

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, julio 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, ofrecidos por el Archivo General de la Nación, durante el segundo trimestre del año 2021 y de acuerdo con el procedimiento.

RESUMEN: el presente 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, relacionadas 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.



Gráfico No. 1 Usuarios por departamentos

De acuerdo al gráfico, los usuarios más recurrentes provienen del departamento del Distrito Capital Bogotá, seguido del departamento de Antioquia, Valle del Cauca, Tolima, Cundinamarca, Norte de Santander, Caldas, Meta, Santander, Boyacá, Nariño, Risaralda,

Quindío, Bolívar, Huila, Córdoba, Caquetá, Arauca, Magdalena, Cesar, Sucre, Córdoba, Cauca, Atlántico, Vichada, Choco, Putumayo, La Guajira y Guainía.

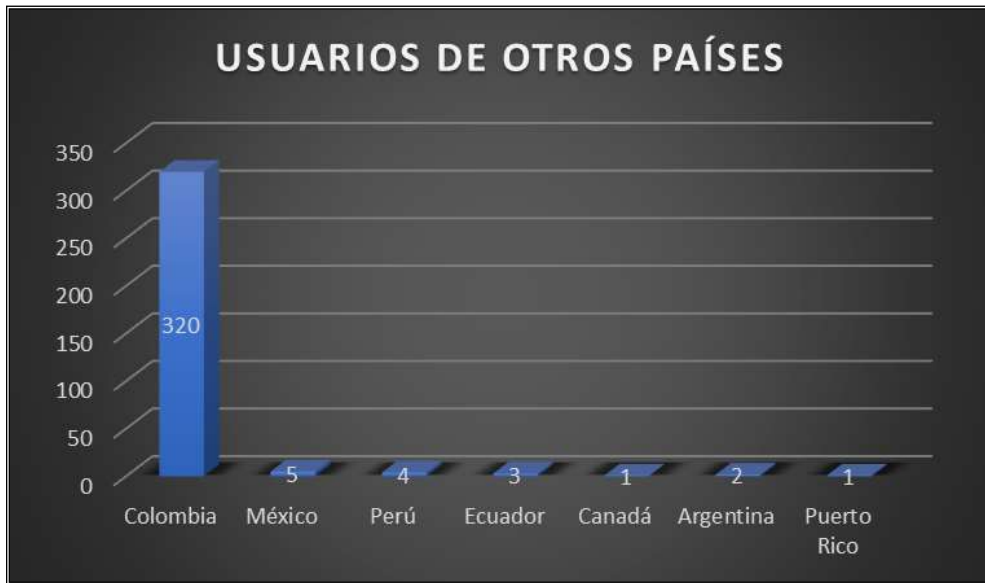


Gráfico No. 2 Usuarios de otros países

A nuestro portafolio de servicios accedieron, en el primer trimestre de la vigencia, usuarios de países como México, Perú, Ecuador, Canadá, Argentina y Puerto Rico.

