

CIUDAD Y FECHA; Bogotá, enero de 2021.

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

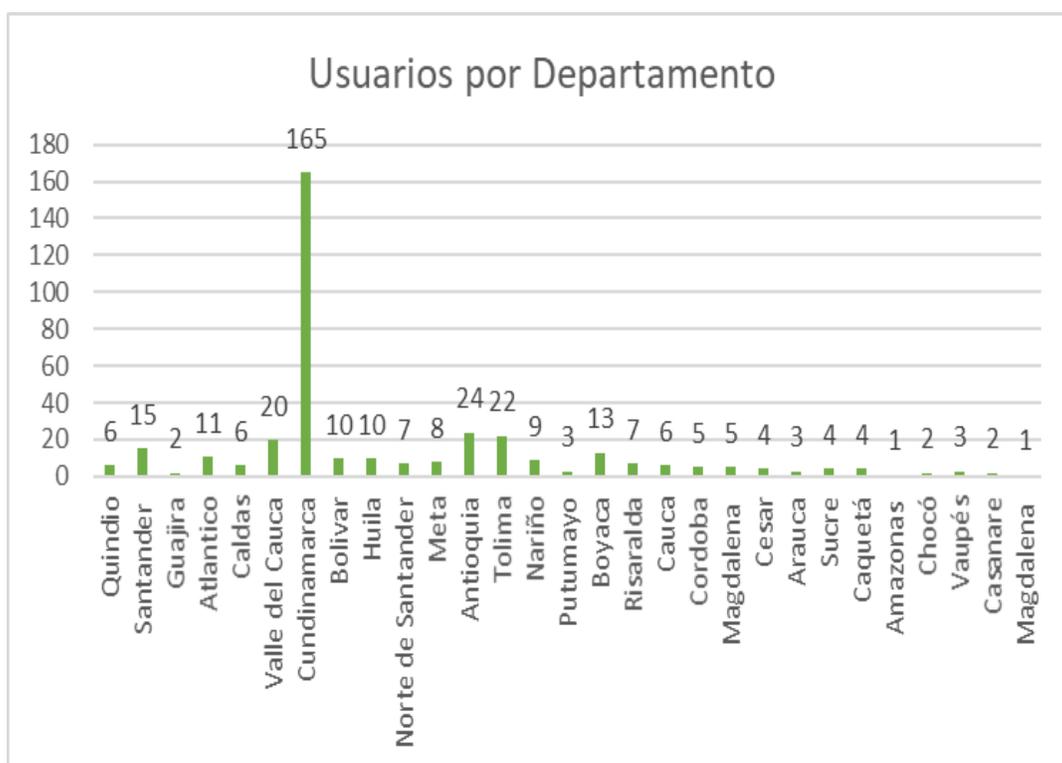
OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites y Procesos Administrativos que ofrece el Archivo General de la Nación, durante el cuarto trimestre del año 2020, de acuerdo con el procedimiento.

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, 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 esta.

CONTENIDO:

➤ *Resultados de la Población.*



Gráfica No. 1

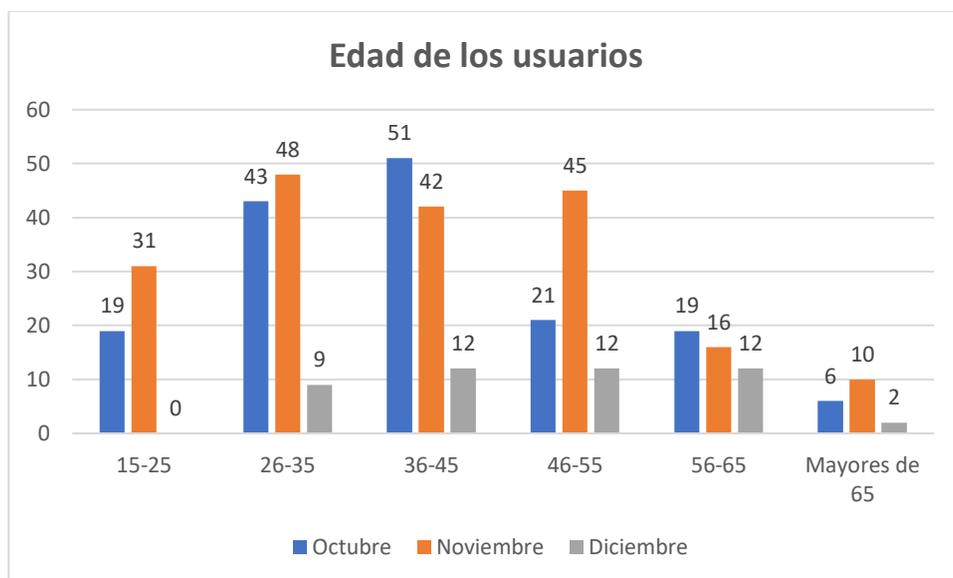
Como lo evidencia el gráfico, los usuarios más recurrentes provienen del departamento de Cundinamarca de la ciudad de Bogotá, seguido del departamento de Antioquia, Valle del Cauca, Tolima, Santander, Boyacá, Bolívar. Huila y Atlántico. Atlántico. Se evidencia la participación de otros departamentos como Nariño, Quindío, Meta, Norte de Santander, Córdoba, Magdalena, Cesar, entre otros. y Nariño, Boyacá, Arauca, Bolívar, Santander,

Tolima, Cauca, Norte de Santander, Caldas y Atlántico. Es decir, en el trimestre se tiene una participación de 29 de 32 departamentos que tiene el territorio colombiano.



