

CIUDAD Y FECHA; Bogotá, abril de 2021

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

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 marzo de 2021.

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 63 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

CONTENIDO:

✓

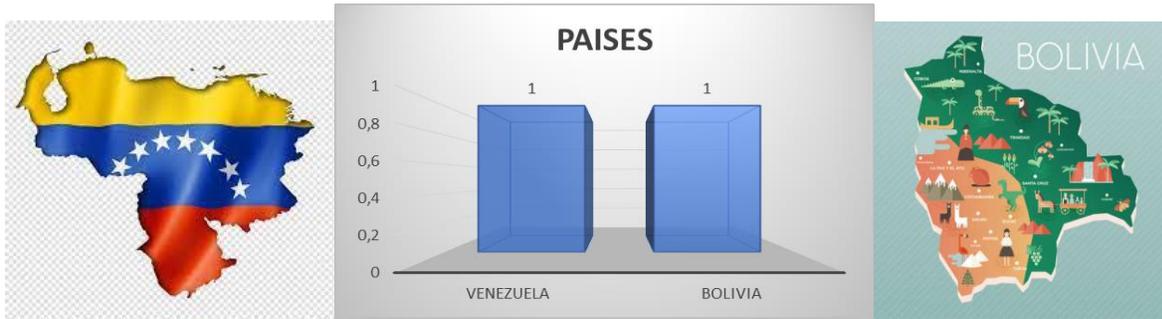
Resultados de la Población (Por Departamento)



Grafica No 1.

Para el mes de marzo de 2021 se tuvo una mayor participación de los usuarios en la ciudad de Bogotá con un total de 34 visitas, como se evidencia (gráfico 1), además de contar con la participación de usuarios de otras ciudades como: Cundinamarca, sucre, Guajira, Magdalena entre otros, en este entendido, el departamento con mayor participación para el mes de marzo es el Distrito Capital.

También la participación de los siguientes países:



En la encuesta de Satisfacción se evidencio un promedio de edades a consultar nuestros servicios el rango esta de la siguiente manera (grafica No 2):

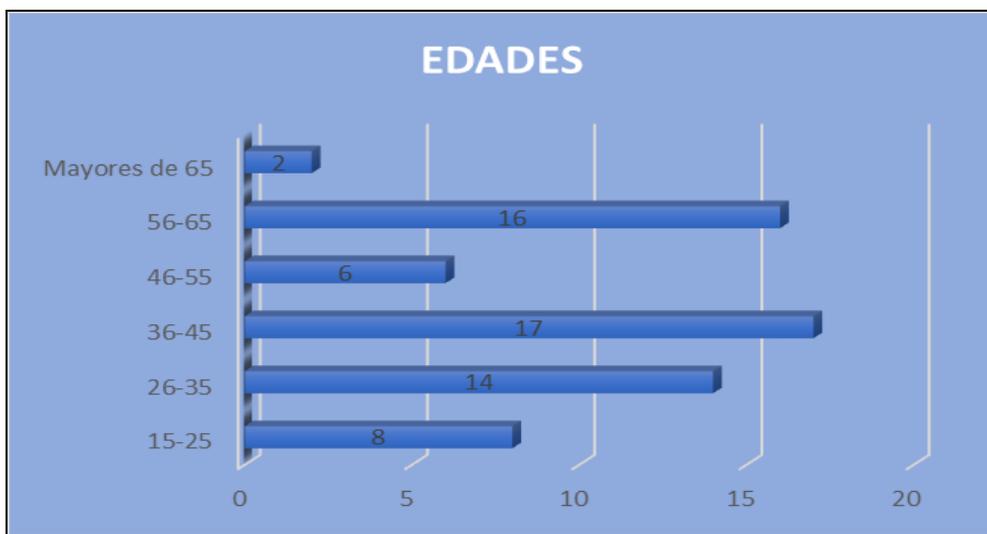


Gráfico No 2

El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de marzo fue de 36 a 45 con 17 visitas, 56 a 65 con 16 visitas, 26 a 35 con 14 visitas y 15 a 25 años con 8 visitas, es decir el 93%, a estos le siguen el rango de 46 a 55 años con 6 visitas y usuarios mayores de 65 años con 2 visita.