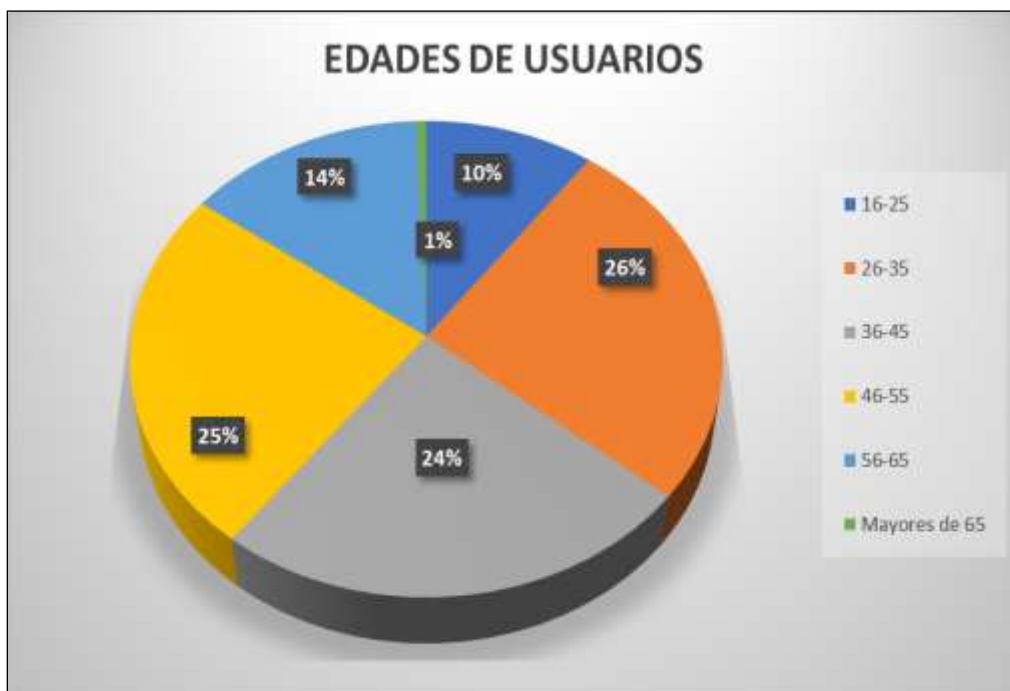


Gráfico No. 3 Edad de los usuarios

El promedio de edades de los usuarios del AGN es de 26 a 35 años con 87 usuarios quiere decir el 26% de ciudadanos visitaron la Entidad en el segundo trimestre de 2021; seguido del rango de 46 a 55 años con 83 visitas; tercero, el rango de 36 a 45 años con 82 usuarios;

cuarto, de 56 a 65 con 48 visitas registradas; quinto, el rango de 16 a 25 años con 34 visitas; y, por último, mayores de 65 años con 2 visitantes.

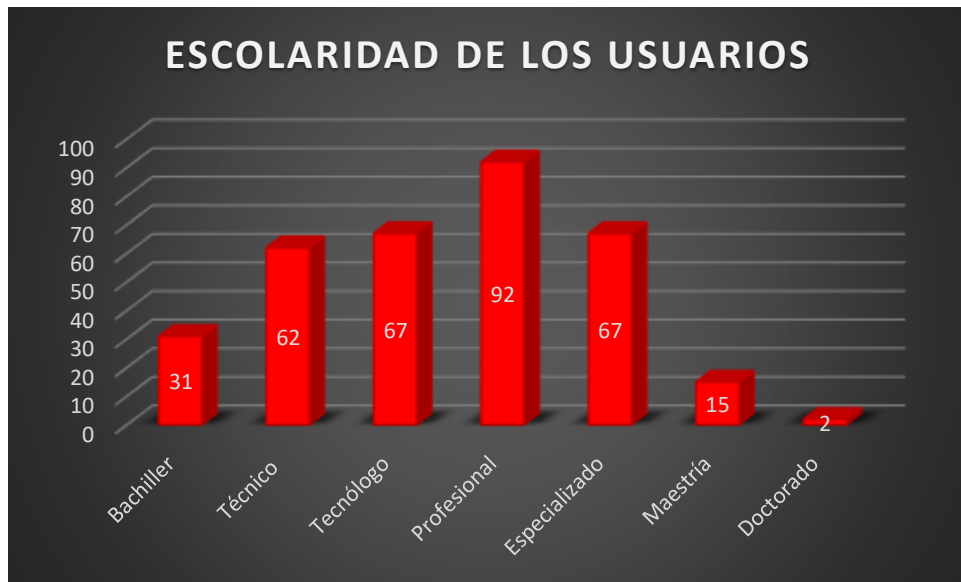


Gráfico No. 4 Escolaridad de los usuarios

Los usuarios con más acceso a los servicios que presta el Archivo General de la Nación durante el segundo 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.

