

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, abril de 2021.

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

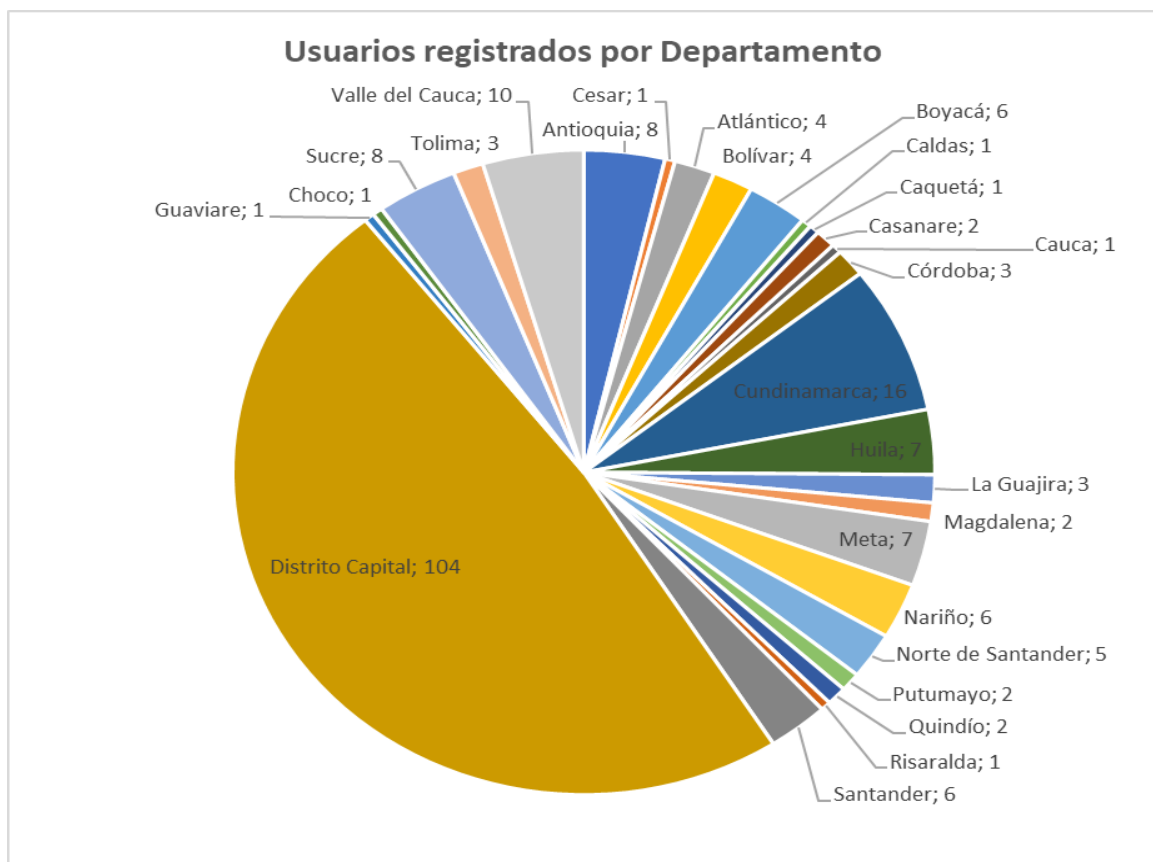
OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los Trámites y Procesos Administrativos que ofrece el Archivo General de la Nación, durante el primer trimestre del año 2021 y de acuerdo con el procedimiento.

RESUMEN: Este informe se alimenta de la información suministrada por las “Encuestas de Satisfacción al Usuario”, diligenciadas de manera física y virtual (página web), y 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:

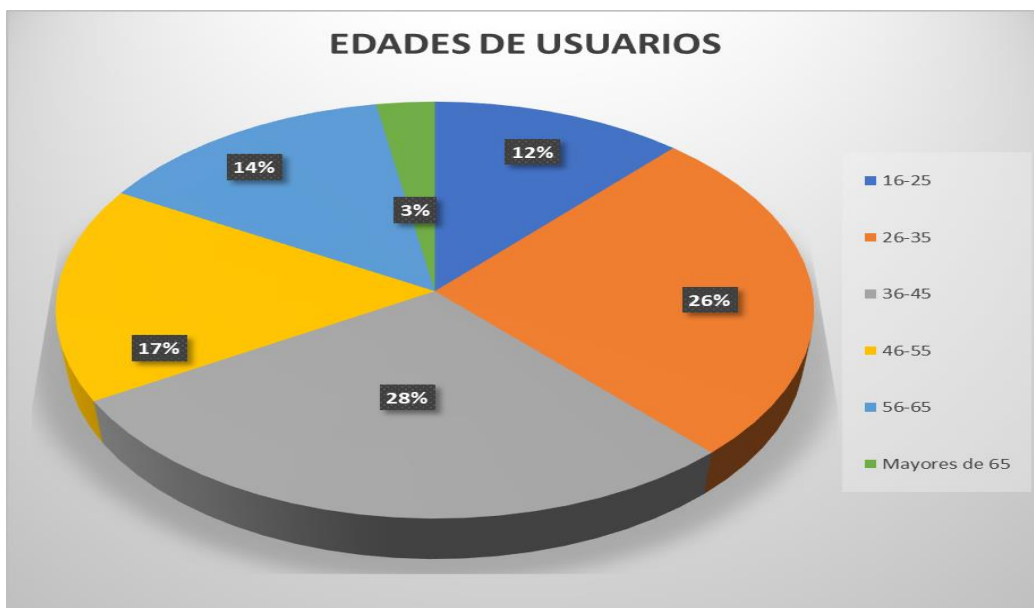
Resultados de la población.



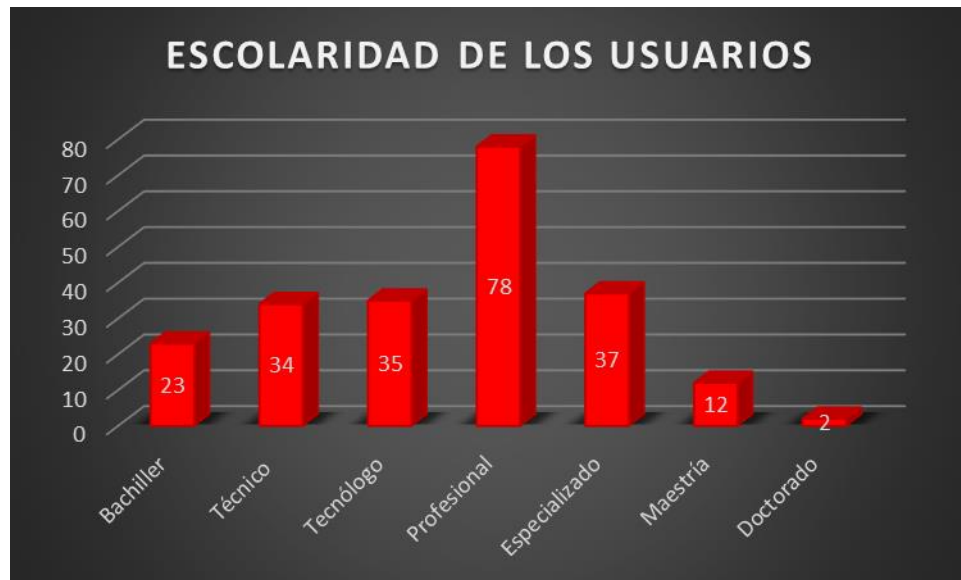
De acuerdo al gráfico, los usuarios más recurrentes provienen del departamento del Distrito Capital Bogotá, seguido del departamento de Cundinamarca, Valle del Cauca, Antioquia, Sucre, Meta, Huila, Nariño, Boyacá, Santander, Norte de Santander, Atlántico, Bolívar, Córdoba, La Guajira, Tolima, Putumayo, Quindío, Magdalena, Casanare, Guaviare, Chocó, Cesar, Caldas, Caquetá y Risaralda.