Gráfica No. 2

A nuestro portafolio de servicios accedieron en el tercer trimestre de la vigencia, usuarios de países como Ecuador, Costa Rica, El Salvador, Chile, Argentina, Perú y Estados Unidos.



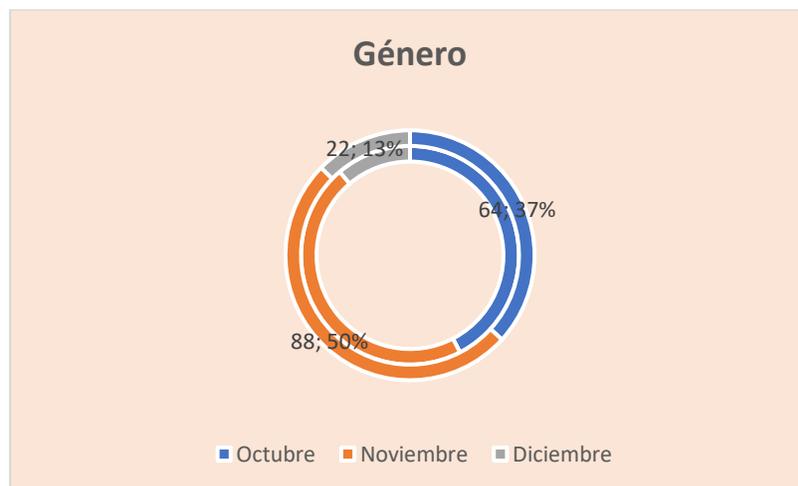
Gráfica No. 3

En el mes de octubre, los usuarios que más visitaron el AGN fueron los de edades comprendidas entre los 36 y 45 años de edad, seguido muy de cerca del rango 46 a 55 años. Mientras que para el mes de noviembre predomina el rango de 26 a 35 años, seguido del de 46 a 55. Para el mes de diciembre la afluencia de público fue muy baja comparada a los meses anteriores, a pesar de esto, los rangos de 26 a 35, 46 a 55 y 56 a 65 se encuentran empatados con un promedio de 12 usuarios. Para el cuarto trimestre, se evidencia que el rango de edad con mayor número de visitas es 36 a 45.



Gráfica No. 4

Los usuarios con más acceso a los servicios que presta el Archivo General de la Nación durante el cuarto trimestre de 2020 fueron los profesionales, seguido de los tecnólogos, técnicos, especializados, bachilleres, maestría por últimos los doctores.



Gráfica No. 5

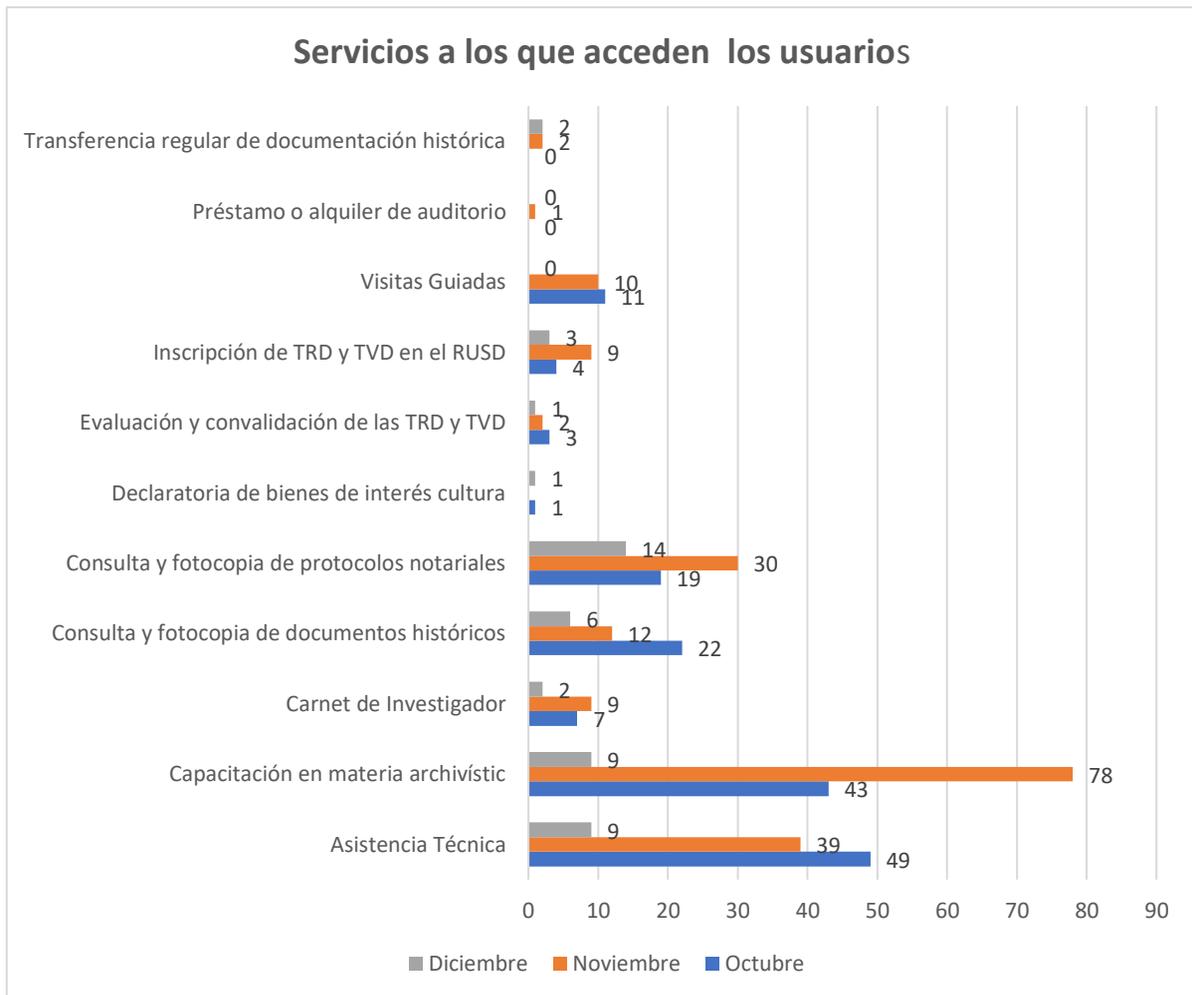
En cuanto al género, durante el cuarto trimestre de 2020 accedieron a los servicios del AGN 224 mujeres y 174 hombres.