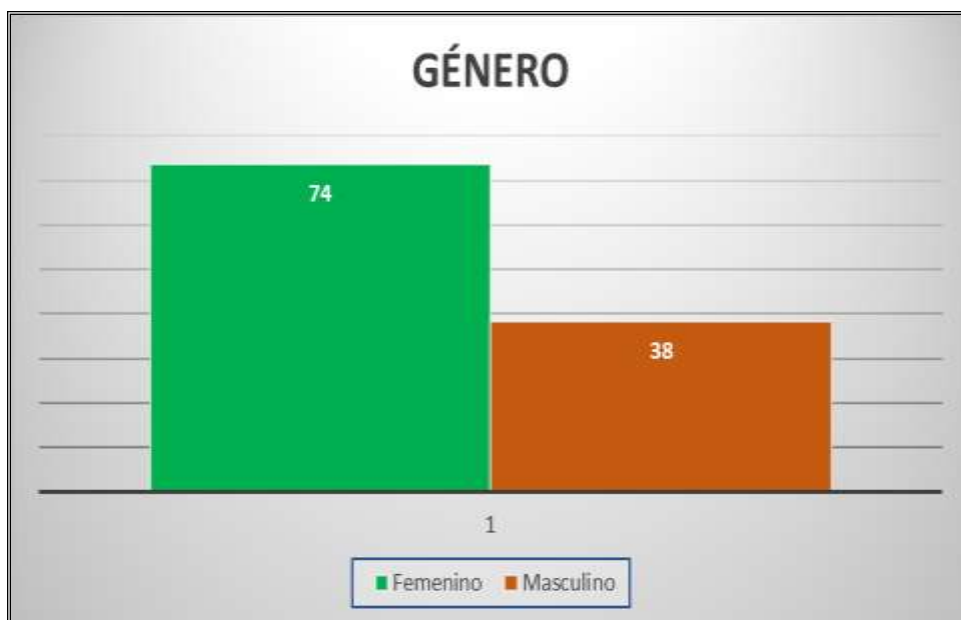


Gráfico No. 5 Género de los usuarios

En cuanto al género, durante el primer trimestre de 2021, accedieron a los servicios del AGN un promedio de 74 mujeres y 38 hombres.

