

CIUDAD Y FECHA; Bogotá, noviembre 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 noviembre de 2020.

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 cómo 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 192 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

CONTENIDO:



Resultados de la Población



Grafica No 1.



Para el mes de noviembre de 2020 se tuvo una mayor participación de los usuarios en la ciudad de Bogotá, como se evidencia (gráfico 1), además de contar con la participación de usuarios de otras ciudades como: Barranquilla, Cali, Medellín, Cartagena, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Putumayo, Pasto, Tunja, municipios del Departamento de Cundinamarca, además de países como lo son Lima, New York, El Salvador, Quito, Costa Rica, Chile y Argentina (grafica 2.).



Grafica No 2.



Para nuestro portafolio de servicios accedieron en el mes de noviembre usuarios de países como aparece en la gráfica No 2 (Quito – Ecuador con 5 participaciones, Costa Rica con dos participaciones y Lima – Perú, New York, El Salvador, Santiago de Chile y Unquillo Argentina con una participación del 1%.

En la encuesta de Satisfacción se evidencio un promedio de edades a consultar nuestros servicios el rango esta de la siguiente manera (grafica No 3):

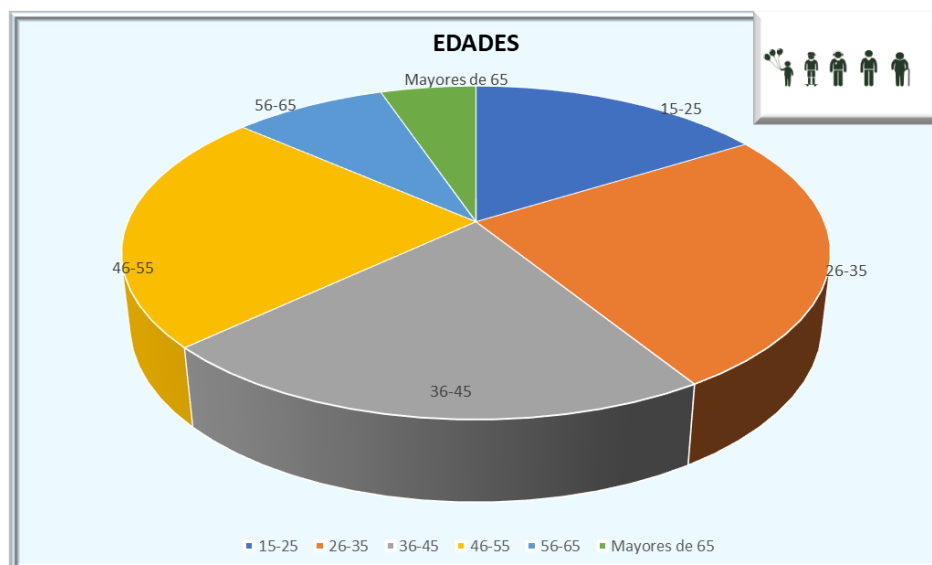


Grafico No 3

El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de noviembre fue de 26 A 35 años con 48 visitas, seguido de los rangos de 46 a 55 años con 45 usuarios, de 36 a 45 años con 42, el rango de 15 a 25 años con 35, el rango de 56 a 65 años con 15, usuarios y los usuarios mayores de 65 años 10 visitas.

Su Nivel educativo esta de la siguiente Manera Grafico No 4:

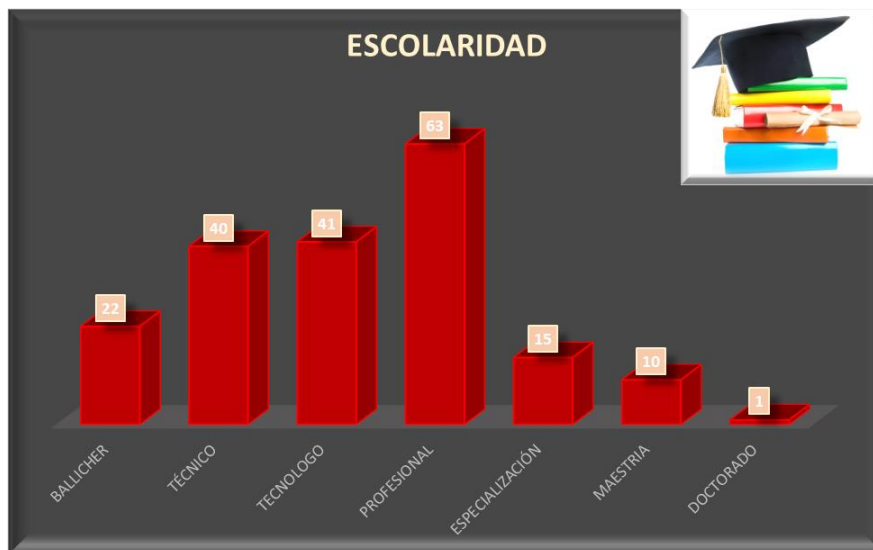


Gráfico No 4

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

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

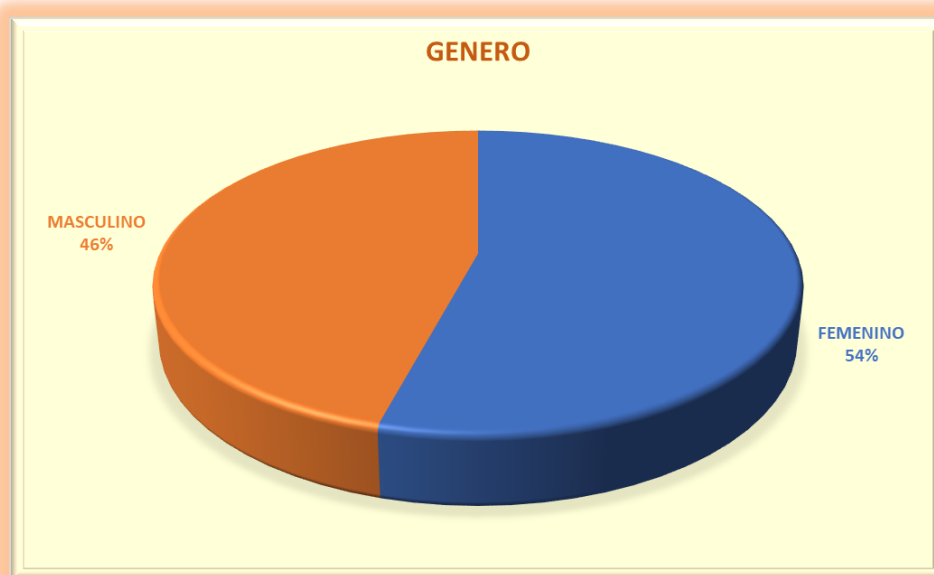
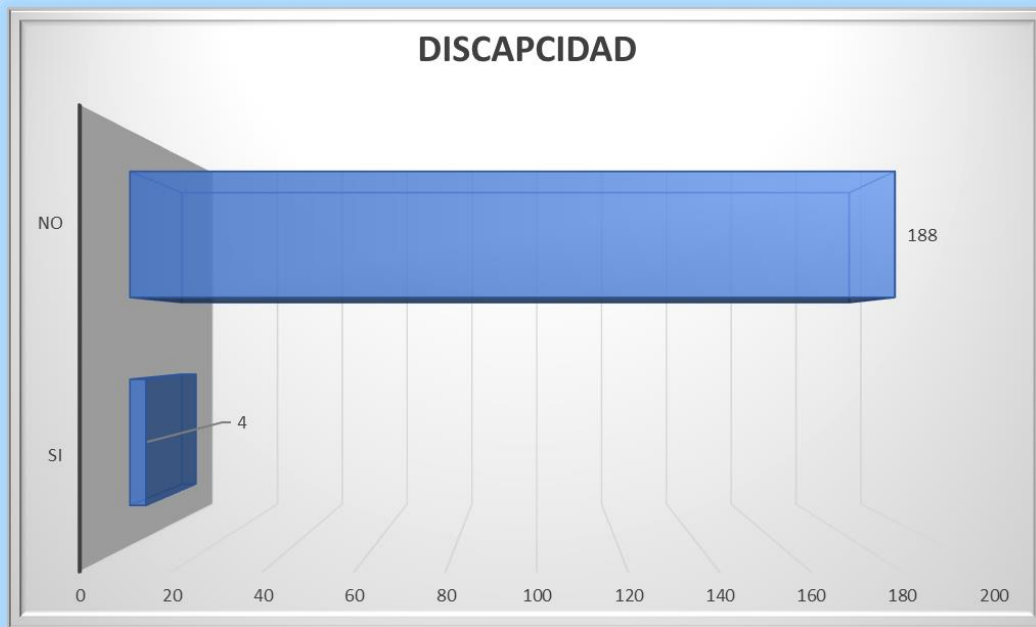


Gráfico No 5.