Gráfica No. 6

Los usuarios reportan 10 personas en condición de discapacidad que representa el 2.5% de la población del trimestre octubre-diciembre de 2020.

➤ **Resultados de los Servicios**



Gráfica No. 7

La encuesta reporta que el servicio más solicitado en el cuarto trimestre es capacitación con el 33% del total de los usuarios, seguido de Asistencia Técnica con el 24%, Consulta y fotocopia de documentos notariales con el 16%, consulta y fotocopia de documentos históricos 10%.

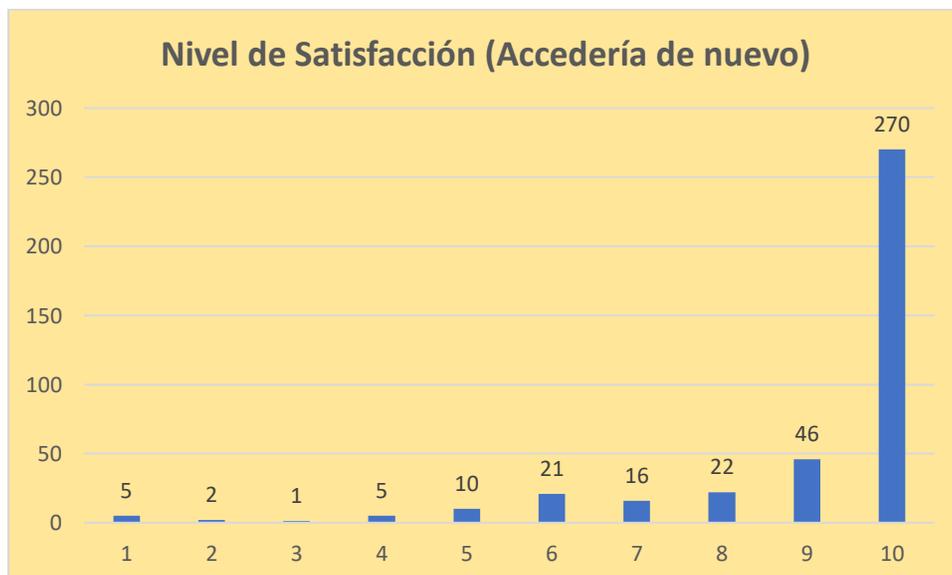
➤ **Nivel de Satisfacción-Servicios Prestados**



Gráfica No. 8

El nivel de respuesta en los meses de octubre y noviembre fue alto en comparación al del último mes del año, a pesar de esto, evidenciamos en el eje X los rangos de evaluación de 1-10, observamos que la mayoría de los usuarios califican entre 7 y 10 la gestión en cuanto a los servicios prestados, en este entendido para el cuarto trimestre de 2020, 26 usuarios califican 8, 50 califican 9 y 261 evalúa en 10 el nivel de satisfacción de los servicios prestados por el AGN.

Nivel de Satisfacción-Accedería de Nuevo



Gráfica No. 9

El comportamiento del rango correspondiente de 0 a 4 es mínimo en el cuarto trimestre, sin embargo, empieza a incrementar en 5, siendo 9 y 10 las calificaciones más altas otorgadas por los usuarios. La gráfica muestra que 270 usuarios calificaron en 10 a la pregunta si accedería de nuevo a los servicios del AGN, lo que corresponde al 68%, en cuanto al nivel

9, 46 usuarios lo evaluaron arrojando como resultado el 11.5%. De esta manera, se ratifica 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.