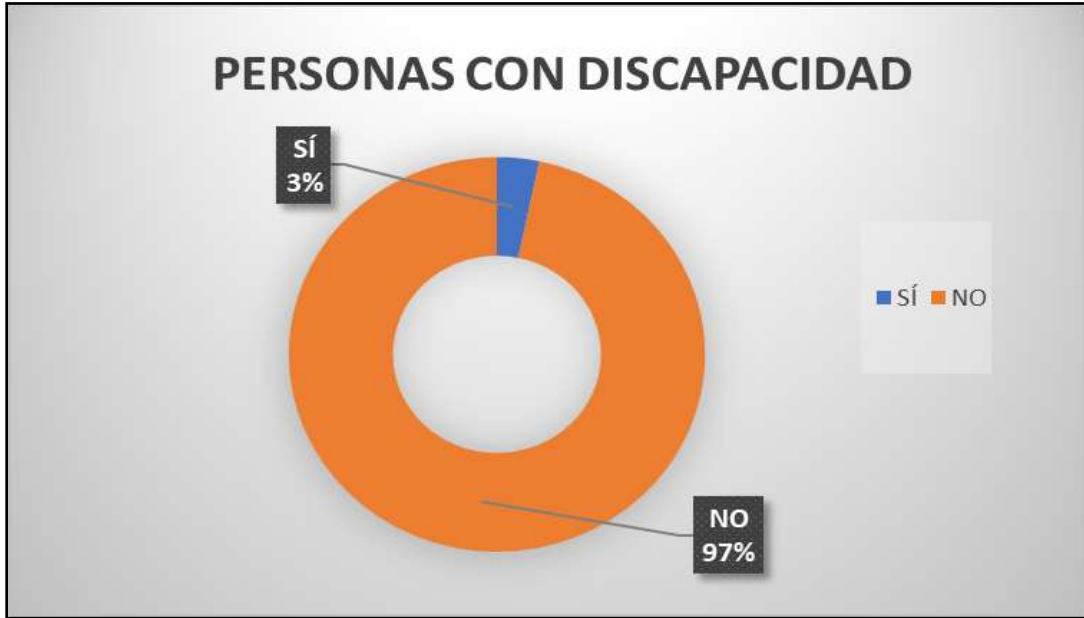


Gráfico No. 6 Personas con discapacidad

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

Resultados de los servicios

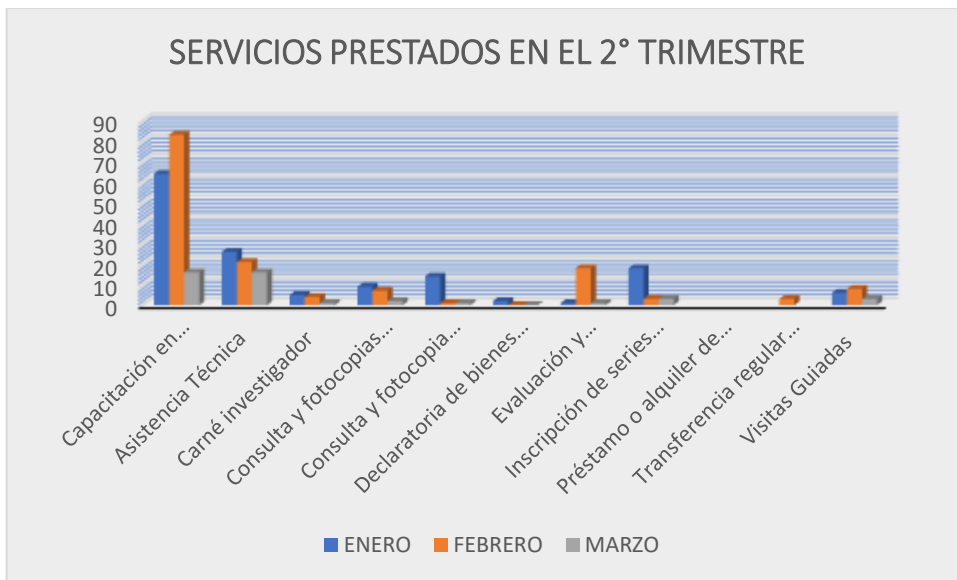
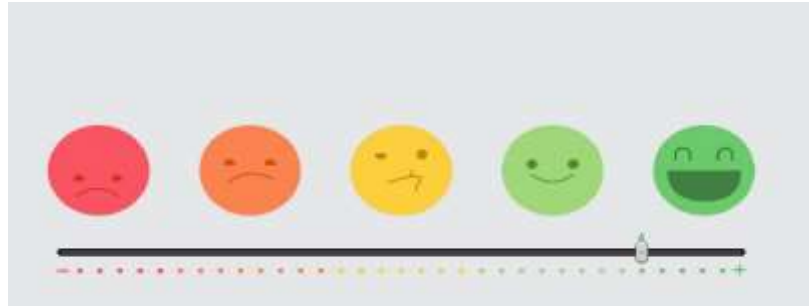


Gráfico No. 6 Servicios prestados en el 2do trimestre

Los servicios prestados para el segundo trimestre de 2021 tuvieron un impacto considerable en cuanto a Capacitaciones Archivísticas con 163 participantes; seguido de Asistencias Técnicas con 63 usuarios, Consulta y Fotocopias de Fondos Históricos, 18 visitas; Consulta y Fotocopia de protocolos Notariales 16 visitas, , Inscripción de Series Documentales en la RUSD y Carné de Investigador con 10 usuarios cada uno, Evaluación y Convalidación de TRD y TVD y Transferencia Regular de Documentación Histórica con 9

participantes cada uno; Declaraciones de Bienes de Interés Cultural con 2 visitas; en cuanto a Préstamo o Alquiler, no hubo participantes.



