

CIUDAD Y FECHA; Bogotá, octubre de 2020

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, correspondiente al mes de octubre de 2020.

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 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 159 Encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

CONTENIDO:



Resultados de la Población



Grafica No 1.



Para el mes de septiembre de 2020 se tuvo una mayor participación de los usuarios en la ciudad de Bogotá, como se evidencia el gráfico, además de contar con usuarios de otras ciudades como: Valle del Cauca, Quindío, Santander, La Guajira, Atlántico, Cundinamarca, Antioquia, Bolívar, Huila, Boyacá, Tolima, Caldas y Nariño. (grafica 1)

Para nuestro portafolio de servicios no accedieron en el mes de octubre usuarios de ningún otro país.

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):

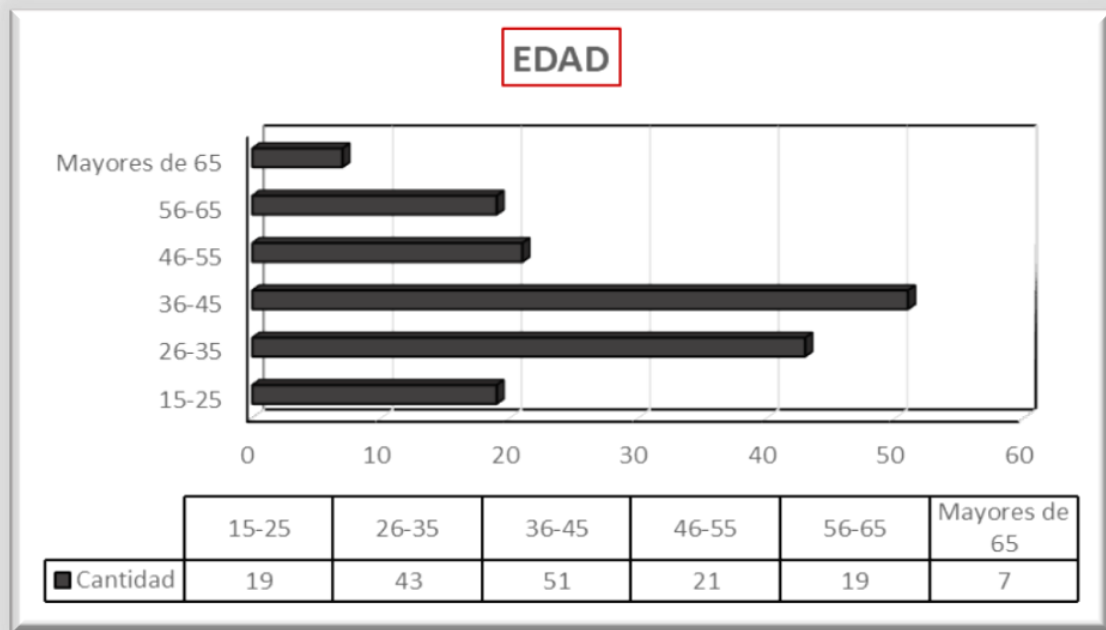


Gráfico No 2

El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de agosto fue de 36 a 45 años con 51 visitas, seguido de los rangos de 26 a 35 años con 43 usuarios, de 46 a 55 años con 21, el rango de 15 a 25 y 56 a 65 años con 19, y los usuarios mayores de 65 años 7 visitas.

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



Grafico No 3

Los usuarios del nivel profesional fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de octubre de 2020, seguido del tecnólogo y, técnico, especializado, bachiller, maestría, por último, Doctorado.