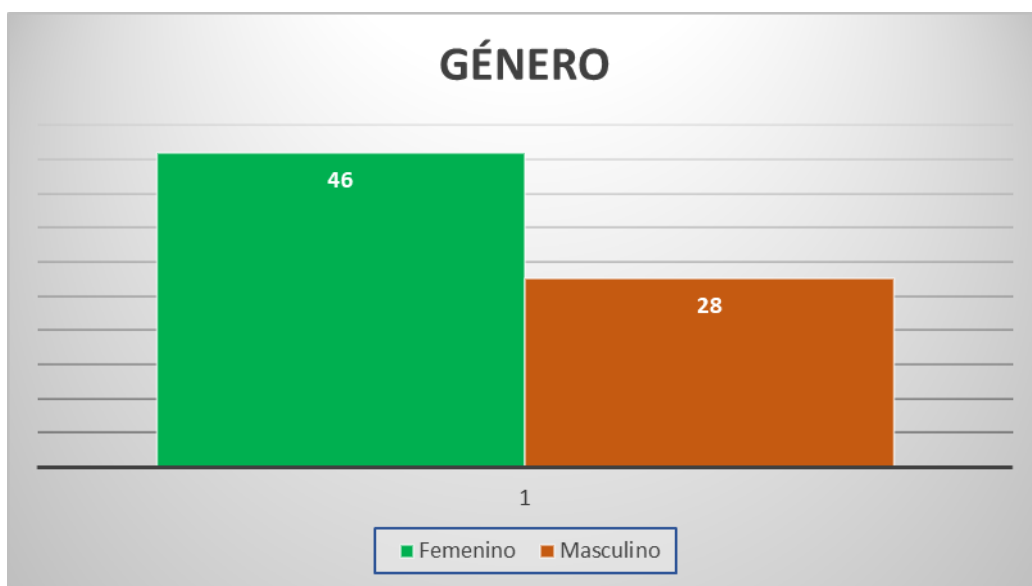
A nuestro portafolio de servicios accedieron, en el primer trimestre de la vigencia, usuarios de países como Ecuador, Perú, Bolivia, Venezuela y Guatemala.



El promedio de edad de los usuarios del AGN es de 36 a 45 años con 63, en el primer trimestre de 2021; seguido del rango de 26 a 35 años con 58 visitas; tercero, el rango de 46 a 55 años con 37 usuarios; cuarto, de 56 a 65 con 31 visitas registradas; quinto, el rango de 16 a 25 años con 25 visitas; y por último, mayores de 65 años con 6 visitantes.



Los usuarios con más acceso a los servicios que presta el Archivo General de la Nación durante el primer trimestre de 2021 fueron: Profesionales en primer lugar, seguido de los *Especializados*, *Tecnólogos*, *Técnico* y *Bachiller*; con un bajo acceso están las *Maestrías*, y por último, los *Doctorados*.