Nivel de Satisfacción-Servicios Prestados

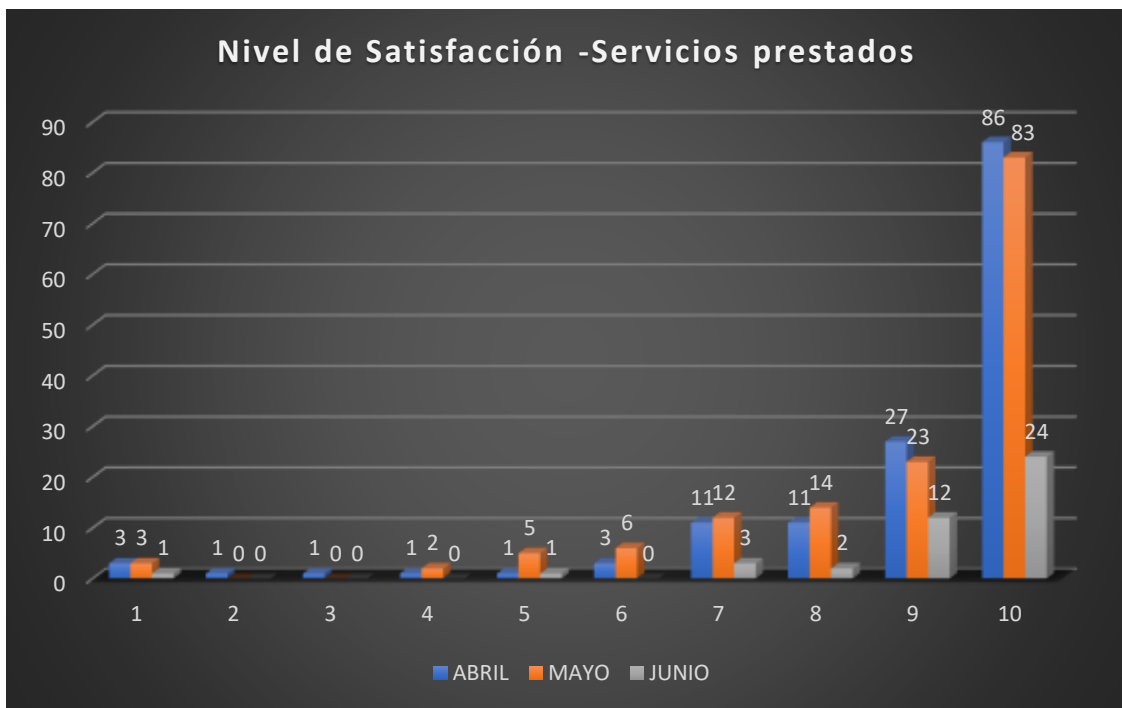


Gráfico No. 7 Nivel de Satisfacción de los Servicios prestados

El nivel de satisfacción en el segundo trimestre en las encuestas el mes de abril tuvo alto impacto al igual mayo, junio tuvo poca participación. 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: abril 86, mayo 83 y junio 24, donde se percibe la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta el AGN.

¿Nivel de Satisfacción-Accedería de nuevo?