Octubre

- Destaco la gestión y atención del Sr. Rovir Gomez. Excelente trabajo. Gracias. Helber Marentes.
- Oportuno
- La información suministrada por el funcionario del AGN fue eficiente y clara
- Muy bien
- excelente servicio
- Fue satisfactorio haber obtenido el servicio.
- Excelente, a tiempo se recibe la respuesta. Gracias.
- La atención que me fue brindada fue la más eficiente, muchísimas gracias; atendieron mi solicitud de información de forma rápida, clara y oportuna.
- Hace unos años trate de consultar por página y me fue complicada muchas vueltas, pero hoy logre información rápida
- FUE UN SERVICIO EXCELENTE
- Excelente servicio
- Mil gracias por su gran apoyo, Excelente
- "Agradecer por tan excelente servicio y esperando podamos acceder a muchas más asesorías
- Feliz día."
- Fue importante haber adquirido el servicio.
- La información requerida la consulté y obtuve vía plataforma digital.
- Es entendible que, por las limitaciones con motivo de la cuarentena, el servicio no hubiera sido calificado con todo 10.
- MUY BUENAS
- agradezco la oportunidad que me dieron para recibir capacitación en materia de gestión documental, aumentando así mis capacidades laborales en el cargo y función que ejerzo.
- Es para lo que se necesita es conciso.
- me pareció muy bueno la oferta de capacitaciones.
- Excelente
- Excelente
- Excelente servicio y atención.
- Excelente servicio
- EXCELENTE SERVICIO, GRACIAS
- Es excelente y de gran satisfacción el servicio que brindan y sobre todo gratuito ya que nos sirve a personas jóvenes y personas que no cuentan con el presupuesto para acceder a estos cursos... Muchas Gracias
- Muy buen servicio.
- excelente este servicio en línea la mejor lidia flechas eficiencia la mejor.
- Este medio de Chat es muy útil y ayuda a aclarar y verificar la información. Muchas gracias, Lidia por su colaboración.
- El servicio es excelente.
- Ninguno, todo excelente.
- Muchas Gracias
- n/a
- "Aunque no me contacte con la dependencia pertinente para la consulta, la respuesta fue efectiva.
- ¡Mil gracias!"
- Excelente servicio y atención, Felicitaciones.
- Excelente
- "La información suministrada permite estar atentos a la normativa vigente y que se debe de cumplir en él información tratada.
- Mil gracias".
- Buen servicio y excelente atención.
- EXCELENTE.

- *"Agradecer el buen servicio y buena atención de ROVIR GOMEZ OSORNO"*
- *Muchas gracias.*
- *Excelente servicio.*
- *Excelente servicio y colaboración entre entidades aun estando en tiempo de Pandemia por COVID – 19.*
- *Muy amable por la aclaración del tema. Gracias.*
- *Excelente consultor donde aclaro muchos temas. Buen servicio el que presta el AGN y muy oportuno en tiempos.*
- *Que sean más seguidas y gratuitas las capacitaciones.*
- *excelente servicio.*
- *excelente servicio.*

Noviembre

- *Especializaciones para los Tecnólogos en archivística.*
- *Buenas tardes, he intentado inscribirme en los cursos virtuales que ofrece el AGN, pero siempre me informan que ya está completo el cupo, aun estando en los plazos oportunos de inscripción.*
- *La información solicitada está relacionada con una comunicación oficial.*
- *Muy buen servicio, un manejo claro y directo de la información.*
- *Eficacia*
- *Buen servicio gracias*
- *Excelente los materiales de consulta puestos en línea y también el servicio de consulta en línea.*
- *"Muy efectivo y rápido gracias"*
- *Agradecer la atención que prestan a las diferentes solicitudes.*
- *Muy buen servicio y atención.*
- *Felicitaciones por el servicio.*
- *El tiempo de respuesta al primer correo en donde realice mi solicitud que demasiado extenso. En la respuesta le dicen a uno que debe esperar 10 hábiles, lo cual me parece demasiado extenso. Aunque es de entender por la situación actual.*
- *Fabuloso el servicio. gracias.*
- *Si fue interesante, para mi consulta.*
- *Asesor con dominio y conocimiento del tema*
- *Muy bueno*
- *el servicio fue eficaz, de muy fácil acceso, oportuno,*
- *N/A*
- *"muy buena y profesionalismo en todo"*
- *"Me parece muy buen servicio para ser una consulta de información histórica. Muchas gracias"*
- *fue muy bueno, respetable y confiable*
- *Preciso, oportuno, puntual*
- *"Agradezco la asistencia técnica que nos brindaron, fue de gran ayuda para resolver nuestras inquietudes. La Alcaldía Municipal de Riosucio Caldas espera continuar contando con su valiosa ayuda y colaboración. Cordialmente, Aleyda Yicela Calle Naranjo Archivo Central".*
- *Buena atención gracias.*
- *Muy buenas las capacitaciones que brinda el Archivo General de la Nación.*
- *"Excelente servicio Gracias"*
- *sin observaciones, gracias*
- *"El servicio que ofrece AGN, es muy interesante, y nos ayuda en el crecimiento tanto personal como empresarial. Feliz día."*
- *Servicio oportuno, aunque creo que es posible agilizar un poco más el servicio, los funcionarios atienden muy bien.*
- *no hay observaciones, el servicio fue excelente.*
- *"soy estudiante en técnico de archivos en el Sena, con sede en Ocaña norte de Santander quiero tener el mayor conocimiento posible pues si se da la oportunidad me gustaría realizar mis prácticas en esta institución. buen día para todos"*
- *Las capacitaciones de cuatro que han sido transmitidas en la mañana por YouTube magnificas, pero ya en la tarde por la plataforma teams, no fueron muy aprovechada por el personal de la alcaldía donde yo laboro (Urumita La Guajira) por la conectividad, sugiero que para la próxima ocasión también sean por YouTube. Gracias.*
- *Soy una seguidora constante del Archivo General de la Nación, reconozco la calidad y calidez en la prestación del servicio, mi formación desde el inicio siempre ha sido allá dado que casi anualmente he asistido a sus cursos desde al año 2006 y que ha sido más valiosa que la aprendida en la Universidad en materia archivística. De mi parte toda mi admiración y respeto a*