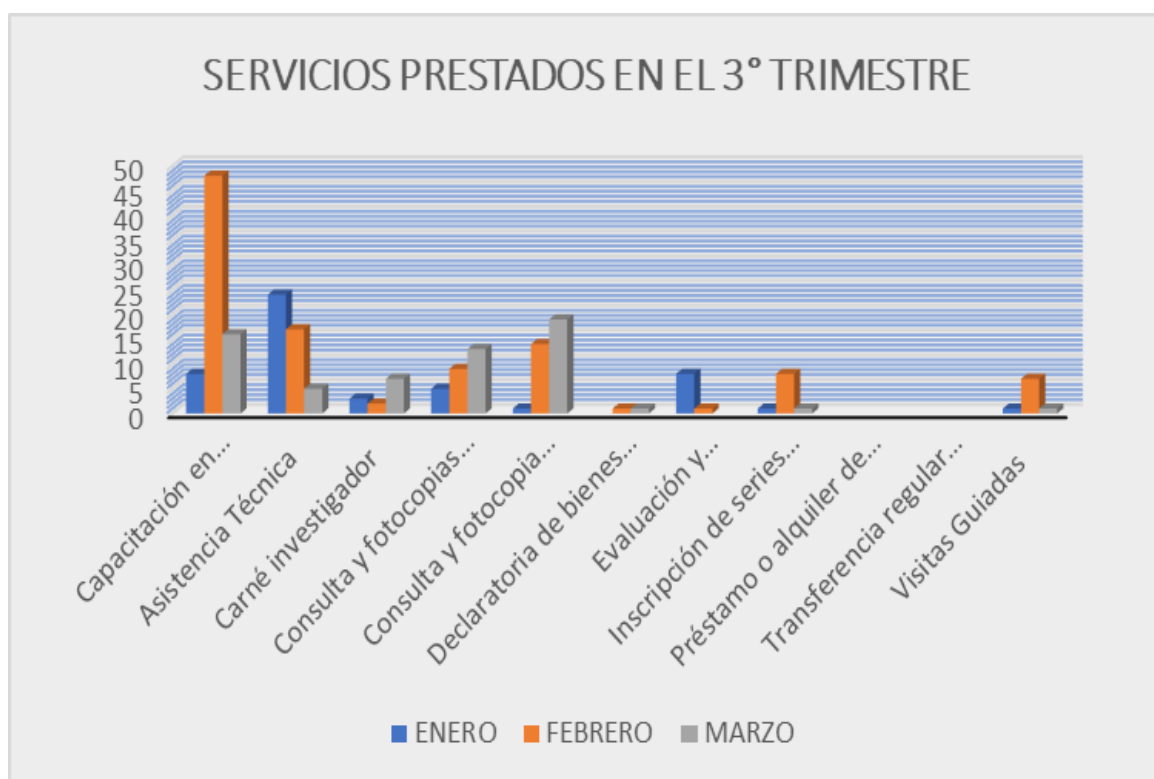


En cuanto al género, durante el primer trimestre de 2021, accedieron a los servicios del AGN 46 mujeres y 28 hombres.

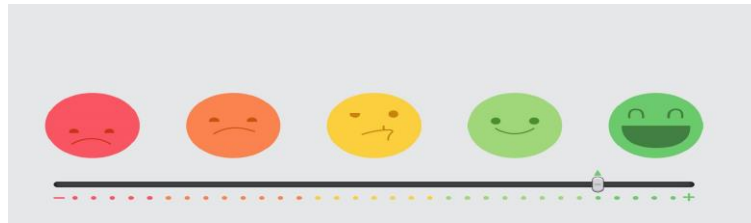


Los usuarios reportan 4 personas con discapacidad, lo que equivale al 3% del primer trimestre de 2021.

Resultados de los servicios



Los servicios prestados para el primer trimestre de 2021 tuvieron un impacto considerable en cuanto a *Capacitaciones Archivísticas* con 72 participantes, seguido de *Asistencias Técnicas* con 46 usuarios, *Consulta y fotocopia* de protocolos *Notariales* 34 visitas, *Consulta y Fotocopias* de Fondos Históricas 27 visitas, *Inscripción de Series Documentales en la RUSD* 10 usuarios, *Evaluación y Convalidación de TRD y TVD* y *Visitas Guiadas* con 9 participantes cada uno, *Declaraciones de Bienes interés cultural* con 2 visitas. En cuanto a *Préstamo o alquiler de auditorios* y *transferencias regular de documentación histórica*, no hubo participantes.