Su Nivel educativo esta de la siguiente Manera Grafico No 3:

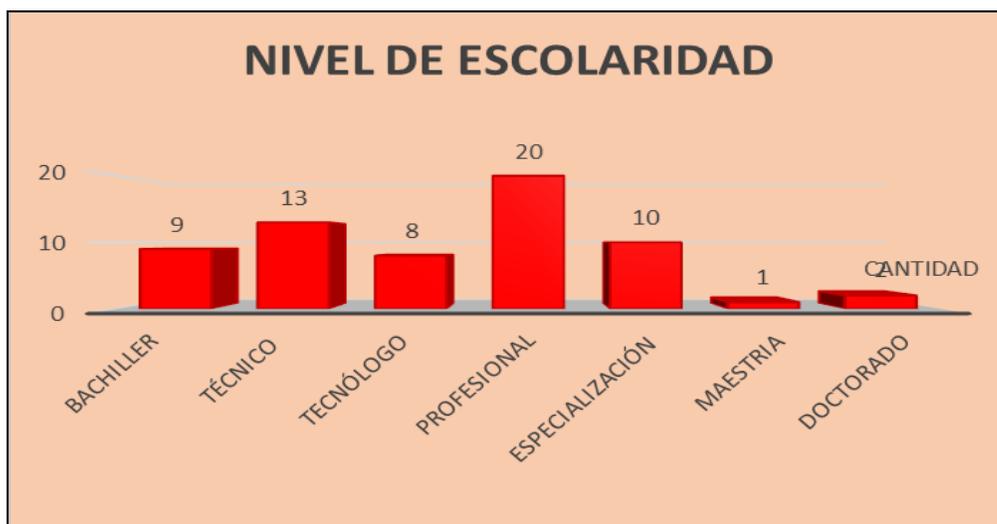


Gráfico No. 3

Los usuarios profesionales fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de marzo de 2021, seguido del nivel Técnico con 13 visitas, Especialización con 10 visitas, Bachiller con 9 visitas, Tecnólogo con 8 visitas, Doctorado con 2 visitas y Maestría con una visita.

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



Grafico No 4.

En cuanto al género, durante el mes de marzo accedieron a los servicios del AGN 33 mujeres equivalente al 52% contra 30 hombres que corresponde al 48% de la población.

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



Grafica No 5

Según las encuestas de satisfacción en el mes de marzo de 2021 se reportaron 1 usuario en condición de discapacidad.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



En el mes de febrero de 2021 se presentamos los siguientes servicios. (Gráfica No 6).



