abril, donde 7 y 10 tienen la mayor puntuación, para mayo y junio los mejor evaluados los tienen 9 y 10. De esta manera, se evidencia que los usuarios del AGN accederían de nuevo a sus trámites y servicios.

Observaciones realizadas por los usuarios.

A continuación, se relacionan algunos de los comentarios que dejaron los usuarios en cuanto a la experiencia que tuvieron con el AGN.

Abril

- Pronto y Claro
- *La Plataforma virtual debe ser más concreta y didáctica, no muchos tienen conocimiento en tecnología."*
- *Me pareció excelente conocer un poco más del tema de archivo*
- *Me gustó mucho*
- *Excelente servicio*
- *Me gustaría q realizan más capacitaciones virtuales en la plataforma*
- *El Archivo General de la Nación me parece super bueno, ofrece algunas capacitaciones gratis para los que hace parte de archivo, y mi sueño grande desde que supe que era Gestion Documental es poder ir a las oficinas de AGN.*
- *Me gustaría en cuanto a las capacitaciones virtuales, si han asignado cupos, permitan la entrada a las reuniones. ¡Gracias!*
- *Excelente trabajo*
- *Muy bueno*
- *Preciso y curioso*
- *Fue bueno, pero faltó más, pero por el problema, que tenemos me gusta más personal mucha gracias*

- *Brindar cursos de actualización gratis en temas de gestión documental. Gracias*
- *Felicito a Derly, muy buen servicio, muchas gracias.*
- *Excelente oportunidad de capacitaciones, gracias*
- *Muy importante la asesoría aprendizaje*
- *Quiero aprender más sobre archivo*
- *Excelente oferta académica de los cursos virtuales*
- *Excelente material, muy didácticos*
- *gracias por dar la oportunidad de dar cursos así virtuales*
- *Agradezco la atención prestada a la presente solicitud el poder capacitarse por medios tecnológicos es una gran herramienta agradezco el poder facilitar este tipo de plataformas a un bajo costo o cero costos para poder brindar capacitaciones al personal abierto al público Muchas gracias*
- *Gracias por. Las capacitaciones, interesante que nos puedan certificar, nos sirven como cartas de presentación para ingresar a nuestras historias laborales*
- *Es muy importante que se sigan haciendo este tipo de actualizaciones, mucho más en la contingencia actual por el COVI-19, pero continuar haciendo llegar las invitaciones con las bases de datos que ya poseen.*
- *Solicito el favor que me sean enviados los certificados a las cuales he participado en varias capacitaciones.*
- *A veces se dificulta para ingresar y por favor cuando respondan no envíen el correo no deseado*
- *Ninguna, solo agradecimiento.*

Mayo

- *La verdad si quiero más estar actualizando en el AGN en los procesos de ARCHIVISTICA*
- *Es buena fuente de investigación*
- *Enviar a los correos electrónicos las actividades que realice el AGN.*
- *Muy profesional el servicio de acompañamiento.*
- *En este tiempo de confinamiento con el AGN hemos podido realizar mesas de trabajo las cuales se han programado rápido lo cual permite avanzar en el proceso de convalidación de TRD*
- *Muchas gracias"*
- *Por el momento no tengo observaciones, por el contrario, exhortarlos a que continúen prestando el servicio de forma eficiente, oportuna y amable.*
- *"Agradezco el apoyo que he tenido en esta última etapa de la convalidación de las TRD de la CRC, dado que al comienzo fue un proceso demasiado demorado que tomo dos años.*
- *Gracias por la agilidad y el apoyo brindado en lo que va corrido de este año.*
- *Hay dificultades al acceder a la página, para la inscripción.*
- *Personalmente soy una gran admiradora del Archivo General de la Nación y de sus funcionarios, por su dedicación y compromiso con el país en la conservación de los documentos.*
- *Es muy importante cada experiencia adquirida en el área de la archivística*
- *Las Archivistas dieron la información completa y clara. Gracias*
- *Excelentes*
- *El servicio que ofrece el AGN es muy completo y eficiente. gracias*
- *Gracias por el Apoyo.*
- *Es un buen servicio, aunque debe ser más claro en la cantidad de pruebas y tiempo para realizarla*
- *Eficiente.*
- *Bueno y práctico en estos momentos.*
- *Muy bueno*
- *Excelente servicio con las conferencias y sus cursos gracias*
- *El servicio y la interacción con la plataforma es muy bueno. Igualmente, las videoconferencia y capacitaciones adquiridas me han fortalecido para realizar mejor mi trabajo.*
- *Todo lo que representa y construye el AGN es excelente.*
- *Gracias*
- *Excelente la capacitación tanto presencial como virtual*
- *Estos temas me parecen de gran utilidad para un mejor desempeño a nivel laboral*
- **MUY VALIOSAS LAS ORIENTACIONES Y LA INFORMACIÓN QUE SE ENCUENTRA EN LA PAGINA WEB.**
- *"Las videoconferencias a las que he asistido me han ayudado mucho a adquirir confianza para realizar mi trabajo.*
- *Nunca cambiar son los mejores del sistema publico*
- **NO ENCONTRÉ COMO INSCRIBIRME A LOS CURSO Y CAPACITACIONES**

- *Muy oportuno y pertinente con la ocasión que se vive en nuestro País.*
- *En general tienen un buen servicio.*
- *Requiero ver el Chat pues no copie el correo para la consulta guiada del asesor.*
- *También me gustaría que haya más OVAS como por ejemplo sobre instrumentos archivísticos y también sobre procesos técnicos de archivo como correspondencia y organización de fondos acumulados"*

Junio

- *Buena Información.*
- *muy buenos días pues para mí el servicio ha sido muy bueno y también claro en algunas cosas.*
- *Laboro en Gestión Documental en el SENA. Aspiramos a una pronta capacitación, nos avisaron tarde sobre la próxima capacitación virtual. Favor tenernos en cuenta. gracias*
- *Aun no terminado de realizar la consulta y me dirigen a una encuesta de satisfacción.*
- *ME GUSTARÍA QUE NOTIFICARAN MAS SOBRE EL TEMA DE LAS CAPACITACIONES*
- *No hay servicio de entrega de protocolos notariales*

Datos de la Entidad:

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Cra. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888

Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR: Jeimmy L. Betancourt Lancheros