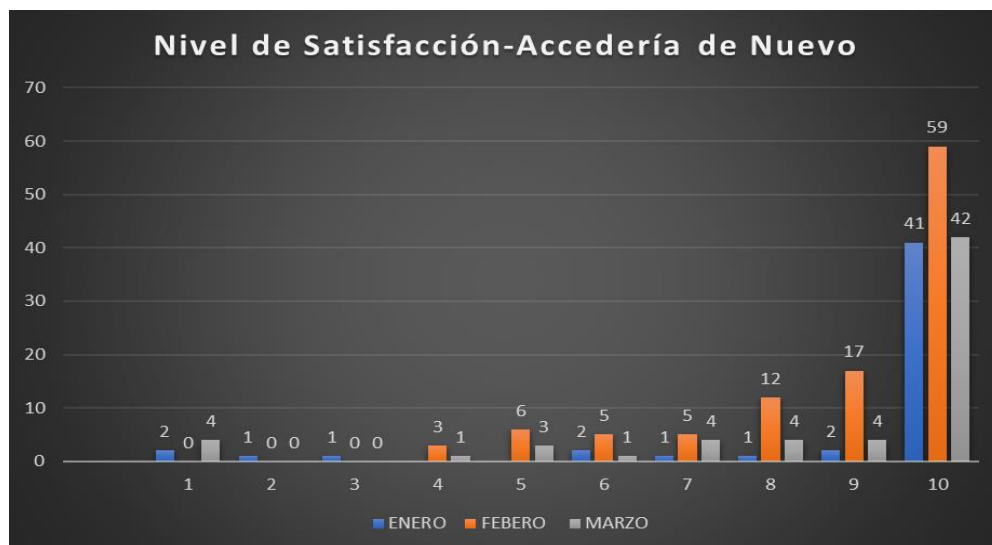


Nivel de Satisfacción-Servicios Prestados



El nivel de satisfacción en el primer trimestre en las encuestas el mes de febrero fue muy alto a comparación de los meses enero y marzo. Evidenciamos en el eje X los rangos de evaluación de 1-10, donde la gráfica muestra que la mayoría de los usuarios califican entre 7 y 10 la gestión y los servicios prestados de la Entidad; en el rango 10 se evidencian los tres meses y el progreso del AGN: enero 39, febrero 58 y marzo 42, donde se percibe la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta el AGN.

Nivel de Satisfacción-Accedería de Nuevo



El comportamiento del rango correspondiente de 0 a 3 es mínimo en el primer trimestre, pero empieza a incrementar en 4 para los meses de febrero y marzo. Para el mes de enero tuvo un nivel de participación bajo, además de un descenso en la satisfacción de los usuarios. Hubo un incremento en las encuestas de satisfacción en los niveles 9 y 10, así como una gran puntuación en los tres meses, donde 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 comentarios que dejaron los usuarios en cuanto a la experiencia que tuvieron con el Archivo General de la Nación.

Enero

- *Ingreso al Link RUSD para realizar la inscripción y no es posible acceder, me sale una ventana con este mensaje: Not Found The requested URL was not found on this server. Apache Server at sedeelectronica.archivogeneral.gov.co Port 443".*
- *Excelente porque ahorra tiempo dinero combustibles energía etc.*
- *no pregunta qué documento específicamente requiere y tampoco accede a él desde la virtualidad, creo más bien que debo viajar a Bogotá para encontrar un par de resoluciones de adjudicación de baldíos en Montería una del 30 de Julio de 1908 a favor de Ramon E Villa Gaviria y la 129 del 22 de abril de 1942 a favor de sociedad Méndez villa Ltda. cualquier colaboración gracias.*
- *Utilice el servicio de atención línea, un servicio muy eficaz.*
- *Excelente la asesoría, no obstante, sugiero validar la capacidad operativa ya que no pudimos sustentar 5 procesos de TVD que ya teníamos ajustados.*
- *Ninguna.*
- *Aún estamos en proceso de transferencia secundaria, pero hasta el momento nuestra experiencia ha sido satisfactoria.*
- *Aún estamos en proceso de transferencia secundaria, pero hasta el momento ha sido satisfactorio el servicio.*
- *Que AGN, cuente con más recurso humano para realizar un mejor control en materia archivística.*
- *Bueno y acorde a lo requerido.*
- *no cumplieron con el máximo tiempo de respuesta y luego me comentaron que ya la habían enviado y al revisar no correspondía a la verdad, situación que luego fue corroborada por funcionario de la entidad.*
- *Muy bien.*
- *Inspección y vigilancia a la aplicación de los instrumentos y normativa a las entidades estatales para verificar el cumplimiento.*
- *Inspección y vigilancia a la aplicación de los instrumentos y normativa a las entidades estatales para verificar el cumplimiento.*
- *la opción de PQRSD no funciona y la consulta que hago a través del chat no la responden.*
- *excelente capacitación.*
- *Excelente servicio y tiempos de respuesta.*
- *Muchas gracias.*
- *Hace rato solicite información sobre un expediente al cuidado del A. G. de la N. y, hasta ahora, ninguna respuesta me ha proporcionado. ¿Qué pasa, por favor?*
- *Claro y oportuno.*
- *Muy bien servicio.*
- *Buena tarde, me encuentro satisfecha porque me ayudaron a resolver mi inquietud y necesidad de manera exitosa.*
- *Excelente servicio.*