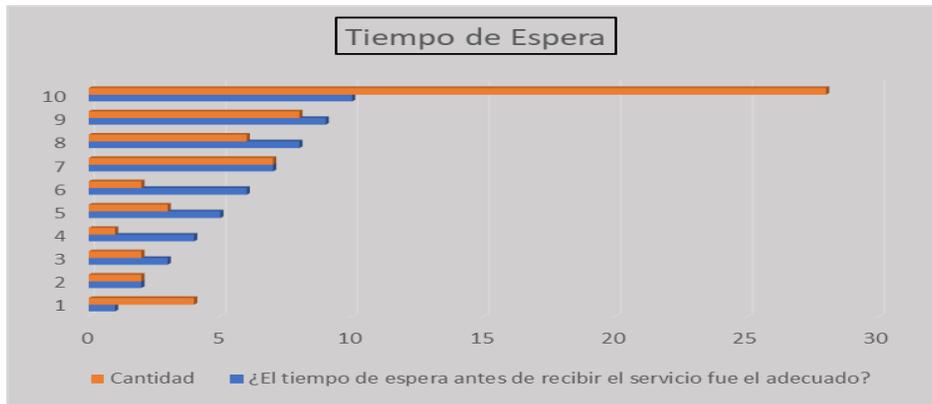
Gráfica No. 6

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de marzo fueron: Consulta y fotocopia de protocolos notariales con 19 usuarios, seguido de Capacitación en materia archivística con 16 usuarios, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 13 usuarios, Carnet de Investigador con 7 vistas, Asistencia Técnica con 5 visitas, Las Visitas Guiadas con 7 visitantes, Declaratoria de Bienes de Interés Cultural, Inscripción de TRD y TVD en el RUSD y Visitas Guiadas con 1 usuario. Evaluación y convalidación de las TRD y TVD no tuvieron usuarios.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

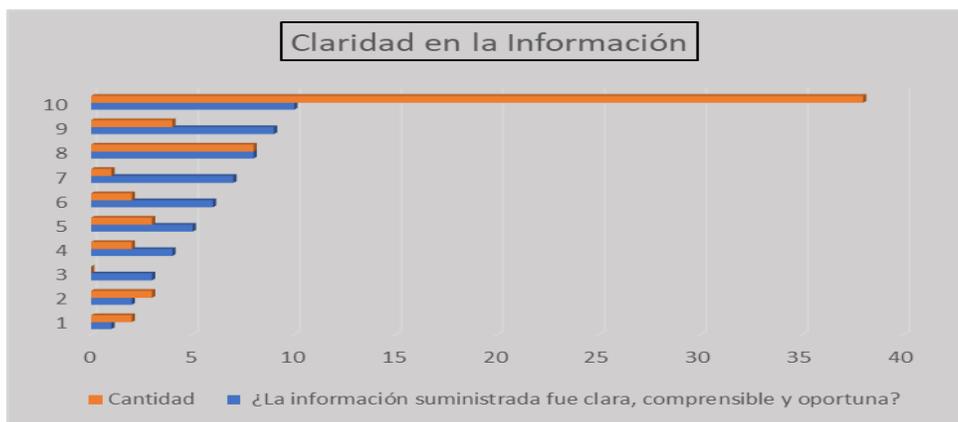
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presente varias preguntas de las cuales tuvieron una calificación de 1 a 10; donde 1 es una calificación muy insatisfecho y 10 muy satisfecho:

1. ¿El tiempo de espera antes de recibir el servicio fue el adecuado? Grafica No 7 representa los resultados de la pregunta:



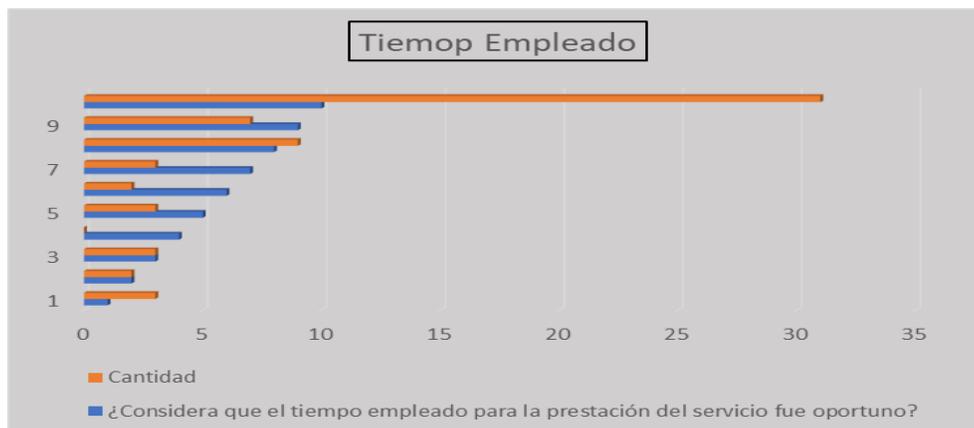
Gráfica No 7

2. ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna? Grafica No 8 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 8

3. ¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno? Grafica No 9 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 9

4. ¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato? Grafica No 10 representa los resultados de la pregunta:

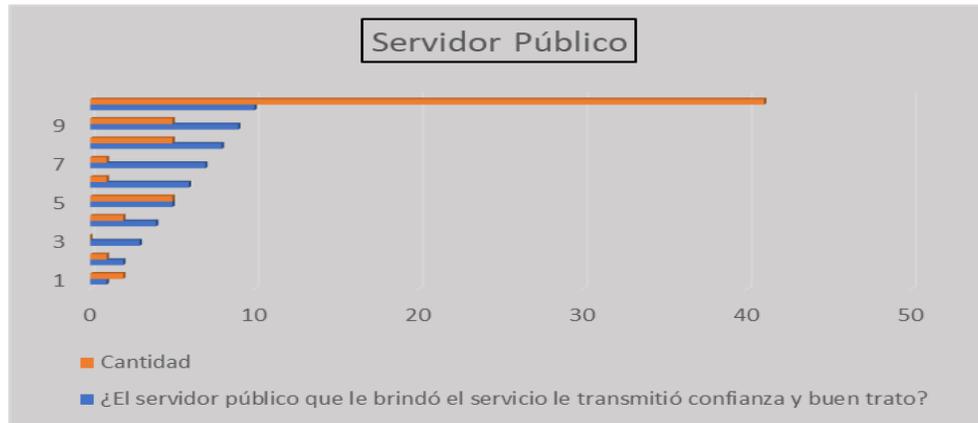


Gráfico No 10.

5. ¿Qué facilidad tuvo para obtener información y/o acceder al servicio manera telefónica y/o virtual? Grafica No 11 representa los resultados de la pregunta:

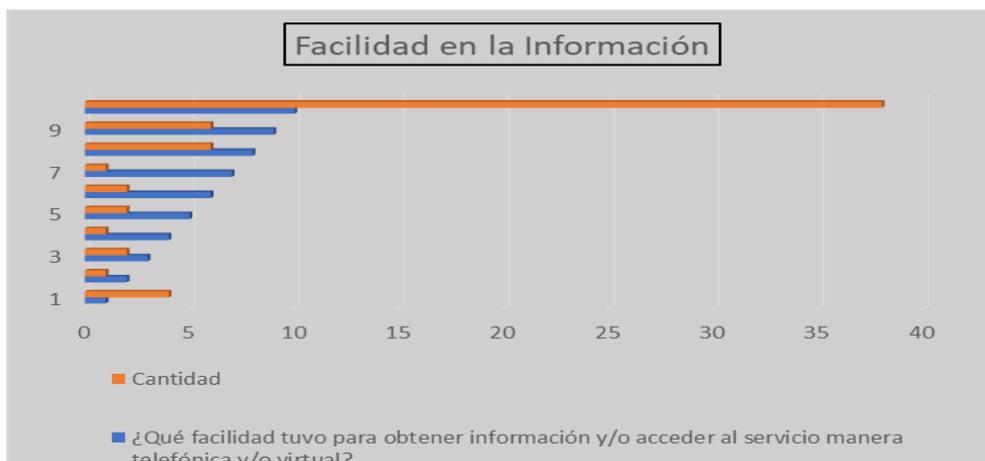


Gráfico No 11.

6. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas? Grafica No 12 representa los resultados de la pregunta:



Gráfico No 12.

7. ¿Recomendaría los servicios que presta el AGN? Grafica No 13 representa los resultados de la pregunta:



Grafico No 13.

8. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN? Grafica No 14 representa los resultados de la pregunta:

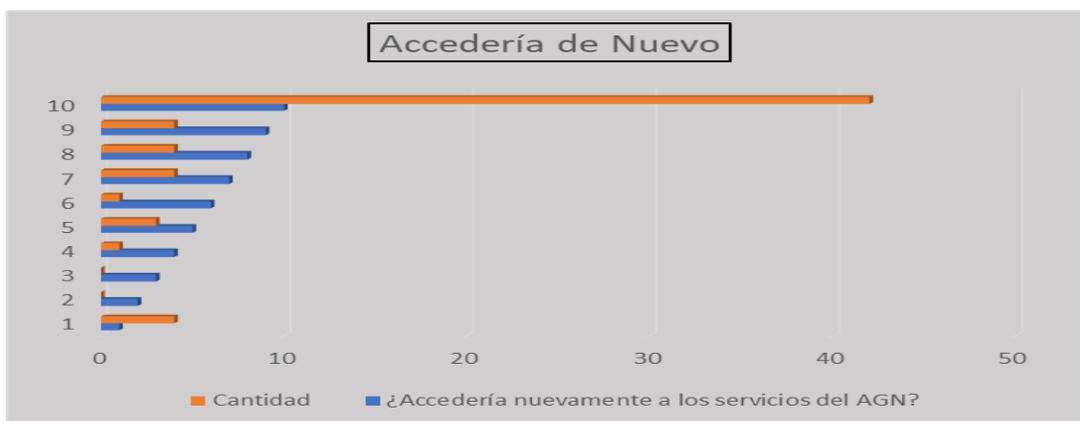


Grafico No 14.

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final fue positivo con más del 80% de satisfechos, lo que nos indica que el AGN sigue mejorando los niveles de atención y servicio a los ciudadanos, no obstante, el Archivo General de la Nación debe seguir buscando 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 marzo de 2021:

- *El servicio fue excelente. Me sorprendió gratamente este tipo de servicio a través de internet. fue muy ágil.*
- *Excelente servicio.*
- *ATENCION OPORTUNA.*
- *NO CONTESTAN EN LA LINEA QUE ME INFORMARON PARA CONSULTAR EL ESTADO DE MI RADICACION 01-2021-1640 Y NECESITO SE RESUELVA.*
- *Estuvo bien.*
- *Todo mal.*

- Excelente
- Aun no recibo respuesta de la solicitud de inscripción para la convalidación de las TRD y las TVD.
- Muy bien.
- Ninguna.
- No contestan el teléfono 24 minutos y tuve q colgar...debo ir hasta allá.
- Muy buena la atención, pero las copias no están completas a la hora de imprimir se ve que la foto fue tomada con la hoja doblada, muchas gracias.
- Excelente y efectivo servicio.
- Muy práctico y muy bueno el servicio digital.
- Excelente servicio.
- BUENO.
- quiero hacer curso virtual gratuito en archivo gestión documental, pero es complejo la inscripción.
- quiero hacer curso virtual gratuito en archivo gestión documental, pero es complejo la inscripción.
- Bueno.
- ninguna.
- muy bueno.
- servicio rápido y eficiente.
- "los
liin/19%3ameeting_OTAOZjhhOWMtNDY0Ni00NWZhLTIIZTItMmRjODc0NjM3NTVj%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22593e1135-aa6c-4287-9f7c-ec9f81b460a5%22%2c%22Oid%22%3a%22b0894d4a-009b-4ca8-9541-9eb893449f03%22%2c%22IsBroadcastMeeting%22%3a%22true%7d&btype=a&role=a
no puedo entrar a la reunión me puede inscripción y correo doy los datos y me dice que no"
- En vista de la emergencia deberían generar más información.
- EXCELENTE SERVICIO
- Felicitaciones. Tienen buena capacidad operativa
- Excelente servicio, gracias.
- Excelente servicio, gracias.
- Fue bueno, pero se necesita más claridad acerca de los temas que se tratan en la página es bueno y todo, pero no hacen tan bueno.
- No hay observaciones.
- Muy buen servicio, un poco demorado pero bueno.
- Hace cierto tiempo pude acceder y descargar por archidoc un expediente que se halla e n el fondo tierras de Venezuela t. 5, denominado el Dr. Nicolás Escallon sobre la administración de la Hacienda de de Estanques. 1771 y ahora no aparece ni lo puedo volver a descargar, será posible que lo puedan volver a poner en red. gracias Dr. Luis Ramirez Méndez.
- Mejorar el tiempo de respuesta.
- Muy importante y necesaria la labor que desarrollan en todo aspecto.

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 marzo, 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