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

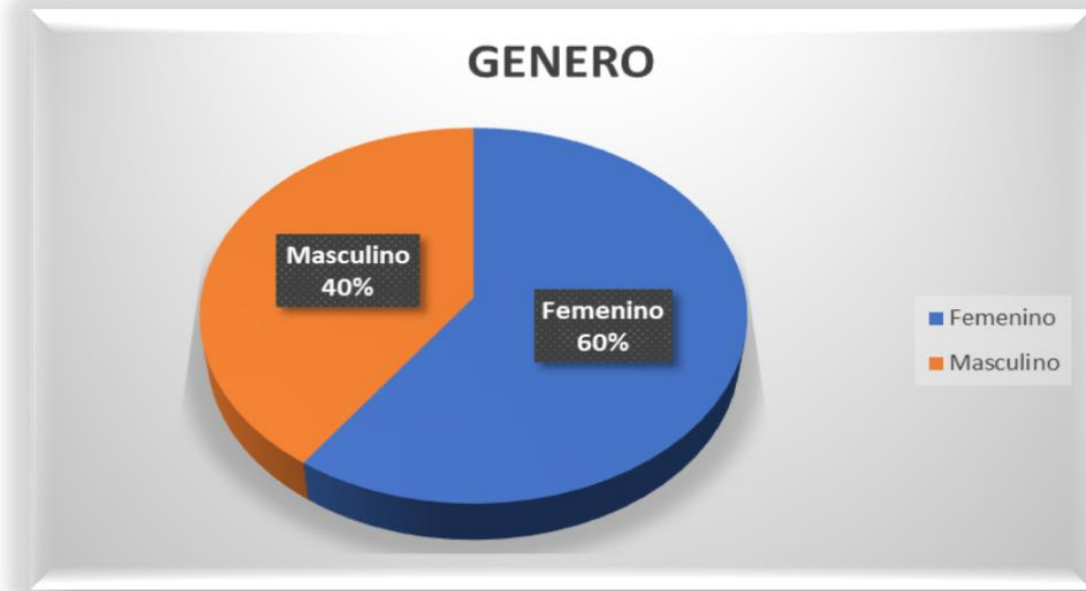
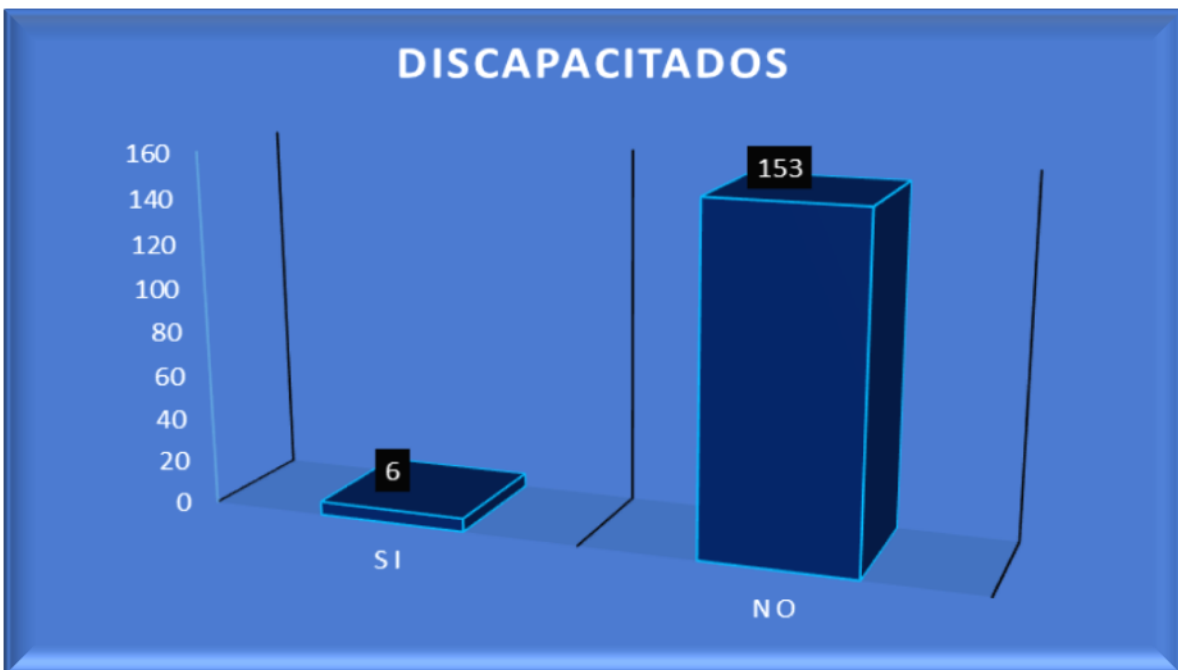


Grafico No 4.

