

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, junio de 2021

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción Usuarios AGN correspondiente al mes de mayo de 2021.

2. 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, correspondiente al mes de mayo de 2021.

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 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. Para esto tomamos la información de 148 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

4. CONTENIDO:

✓ Resultados de la Población (Por Departamento)

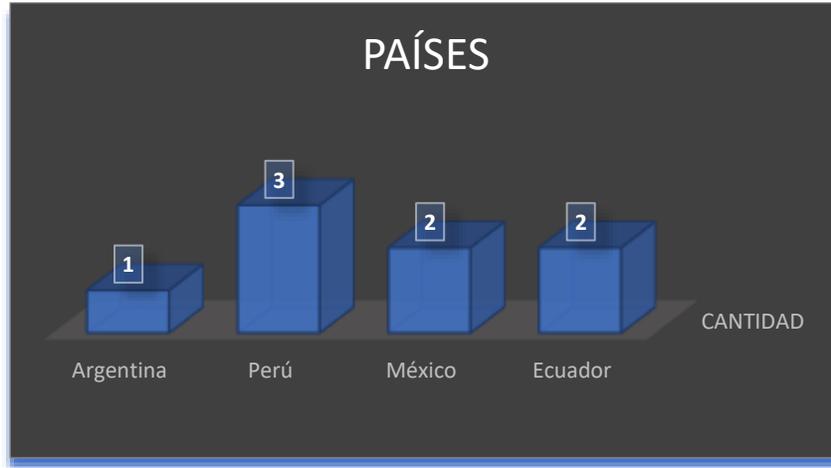


Grafica No 1.

Para el mes de mayo de 2021 se tuvo una mayor participación de los usuarios en la ciudad de Bogotá con un total de 50 visitas, como se evidencia (gráfico 1), además de contar con la

participación de usuarios de otras ciudades como: Tolima, Caldas, Córdoba, Nariño, Cauca, Cundinamarca, Boyacá, Meta, La Guajira, entre otros, en este entendido, el departamento con mayor participación para el mes de mayo es el Distrito Capital.

También la participación de los siguientes países:



Grafica No 2

En la encuesta de Satisfacción se evidencio un promedio de edades a consultar nuestros servicios el rango esta de la siguiente manera (Grafica No. 3):

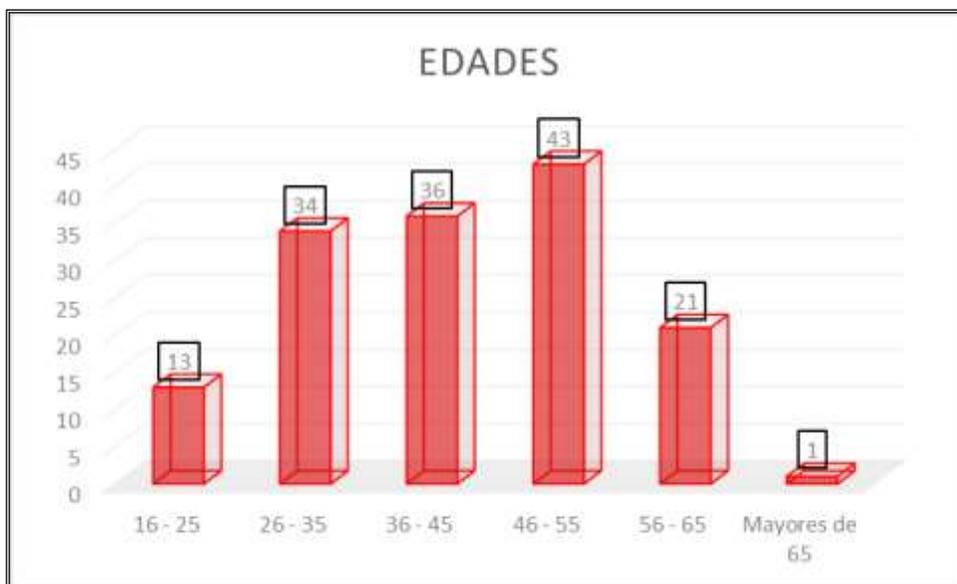


Gráfico No 3

El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de mayo fue de 46 a 55 con 43 visitas, 36 a 45 con 36 visitas, 26 a 35 con 34 visitas y 56 a 65 años con 21 visitas, es decir el 90%, a estos le siguen el rango de 16 a 25 años con 13 visitas y usuarios mayores de 65 años con 1 visita.