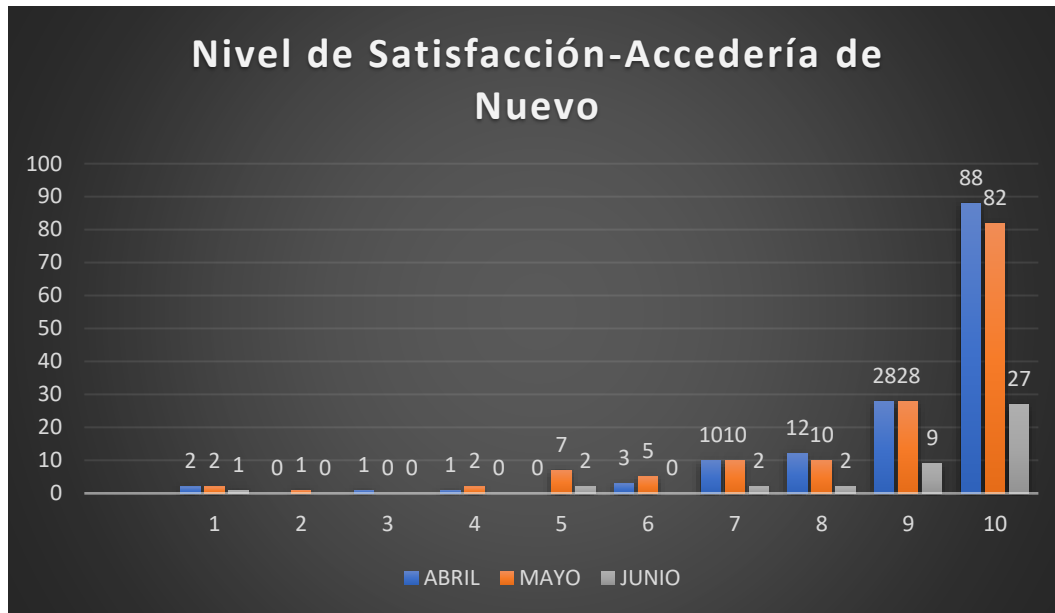


Gráfico No. 8 Nivel de Satisfacción -Accedería de nuevo

El comportamiento del rango correspondiente de 0 a 4 es mínimo en el primer trimestre, pero empieza a incrementar en 5 en los meses de mayo y junio. Para el mes de junio tuvo un nivel de participación bajo, 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 su experiencia en el Archivo General de la Nación.

Abril

- *muy buena la asistencia técnica agradecemos al AGN por su colaboración*
- *poca accesoria y mucho anuncio*
- *Gracias*
- *Gracias*
- *no tengo observaciones al respecto.*
- *El servicio es muy bueno, siempre como cliente quisiera que fuera menos tiempo.*
Gracias
- *Muy bueno*
- *Estoy muy contenta y agradecida con el servicio de la AGN por lo que no dudaría en volver a recurrir a ella. ¡Muchas gracias!*
- *oportuno y claro*
- *Excelente*
- *Ninguna*

- NINGUNA
- EXCELENTE TODOS LOS SERVICIOS
- EXCELENTE TODOS LOS SERVICIOS
- Excelente servicio
- Personal idóneo y documentando para brindar asesorías, orientaciones y capacitaciones.
- No
- sin observaciones
- TODO ME PARECIO BIEN
- tuve alguna dificultad con las abreviaciones del formulario
- Excelentes capacitaciones.
- Ninguna
- Ninguna
- Muchas gracias
- Excelente servicio.
- muy ordenado, gracias.
- Excelente servicio, en todos los aspectos
- información completa
- es bueno
- Fue rápido y oportuno
- todo me pareció excelente.
- sin comentario, todo fue muy bueno
- "por favor deseo realizar el curso y es primera vez que ingreso y no he podido inscribirme en el curso de elaboración de trd o el de pgd.
- gracias"
- NINGUNA
- Ninguna
- Muy bueno. Muchas gracias
- todo es claro
- muy bien el servicio y claro
- Muchas gracias por la atención y asesoría
- Excelentes capacitaciones
- "Aún no he recibido la prestación del servicio.
- Estoy tratando de ingresar mis datos para recibir el servicio de capacitación que se va a dar en el día de hoy a las 9:00 a.m.
- ¿Pregunto si puedo ingresar a la capacitación en el día de hoy?"
- Excelente
- Excelente, oportuna y concisa atención