En cuanto al género, durante el mes de noviembre accedieron a los servicios del AGN 104 mujeres equivalente al 54% contra 88 hombres que corresponde al 46% de la población.

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



Grafica No 6

Según las encuestas de satisfacción en el mes de noviembre de 2020 se reportaron 4 usuario en condición de discapacidad que corresponde al 4%.



SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



En el mes de noviembre de 2020 se presentamos los siguientes servicios. (grafica No 7).



Grafica No 7

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de noviembre fueron: Capacitación en Materia Archivística de 78 usuarios y Asistencia Técnica de 39 usuarios, seguido de Consulta y fotocopia de Protocolos notariales con 30 usuarios, respectivamente Consulta y fotocopia de documentos históricos con 12 usuarios, Visitas guiadas tuvo una participación de 10 usuarios, Carnet de Investigador e Inscripción de series documentales en el RUSD con 09 usuarios, Evaluación y convalidación de TRD y TVD y Transferencia regular de documentación histórica cada uno con 2 usuarios, Préstamo o alquiler de auditorio con un usuario. Declaratoria de Bienes de Interés Cultural y Salas de exposición no reportan solicitud del servicio.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

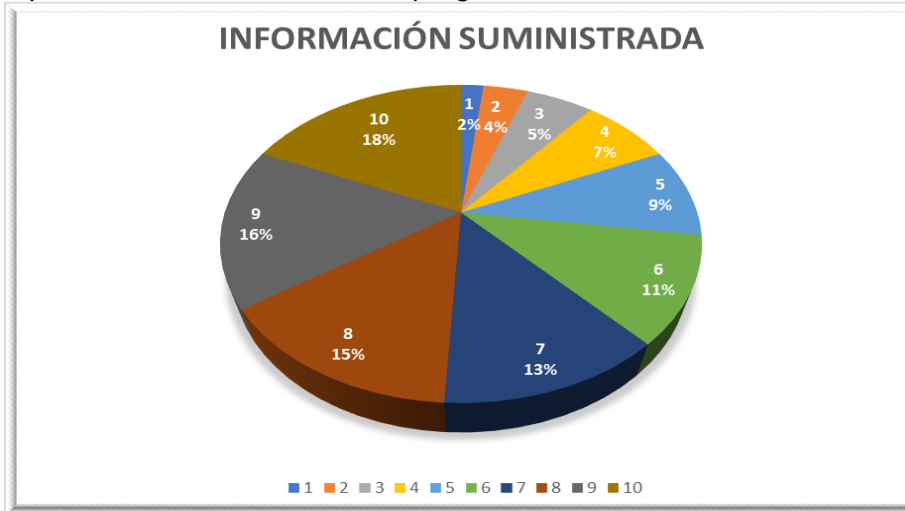
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presente varias preguntas de las cuales tuvieron una calificación de 1 a 10; donde 1 es una calificación muy insatisfecho y 10 muy satisfecho:

1. ¿El tiempo de espera antes de recibir el servicio fue el adecuado? Grafica No 8 representa los resultados de la pregunta:



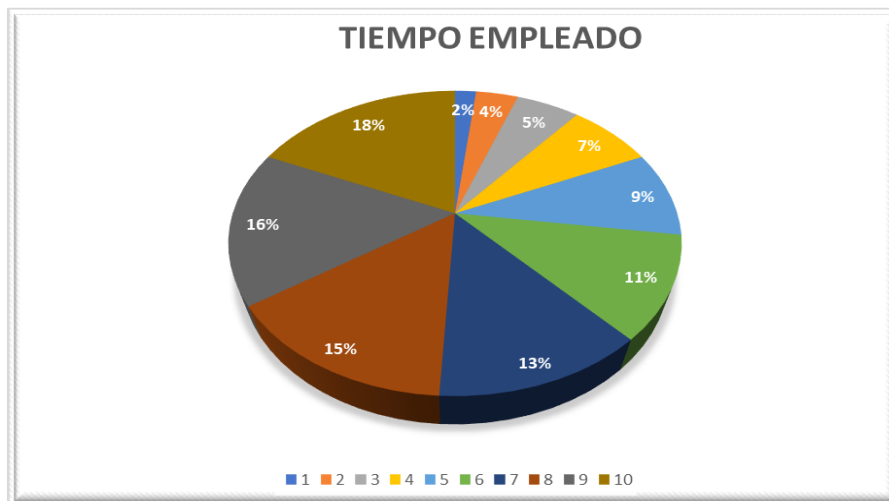
Grafica No 8

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



Grafica No 9

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



Grafica No 10.

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 11.

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 12.

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



Grafica No 13.

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

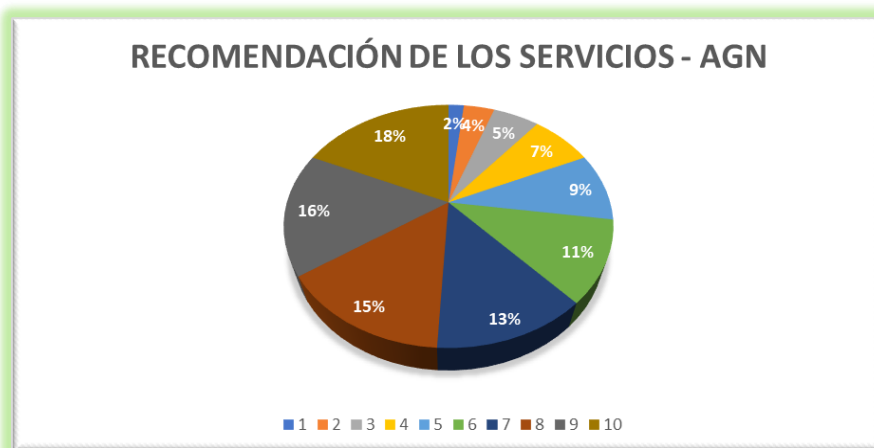


Grafico No 14.

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

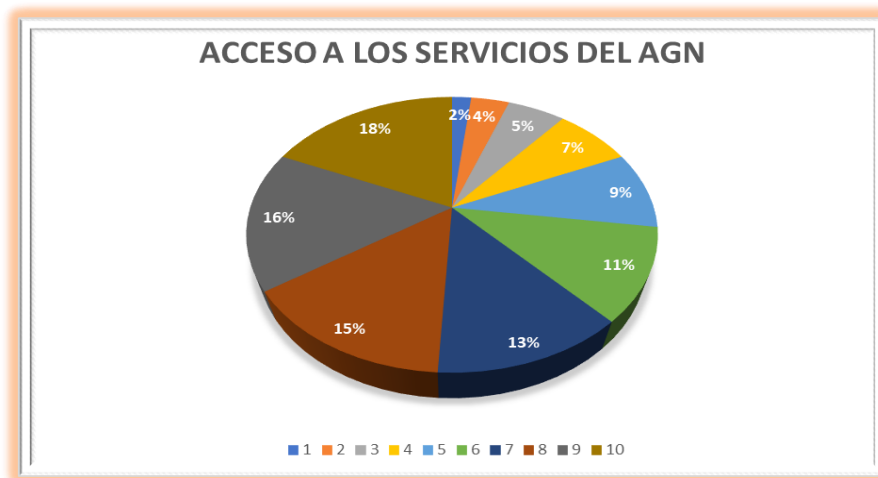


Grafico No 15.

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final fue positivo con más del 80% 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 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 noviembre de 2020:

- 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 INFORMACION SOLICITADA ESTA RELACIONADA CON UNA COMUNICACION 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.
- N/A
- "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"

- Ninguna
- "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."
- Ninguno
- 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
- Ninguna
- Ninguna
- Excelente servicio
- Ninguna
- 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
- 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.

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 noviembre, 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 por solicitud de información, solicitud de documentos y 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, 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