Su Nivel educativo esta de la siguiente Manera. Gráfico No 4:



Gráfico No. 4

Los usuarios profesionales fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de mayo con 40 visitas, seguido del nivel Técnico con 31 visitas, Tecnólogo con 28 visitas, Especialización con 27 visitas, Bachiller con 11 visitas, Maestría con 10 visitas y Doctorado con 1 visita.

Para tener en cuenta el total de la participación los dividimos por genero de la siguiente manera:



Gráfico No 5.

En cuanto al género, durante el mes de mayo accedieron a los servicios del AGN 108 mujeres equivalente al 73% contra 40 hombres que corresponde al 27% de la población.

La situación de Discapacidad no tuvo mayor relevancia como se refleja en el siguiente gráfico:



Grafica No 6

Según las encuestas de satisfacción en el mes de mayo de 2021 se reportaron 5 usuario en condición de discapacidad.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



Grafica No 7.

En el mes de mayo de 2021 se presentamos los siguientes servicios. (Gráfica No. 7).



Gráfica No. 8

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de mayo fueron: Capacitación en materia archivística con 83 usuarios, Asistencia Técnica con 21 visitas, Evaluación y convalidación de las TRD y TVD con 18 usuarios, Visitas Guiadas con 8 visitantes, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 7 usuarios, Carnet de Investigador con 4 vistas, Transferencia regular de documentación histórica e Inscripción de TRD y TVD en el RUSD con 3 usuarios, Consulta y fotocopia de protocolos notariales con un usuario y Declaratoria de Bienes de Interés Cultural no tuvo participantes.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Para el nivel de satisfacción se tuvieron presente varias preguntas de las cuales tuvieron una calificación de 1 a 10; donde 1 es una calificación muy insatisfecho y 10 muy satisfecho:

1. ¿El tiempo de espera antes de recibir el servicio fue el adecuado? Grafica No. 9 representa los resultados de la pregunta:



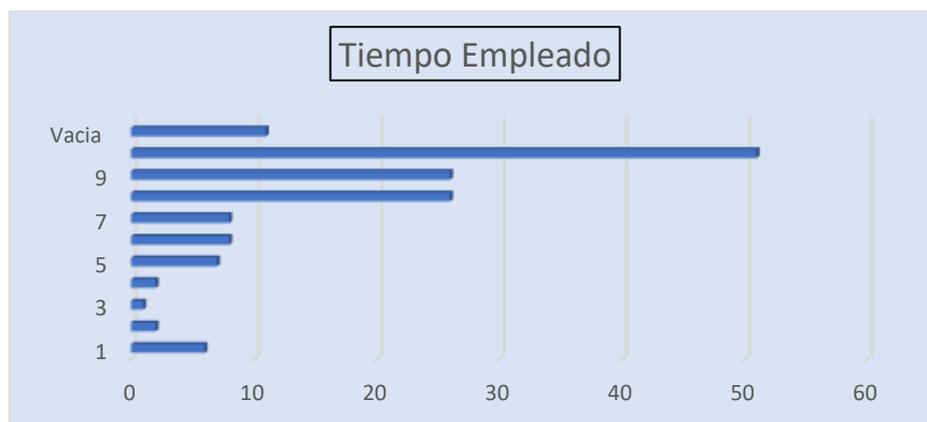
Gráfica No. 9

2. ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna? Gráfica No. 10 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No. 10

3. ¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno? Grafica No. 11 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No. 11

4. ¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato? Grafica No. 12 representa los resultados de la pregunta:

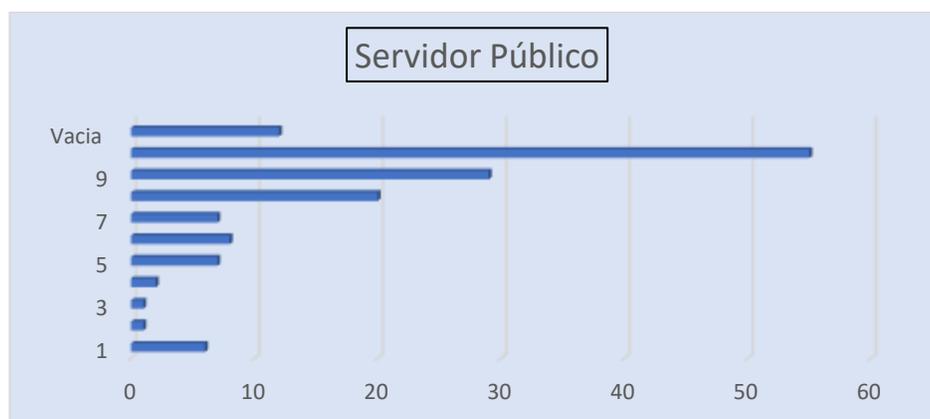


Gráfico No. 12.