En cuanto al género, durante el mes de agosto accedieron a los servicios del AGN 95 mujeres equivalente al 60% contra 64 hombres que corresponde al 40% de la población.

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



Grafica No 5

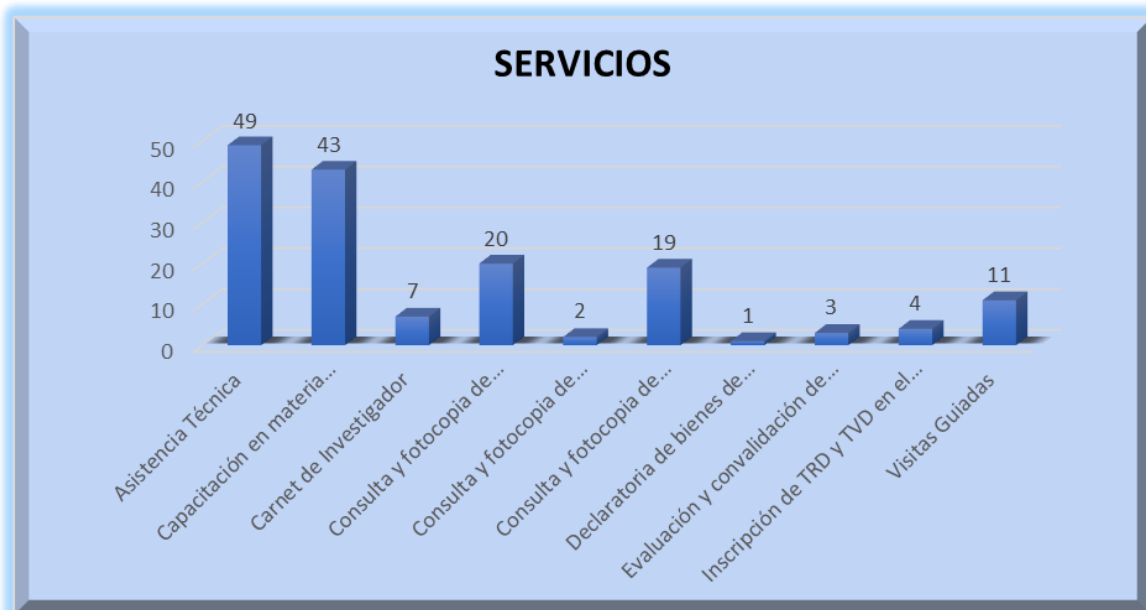
Según las encuestas de satisfacción en el mes de octubre de 2020 se reportaron 6 usuarios en condición de discapacidad que corresponde al 6%.

✓

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



En el mes de septiembre de 2020 se presentaron los siguientes servicios. (grafica No 7).



Grafica No 6

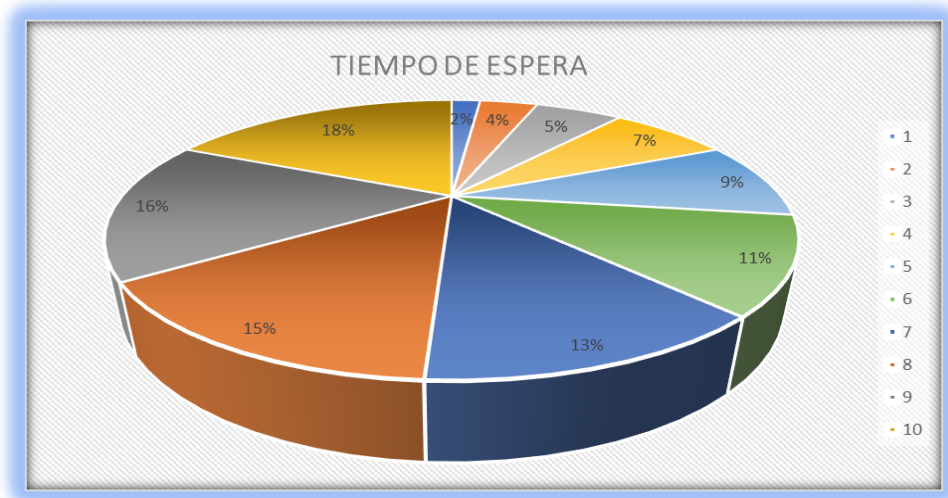
Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de Octubre fueron: Asistencia Técnica de 49 usuarios y Capacitación en Materia Archivística de 43 usuarios, seguido de