quienes la construyen, sus profesionales. Gracias por estos seminarios, como siempre sus aportes son muy valiosos. Muchas gracias.

- Excelente
- El servicio fue expedito.
- todo muy bien
- El enlace del banter no está en servicio
- Todas exposiciones brindadas por los diferentes expositores, que tuvieron lugar desde el día lunes. Fueron excelentes.
- "Buen día quisiera saber cómo puedo descargar el certificado de asistencia a XXVIII SEMINARIO Que se realizó desde el día lunes".
- Excelente el Seminario XXVIII Seminario SNA Gestión Documental Remota, un escenario posible, se aprendió muchos conocimientos, excelentes ponentes.
- "GRACIAS POR REALIZAR LOS CURSOS DE IMPLEMENTACION DE TRD Y PGD.
- ES DE MUCHA AYUDA"
- "Felicitaciones,
- Excelente servicio."
- Recomendado
- Excelente servicio
- Excelente
- Bueno
- Bueno
- Respuesta oportuna. Muy amables los funcionarios. Me sorprendió la rapidez y la calidez del trato.
- La atención recibida fue muy satisfactoria.
- La atención recibida muy buena.
- Gracias por todo muy bien
- Servicio excelente y con capacitadores idóneos.
- Información clara, concisa y oportuna en cuanto al servicio prestado. Recomiendo actualizar la información en la página web del AGN respecto al trámite de consulta de documentos históricos y protocolo notarial durante la pandemia. Gracias
- EXCELENTE SERVICIO
- El funcionario Leonardo Quintero, me oriento en la búsqueda de la normatividad consultada, de manera ágil, clara y sencilla.
- me quede del curso de elaboración de TGD.
- Excelente.
- muy bien
- Sería conveniente contar con formularios adaptados a funcionarios extranjeros que algunas casillas son restrictivas en ese aspecto para nacionales.
- Excelente
- No he podido ver nuevamente las memorias en teams.
- Muy importantes los cursos virtuales, sin embargo, deben mejorar en la difusión de estos y otros eventos, igualmente considero que el material que se dispone para los cursos es muy completo, deberían estar en un formato que permita su descargue (power point, pdf).
- El funcionario que adelantó mi solicitud fue bastante proactivo y suministró de manera clara y oportuna la información solicitada.
- MUY BUENO Y EXCELENTES RESPUESTAS
- "Cordial Saludo, respetuosamente solicito mi historial en años, meses y días de mis semanas cotizadas con la entidad seguros pensiones - Cajanal, estando vinculado por el Departamento administrativo de seguridad (DAS). para tramites de mi pensión y / o Bono pensional, espero por el correo que me inscribí sea enviada mi historial a mi solicitud. quedo atento en espera de una pronta respuesta. Atentamente. Juan Emilio Heredia Velandia C.C 4.173.923 expedida en paz de Ariporo Casanare correo: merlyheredia29@gmail.com Celular: 312 4225657".
- Excelente
- Excelente
- Gracias por la capacitación continua que realizan el servicio fue excelente a pesar de ser virtual Todo fue excelente, esperamos una nueva oportunidad para afianzar un poco más estos temas. fue de gran ayuda todo lo aprendido. Gracias.
- Muy buena la información adecuadamente y muy explicativa la conferencia me ayudó mucho con mi tecnólogo de gestión documental es demasiada información la cual me sirvió mucho.
- No nada por decir, todo muy bien planteado.
- Fue muy bueno, ya que se aclararon muchas dudas que se explicaron en los seminarios. las charlas estuvieron excelentes se aclararon muchas dudas, aunque creo que faltó más tiempo para los temas que se emplearon, en cuanto a las memorias solo se podían descargar por YouTube porque por otros medios no se dejaba reproducir.