Febrero

- *Muy efectiva y oportuna la respuesta.*
- *Muy buenas capacitaciones durante el año 2020.*
- *Muy buena la asesoría clara y concisa.*
- *Respondieron rápidamente a mi solicitud vía email y en cuanto efectúe el pago me enviaron la información. Eficiencia 10. Felicitaciones.*
- *La asesora María Martínez fue muy diligente al entregarme la información solicitada fue muy rápido y fue aclarada mis dudas. muchas gracias.*
- *Aunque no he recibido respuesta definitiva a la solicitud de las copias, me brindaron la información que necesitaba y ya hice la solicitud como me indicó el funcionario muy amablemente.*
- *Es buen servicio.*
- *Considero que la solicitud del servicio fue muy demorada.*
- *Muy ágil, amable y resuelven las dudas.*
- *Buena herramienta.*
- *Muy buen servicio.*
- *Estoy diligenciando la encuesta porque el sistema lo pide, pero aún no he recibido el servicio ni información respecto a mi solicitud. Apenas acabo de pedir copia simple escritura 1684 del 20 mayo de 1953 y no me han informado nada.*
- *A mí me atendió el Señor Rovir Gómez, del Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos - GIFDH, y su atención fue clara, oportuna y eficiente. Obtuve lo que quería y quedé tan satisfecho con la atención, que voy a solicitar más documentos.*
- *Muchas gracias al Señor Rovir Gómez y a sus colegas."*
- *Excelente atención y servicio. ¡Muchas gracias!*
- *Gracias por su servicio.*
- *Excelente servicio. Muy diligente y eficiente.*
- *La asesora me brindó muy bien el servicio, pero no he podido realizar la inscripción a la capacitación ya que el sistema me hace preguntas de suma muchas veces, coloco la respuesta correctamente y no he logrado la inscripción, seguiré intentando.*
- *El Archivo General me ha brindado mucho conocimiento a lo largo de mi aprendizaje en Materia de Archivística.*
- *El Archivo General me ha brindado mucho conocimiento a lo largo de mi aprendizaje en Materia de Archivística.*
- *Ninguna.*
- *buen servicio.*
- *Ninguna.*
- *Ninguna.*
- *Ninguna.*
- *Ninguna.*
- *HASTA EL MOMENTO TODO HA SIDO MUY PRACTICO.*
- *Gracias.*
- *Muy bueno el servicio, lo único es que se demora en cargar la página.*
- *El sistema es lento.*
- *Muy interesantes los cursos del AGN.*
- *Ninguna.*
- *Muy bueno.*
- *Excelente.*
- *Dejar información más accesible para realizar las inscripciones.*
- *Bien*
- *Agilidad.*
- *Buen servicio.*
- *Excelente servicio, 100%.*
- *Muy bien.*
- *LAS CAPACITACIONES DEBEN SER PUNTUALES Y POR PRODUCTOS ACORDE AL DIAGNOSTICO DE CADA ENTIDAD.*

- *El funcionario muy profesional en su atención, como hemos progresado. Felicitaciones.*
- *Gracias Rovir.*
- *Buen servicio.*
- *Muy buenas las capacitaciones.*
- *Me atendieron a distancia (vivo en Guatemala) y mis dudas quedaron resueltas. ¡Excelente atención!*
- *Muy oportuno el servicio y muy clara la información.*
- *que ero participar en unos de los cursos virtuales que ofrecen de archivos.*
- *Felicitaciones muy eficientes en su trabajo. Muchas Gracias.*
- *Totalmente satisfecho.*
- *Gracias.*
- *excelente trabajo.*
- *Fue un tiempo oportuno igual que la respuesta.*
- *Ninguna.*
- *Mil gracias por servicio. Excelente.*
- *EXCELENTE ASESOR JUAN.MARTINEZ.*
- *buen servicio por parte de los funcionarios que me atendieron quisiera que así fuera la atención en las más entidades del estado.*

Marzo

- *. 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 MIRADICACION 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.*
- *liin/19%3ameeting_OTAZjhOwMtNDY0Ni00NWZhLTlIZTItMmRjODc0NjM3NTVj%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%3atrue%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 hace 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 Escallón sobre la administración de la Hacienda 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.*

MIPG- Relación Estado Ciudadano “de la ventanilla hacia afuera”

Asistencia Técnica:

En cuanto a la participación de Asisitencias técnicas fueron en las siguientes:

Asisitencia Tecnica en Temas Archivisticos y Gestión Documental

Enero: 6

Febrero: 16

Marzo: 61

El Archivo General de la Nación busca fortalecer y aumentar la participación en los servicios prestados, siempre pensando en la satisfacción del ciudadano, contribuir al mejoramiento y fomentar la participación.

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