Consulta y fotocopia de documentos históricos con 20 usuarios, Consulta y fotocopia de Protocolos notariales con 19 usuarios respectivamente, Visitas Guiadas de 11 usuarios, seguido de Carnet de Investigador de 7 usuarios, Inscripción de TRD y TVD en el RUSD con 4 usuarios, Evaluación y convalidación de TRD y TVD con 3 usuarios. Declaratoria de Bienes de Interés Cultural un usuario, Transferencia regular de documentación histórica, Préstamo o alquiler de auditorio y Salas de exposición no reportan solicitud del servicio.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

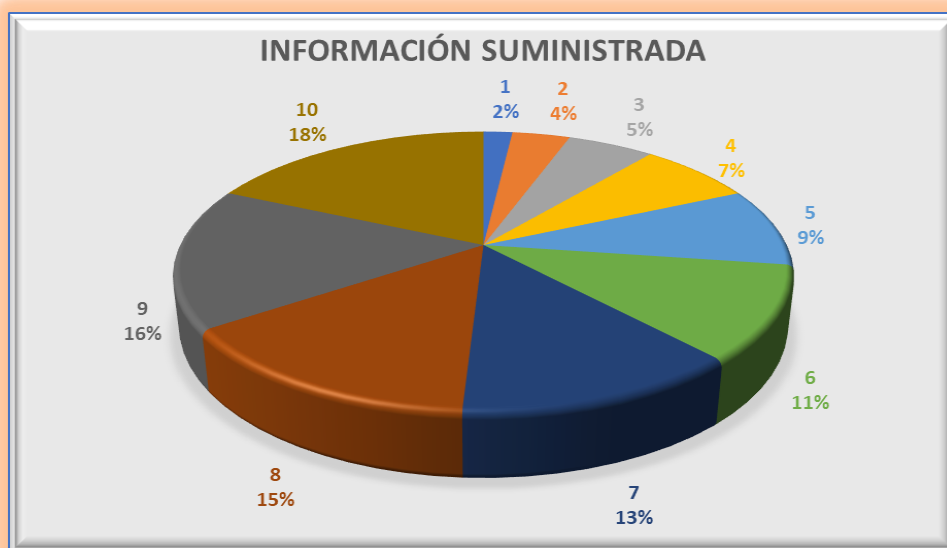
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presente varias preguntas de las cuales tuvieron una calificación de 1 a 10; donde 1 es una calificación muy insatisfecho y 10 muy satisfecho:

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



Grafica No 7

2. ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna? Grafica No 9 representa los resultados de la pregunta:



Grafica No 8

3. ¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?
Grafica No 10 representa los resultados de la pregunta:



Grafica No 9.

4. ¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato?
Grafica No 11 representa los resultados de la pregunta:

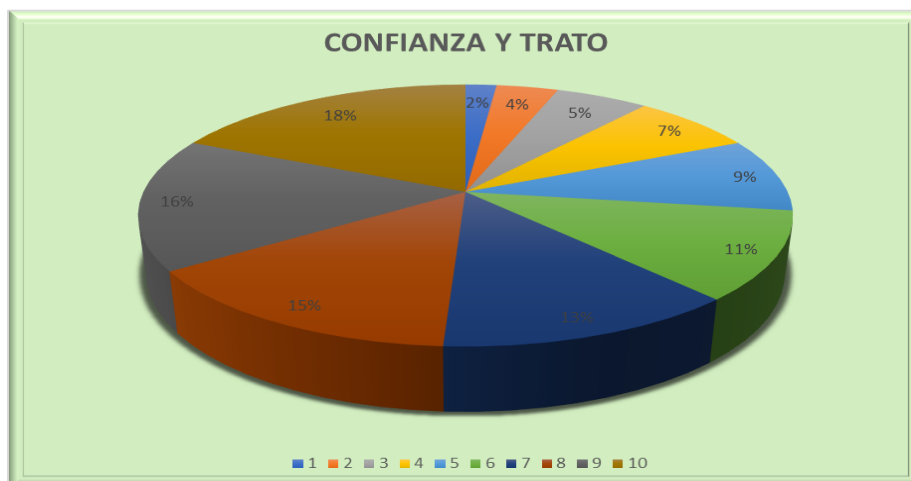


Grafico No 10.