- *gracias a toda la información que me brindo el XXVIII seminario de sistema nacional de archivo general de la nación logre comprender y aclarar dudas. obtuve mucho conocimiento en temas que son importante para mí tecnólogo de gestión documental muchas gracias yo hice la capacitación de archivo del 9 al 13 no me a llegado el control de asistencia. Gracias Me pareció demasiado interesante el tema ya que nos dejó muy claro el objetivo del tema.*
- *Excelente seminario sistema nacional de archivos*
- *Que se implemente el técnico o tecnólogo en gestión documental virtualmente, ya que por motivos y tiempo laborales seria pertinente, además de una oportunidad de capacitación utilizando las herramientas tecnológicas.*
- *Ninguno, participe del seminario Del sistema Nacional de Archivo todo Excelente.*
- *La capacitación fue excelente, gracias a la doctora que guio esta actividad, desafortunadamente tuve problemas con el sonido, eso me dificultó un poco captar la información, pero, aun así, estoy muy muy satisfecho con la capacitación. Estoy interesado que la misma, se dé para todo el personal de la administración municipal, responsable del manejo de archivo en cada dependencia. Mil gracias por todo.*
- *Mucha informacion buena muy bien los participantes la informacion espectacular muy adecuada.*
- *Excelente*
- *Excelente*
- *Satisfecho*
- *Muchas gracias son muy gentiles y eficientes. Bendiciones*