- *"excelente muestra clara y concisa muy buenos expositores espero el material expuesto para mayor conocimiento del tema el cual me apasiona a través de mi correo electrónico.*
- *me siento satisfecho con esta capacitación*
- *gracias."*
- *Gracias, excelente servicio e información.*
- *Me parece uno de los mejores servicios que obtenido del estado.*
- *No solo es enviar el formato en Excel de las posibles capacitaciones sino también explicar que debe hacer para poder ingresar a un curso. Sería bueno que este tipo de capacitaciones fueran informadas por otros medios.*
- *La atención brindada por el asesor Juan Cipagauta fue muy acertada, sin embargo, la capacitación solo se brindó por medio de Facebook y muchos no tenemos acceso.*
- *Sin comentarios*
- *El Señor Juan Cipagauta: Fue muy amable y diligente, muchas gracias*
- *Servicio oportuno y excelente atención al usuario*
- *Bueno*
- *Muy buena información.*
- *Ninguna*
- *muy bueno*
- *Excelente*
- *felicitaciones buen servicio*
- *dan información muy clara*
- *nunca recibí respuesta*
- *Disponibilidad y atención oportuna*
- *EXCELENTE SERVICIO*
- *El servicio fue excelente, sin embargo, considero que el tiempo para el envío de la cotización es muy extenso.*
- *Fue de mucha ayuda y despejamos muchas dudas.*
- *Fácil acceso a la información requerida.*
- *Ninguna*
- *No es posible calificar un servicio que no se ha prestado, toda vez que sólo era una inscripción a una capacitación.*
- *N/A*
- *todo muy concreto*
- *que se respondan las preguntas que se realizan*
- *"he recibido una capacitación y fue excelente, pero necesito, más capacitaciones y si es posible contactar una persona, que me pueda orientar sobre el manejo y organización del archivo,*
- *Muchas Gracias."*
- *Excelente*

- *"Como acceder a los cursos por horas en forma virtual, ya que no logré el puntaje de 38 para obtener certificado. quede 37.7 Gracias.*

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.*
- *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 ee el area 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*

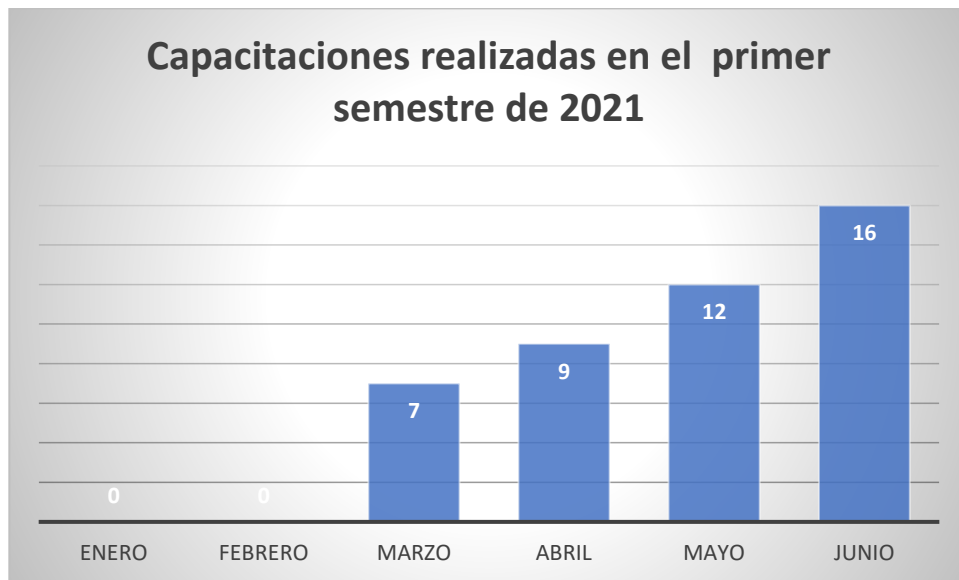
- Eficiente.
- Bueno y práctico en estos momentos.
- Muy bueno
- excelente servicio con las conferencias y sus cursos gracias
- SI SEÑOR
- Muy buen servicio ;
- ¡Muy bien!
- Evaluó la inscripción a una video conferencia
- El servicio y la interacción con la plataforma es muy bueno. Igualmente, las videoconferencia 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 y 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"*