5. ¿Qué facilidad tuvo para obtener información y/o acceder al servicio manera telefónica y/o virtual?
Grafica No 12 representa los resultados de la pregunta:

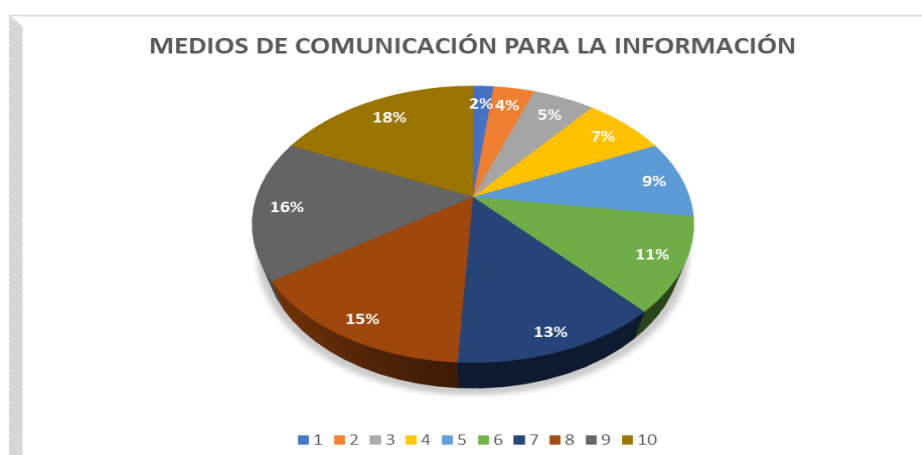


Grafico No 11.

6. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas? Grafica No 13 representa los resultados de la pregunta:



Grafica No 12.

7. ¿Recomendaría los servicios que presta el AGN? Grafica No 14 representa los resultados de la pregunta:



Grafico No 13.

8. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN? Grafica No 15 representa los resultados de la pregunta:

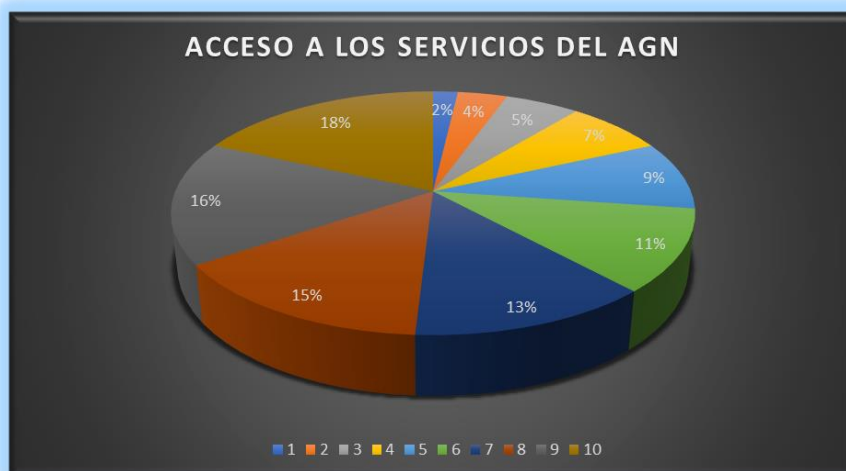


Grafico No 14.

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final fue positivo con más del 70% de muy 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 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 octubre de 2020:

- 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.
- Ninguno.
- 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
- No hay ninguna, Gracias
- NINGUNA.
- "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.
- Ninguna.
- EXELENTE.
- "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.

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 octubre, 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. Los usuarios manifiestan demora en la respuesta de sus solicitudes, en algunos casos con Conceptos Técnicos que deben ser respondidos por correo electrónico. Además del proceso que se ha llevado a cabo por la crisis de la pandemia que se vive actualmente el Archivo General de la Nación mejora 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: Jemmy L. Betancourt Lancheros