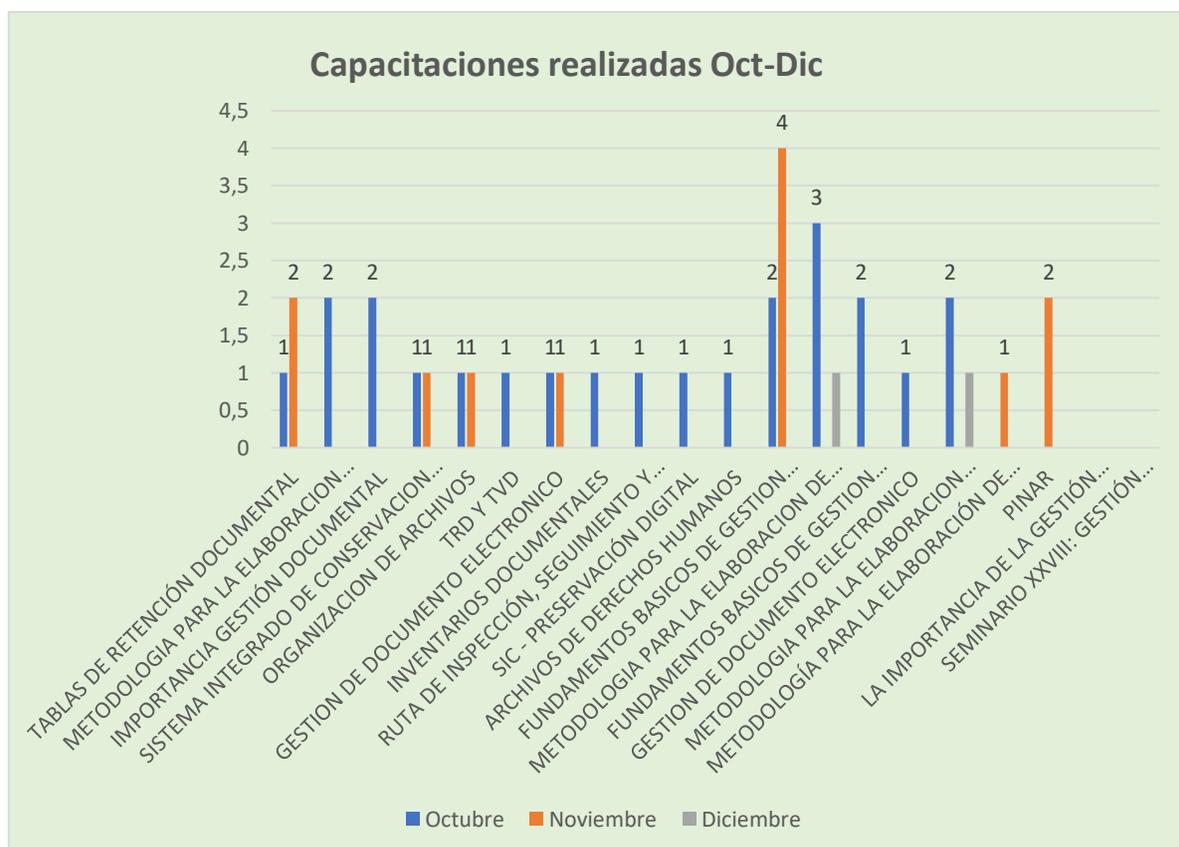
Diciembre

- *El AGN, es una entidad que garantiza los servicios y orientaciones sobre las políticas de archivo*
-
- *¡¡Muy buen servicio!!*
-
- *Agradezco la colaboración tan oportuna y eficiente*
-
- *Orlando Cortés Martínez, me gusta mucho su servicio, Felicitaciones por el profesionalismo.*
-
- *Muy buenas tardes para realizar un diagnóstico qué debo tener en cuenta*
-
- *Las capacitaciones virtuales tienen la misma calidad que las presenciales, los felicito.*
-
- *Excelente Servicio, Mil Gracias*
-
- *Gentil y excelente servicio.*
-
- *Excelente*
-
- *Buen día*
-
- *Excelente servicio*
-
- *Me encanta que pueda inscribirme a cursos gratuitos en el AGN, mil gracias*
-
- *Excelente servicio frente a esta asistencia técnica de conservación.*
-
- *Por favor indicar precio a cancelar por copias de escrituras de manera expresa.*
-
- *Excelente servicio*
-
- *Muy buen servicio virtual.*
-
- *Me ayudaron muy bien, muchas gracias*
-
- *Por favor, solicito certificación de SITA 2020 Innovación de Tecnología de Archivo*
-
- *Fue rápido y oportuno en cuanto a la respuesta*

Capacitaciones Prestadas Durante el trimestre Octubre-diciembre 2020

Las capacitaciones realizadas tienen la siguiente temática:

1. Tablas de Retención Documental
2. Metodología para la elaboración del plan institucional de archivos – pinar
3. Importancia Gestión Documental
4. Sistema Integrado de Conservación – SIC
5. Organización de archivos
6. TRD y TVD
7. Gestión de documento electrónico
8. Inventarios documentales
9. Ruta de inspección, seguimiento y control de la función archivística y organización de expedientes
10. SIC - Preservación digital
11. Archivos de Derechos Humanos
12. Fundamentos básicos de gestión documental
13. Metodología para la elaboración de Tablas de Retención Documental
14. Fundamentos básicos de gestión documental
15. Gestión de documento electrónico
16. Metodología para la elaboración del Programa de Gestión Documental – PGD
17. Metodología para la elaboración de inventarios y transferencias documentales
18. PINAR
19. La importancia de la gestión documental
20. Seminario XXVIII Gestión documental remota un escenario posible



Gráfica No. 10

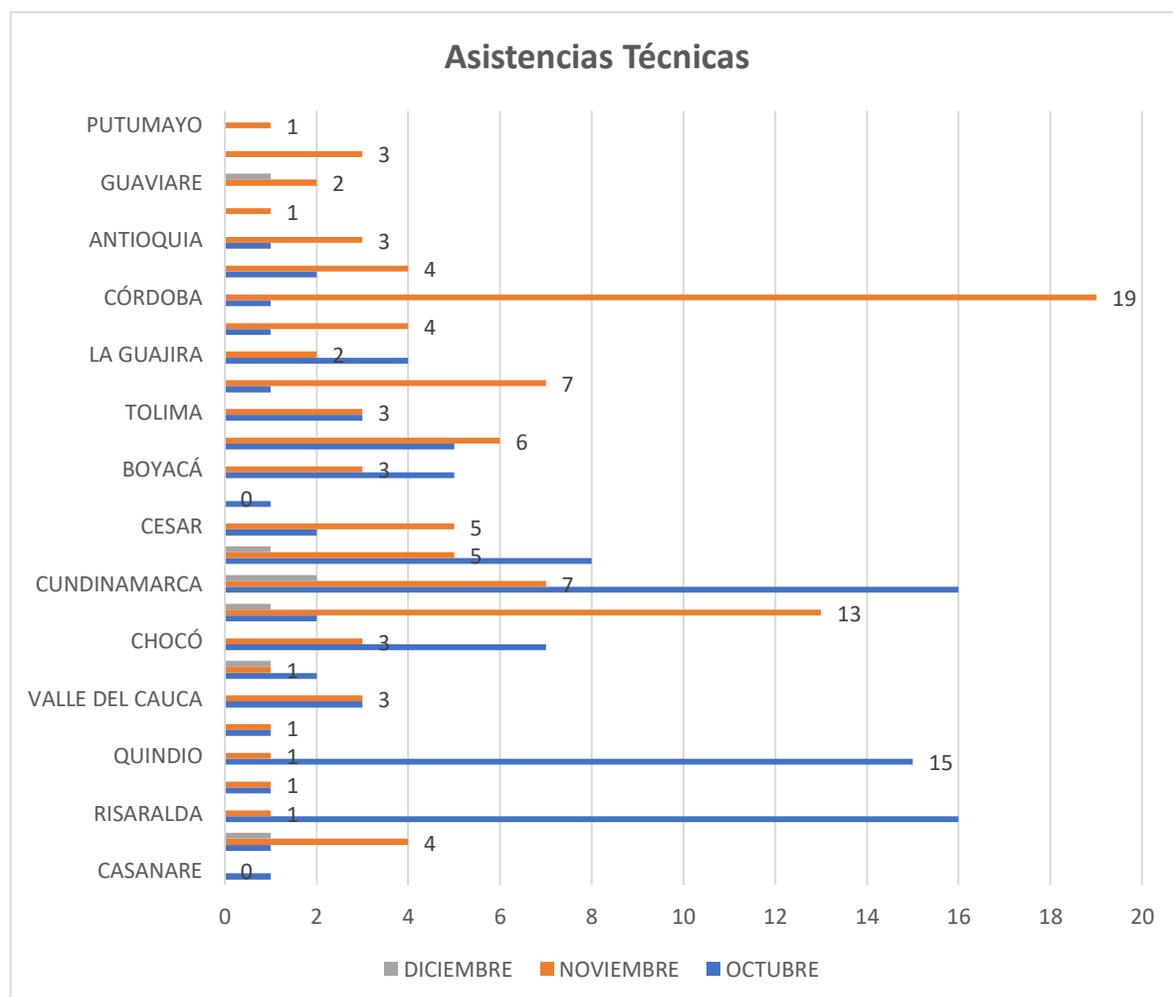
El tema Fundamentos básicos de gestión documental fue el que tuvo mayor acogida durante el trimestre con 6 capacitaciones, seguido de la Metodología para la elaboración de Tablas de Retención Documental con 4, Metodología para la elaboración del Programa de Gestión Documental – PGD, Tablas de Retención Documental con 3 eventos, PINAR, Fundamentos básicos de gestión documental, Organización de archivos, Importancia gestión documental, Gestión de documento electrónico con 2 eventos cada una.