5. ¿Qué facilidad tuvo para obtener información y/o acceder al servicio manera telefónica y/o virtual? Grafica No. 13 representa los resultados de la pregunta:



Gráfico No 13.

6. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas? Grafica No. 14 representa los resultados de la pregunta:

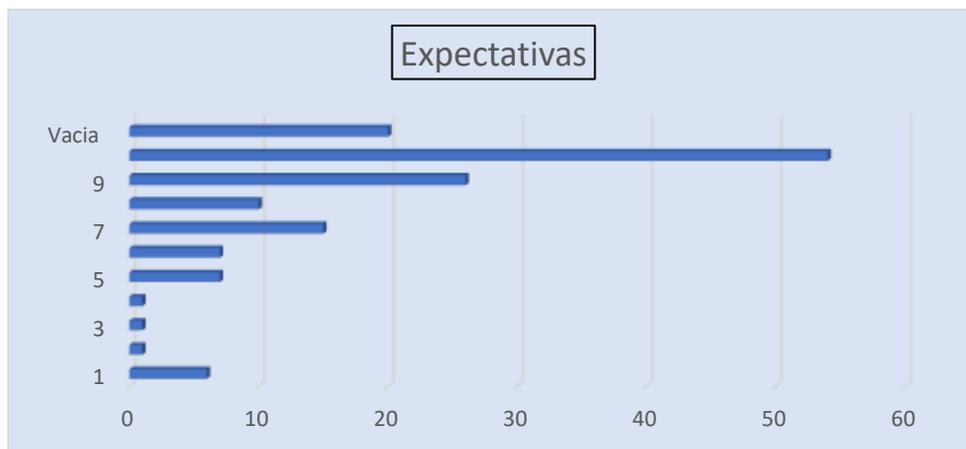


Gráfico No 14.

7. ¿Recomendaría los servicios que presta el AGN? Grafica No. 15 representa los resultados de la pregunta:

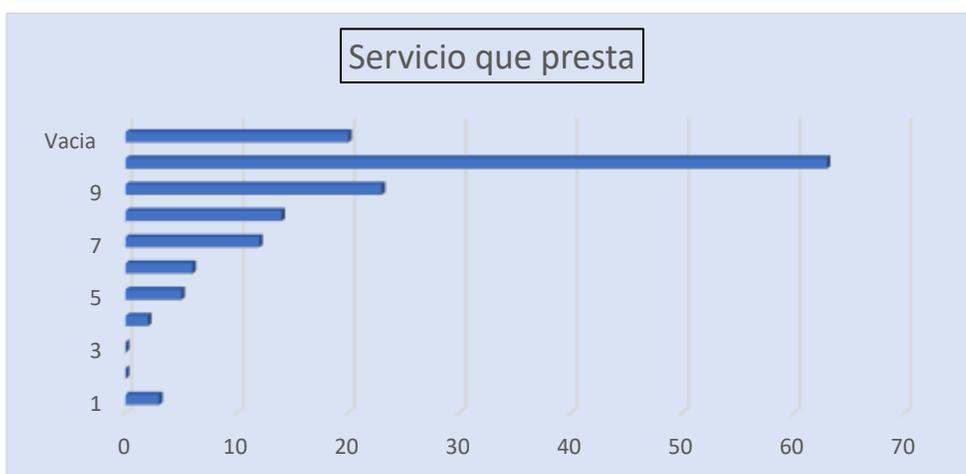


Gráfico No 15.

8. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN? Grafica No. 16 representa los resultados de la pregunta:

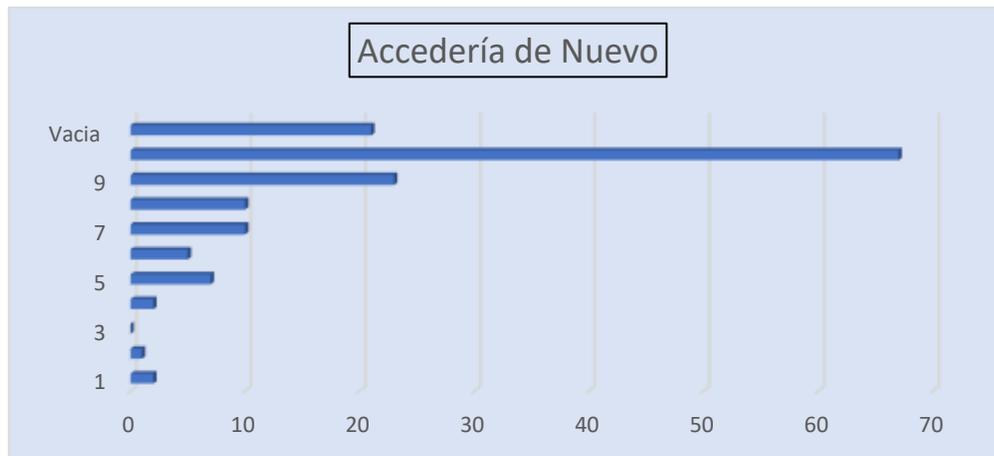


Gráfico No 16.

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final fue positivo con más del 80% de satisfechos, lo que nos indica que el AGN debe seguir mejorando los niveles de atención y servicio a los ciudadanos, no obstante, el Archivo General de la Nación busca métodos de mejora para satisfacer por completo las necesidades de los usuarios de manera eficiente rápida y con calidad.

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 en el mes de mayo de 2021:

- *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.*
- *Ninguna*
- *La evaluación quedo sobre 7. No pude ampliar para dar 9 o 10 a los items a evaluar*
- *Ninguna*
- *No aplica*
- *No*
- *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*
- *"Quiero la beca por favor espero que me colaboren.*
- *Muchas gracias"*
- *Por el momento no tengo observaciones, por el contrario, exhortarlos a que continúen prestando el servicio de forma eficiente, oportuna y amable.*
- *Muy bien*
- *"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*
- *Ninguna*
- *Excelentes*

- *El servicio que ofrece el AGN es muy completo y eficiente. Gracias*
- *Gracias por el Apoyo.*
- *EXCELENTE*
- *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*
- *SI SEÑOR*
- *Muy buen servicio*
- *Muy bien*
- *Evaluo la inscripción a una video conferencia*
- *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.*
- *Excelente*
- *Ninguna*
- *"Todo lo que representa y construye el AGN es excelente.*
- *Gracias*
- *Ninguno*
- *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.*
- *No recibí respuesta rápida i ágil en el servicio en línea*
- *Estoy buscando las cartillas de ordenación y calificación documental, y no las encuentro. Mi correo es alexnicolas220.1981@gmail.com*
- *NINGUNA*
- *no ser tan drásticos en los cursos*
- *"Las videoconferencias a las que he asistido me han ayudado mucho a adquirir confianza para realizar mi trabajo.*
- *Muchas gracias*
- *Excelente*
- *nunca cambiar son los mejores del sistema publico*
- *NO ENCONTRÉ COMO INSCRIBIRME A LOS CURSO Y CAPACITACIONES*
- *Me presento para una capacitación virtual del día de mañana.*
- *gracias"*
- *Muy oportuno y pertinente con la ocasión que se vive en nuestro País.*
- *Muy oportuno y pertinente con la ocasión que se vive en nuestro País.*
- *En general tienen un buen servicio.*
- *BUENO*
- *"Requiero ver el Chat pues no copie el correo para la consulta guiada del asesor.*
- *Gracias"*
- *Me gustaría que pusieran en su página oficial o en el canal de youtube a disposición los videos de las capacitaciones en línea que han tenido en especial me interesa una que dieron el año pasado sobre inventarios documentales.*
- *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"*

5. CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un alto impacto en la comunidad archivística y en los ciudadanos, según lo evidencian los comentarios del mes de mayo, la mayoría felicitan el trabajo y compromiso de los funcionarios y colaboradores, por los canales de comunicación, las capacitaciones que dicta el AGN, la orientación ágil y oportuna brindada. Varios usuarios presentan inconformidad en cuanto al tiempo en la información entregada,

el tiempo de respuesta a las solicitudes, inquietudes surgidas y temas que se indagará con el área responsable.

Además, el proceso que se ha llevado a cabo por la crisis de la pandemia que se vive actualmente el Archivo General de la Nación, busca mejorar cada vez los procesos de atención y servicios para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

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/Deicy Bernal Malagón