Junio

- Buena Información.
- Ninguna
- buen día inscribirme en los cursos virtuales
- EXCELENTE
- Muy buenos días pues para mí el servicio ha sido muy bueno y también claro en algunas cosas.
- El AGN no emitió lineamientos oficiales respecto de la crisis sanitaria en materia de cumplir con el cronograma de transferencias, sabemos que la razón natural nos dice que no se podía trabajar y menos retirar documentación de la entidad para hacerlo en casa, pero hay encargados de los procesos que no lo entienden.
- no se resolvió las preguntas que tenía.
- 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.
- Ninguna.
- "Aun no terminado de realizar la consulta y me dirigen a una encuesta de satisfacción. gracias".
- ME GUSTARÍA QUE NOTIFICARAN MAS SOBRE EL TEMA DE LAS CAPACITACIONES.
- No hay servicio de entrega de protocolos notariales.

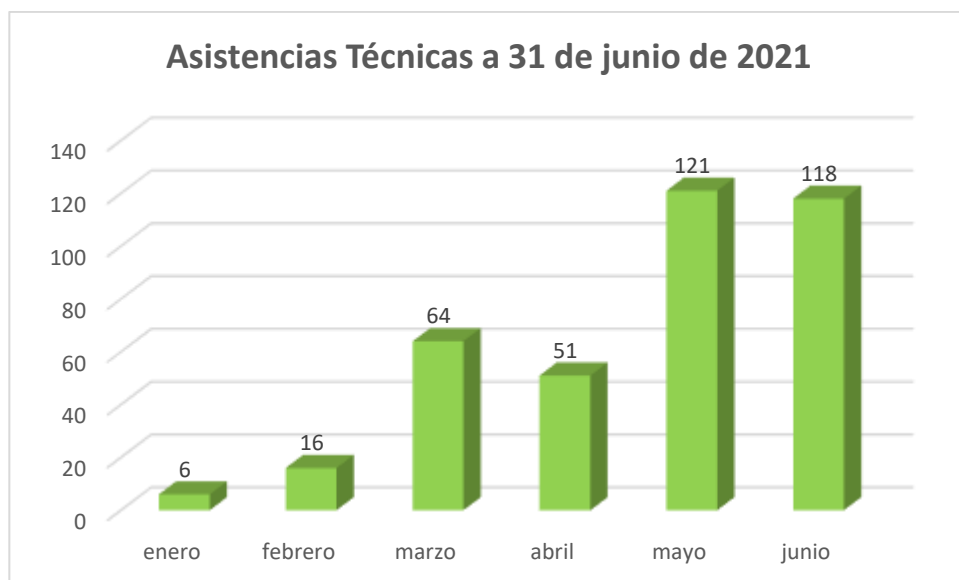
Capacitaciones:



Gráfica 9. Capacitaciones del primer semestre de 2021

Los temas más relevantes y que más solicitan los usuarios y grupos de valor son: Identificación de Archivos de DDHH, Tabla De Retención Documental, PINAR, PGD, Documentos Electrónicos, Ámbito De Aplicación De La Ley 594 De 2000, Cuadros De Clasificación, Fondo Documental Acumulado, entre otros.

Asistencias Técnicas: La Entidad ha brindado en el transcurso del año 376 AT.



Gráfica 10. Capacitaciones del primer semestre de 2021

Las temáticas preferidas por las Entidades son: Tablas de Retención Documental, Gestión de Archivos Electrónicos, PINAR, Normatividad, Programa de Gerstión Documental PGD, Diagnóstico de Archivos, Sistema Integrado de Conservación SIC, entre otros.

El Archivo General de la Nación busca fortalecer y aumentar la participación en los servicios prestados, considerando en todo momento la satisfacer al ciudadano, contribuir al mejoramiento, 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/Deicy Bernal Malagón