En cuanto a las capacitaciones que se hicieron por parte del Archivo General de la Nación a través de modalidades como conversatorio, capacitación y curso virtual y corto online, algunas de las entidades que participaron fueron:

Cormacarena, Estrategia Enlaces Territoriales, Esap-Agn, Colegio Mayor de Cundinamarca, Alcaldía De Ambalema, Zona Limitrofe : Buenaventura -Sena, Gobernación De Bolívar, Instituto Municipal De Deporte Y Recreación, Alcaldía De Suesca, Alcaldía De Chivata, Fesneponal y público general.

Estas capacitaciones se realizan en la plataforma E-learning y en la herramienta Teams.

Asistencia Técnica:



Gráfica No. 11

A continuación, daremos a conocer donde se presenta la mayor parte de las Asistencias técnicas – realizados por el Grupo de Asistencia Técnica Archivística durante el cuarto trimestre del año 2020.

Como podemos ver en el anterior grafico se cuenta con la participación de 27 departamentos, se analiza la mayor participación del departamento de Cundinamarca con 25 asistencias, seguido del departamento de Córdoba con 20, Risaralda con 17, Quindio y Caldas con 16, Santander 14, Magdalena 11, Choco 10. Otros departamentos que participan son: Meta, Nariño, Valle del Cauca, La Guajira, Cauca, Meta, Guaviare, Huila y Norte de Santander.



Gráfica No. 12

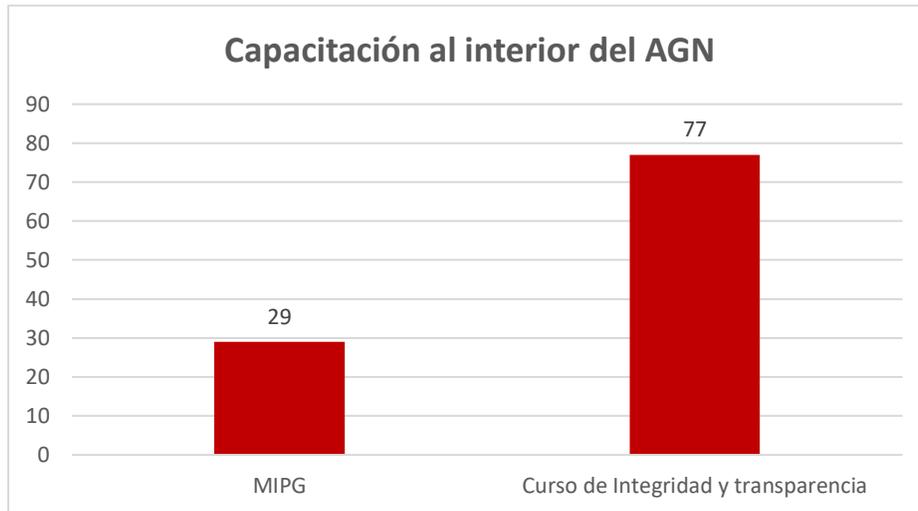
Para el cuarto trimestre de 2020 hubo una gran participación en cuanto a las asistencias Técnicas, como podemos observar los temas mas consultados fueron Tablas de Retención y Valoración Documental, seguido del Programa de Gestión Documental, PINAR, Diagnosticos, Gestión de Documentos Electronicos, Sistema Integrado de Gestión, Ventanilla de Correspondencia, Reconstrucción de Expediente, comites, normatividad y Formato unico de inventario FUID.

MIPG AL INTERIOR DE LA ENTIDAD

En razón a lo trabajado por el Grupo de Gestión Humana, se realizaron cursos virtuales relacionados con MIPG y sus políticas, los cuales fueron organizados por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Se propuso la realización de un curso de MIPG el cual se invitó a todos los funcionarios, se verifica que 29 de ellos realizaron la capacitación en su totalidad y presentaron certificado.

En cuanto al Curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, 77 funcionarios terminaron satisfactoriamente el evento. Así mismo, se muestra disposición por parte de los funcionarios hacia estas actividades aque redundan en el fortalecimiento de la Entidad.



Gráfica No. 13

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