

**CIUDAD Y FECHA;** Bogotá, Mayo 4 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 Abril 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 438 Encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

## CONTENIDO:

✓

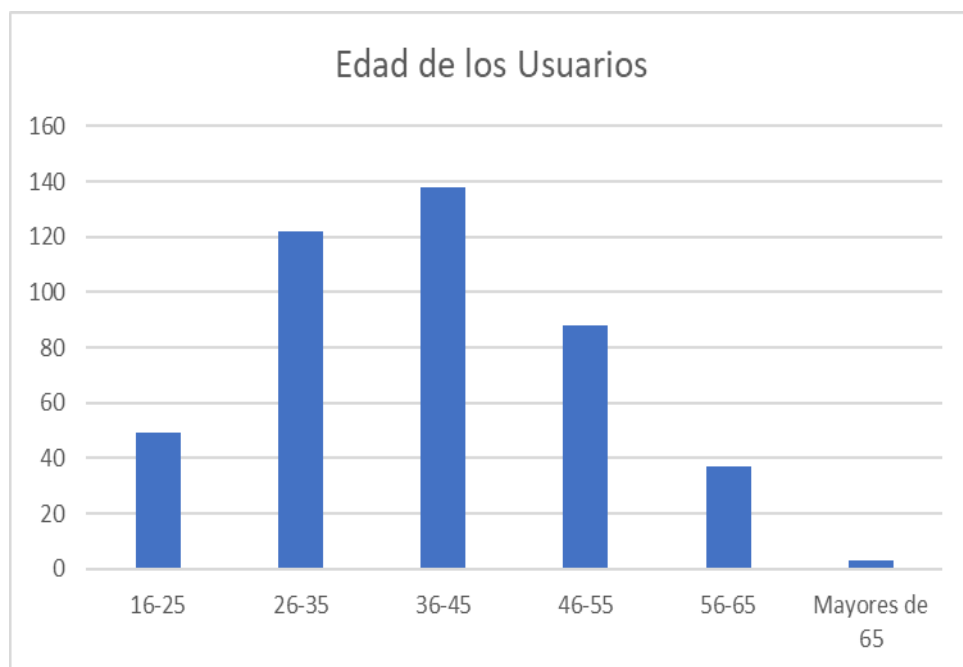
### Resultados de la Población



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 y Nariño, Boyacá, Norte de Santander, Tolima, Cauca, Santander, Arauca y Atlántico.



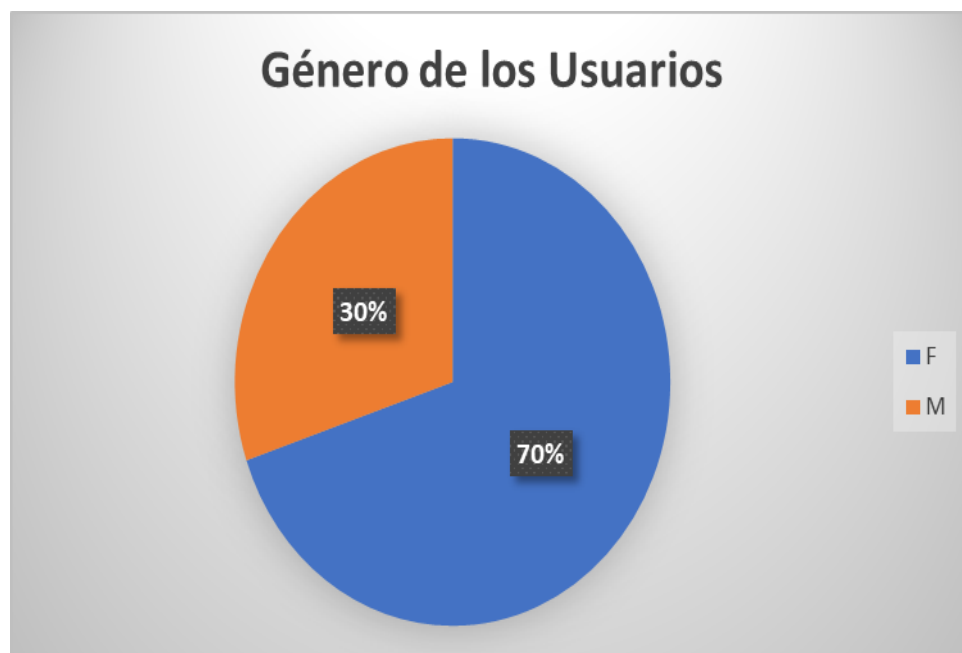
A nuestro portafolio de servicios accedieron en el mes de Abril usuarios de países como Venezuela, México, Perú, España, Ecuador, Bolivia y Argentina.



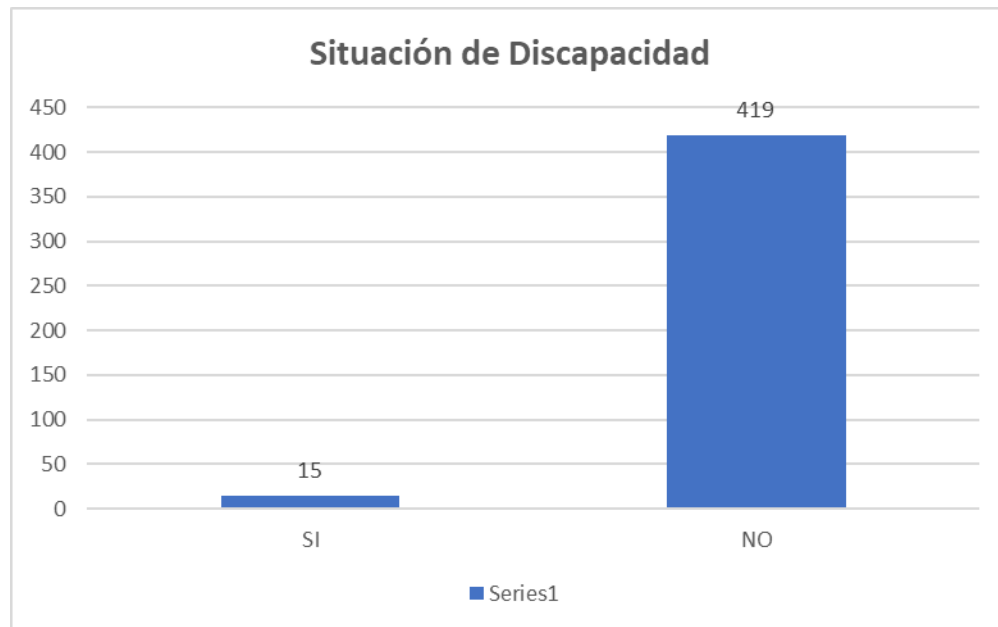
El promedio de edad de los usuarios del AGN es de 36 a 45 años con 138 visitas en el mes de Abril de 2020, seguido del rango de 26 a 35 años con 122, de 46 a 55 años 88, de 16 a 25 registran 49, de 56 a 65 años 37 y por último mayores de 65 años 3 usuarios.



Los usuarios tecnólogos fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de Abril de 2020, seguido del técnico y profesional, bachilleres, especializado, con un bajo número se encuentran los magister y por últimos los doctores.



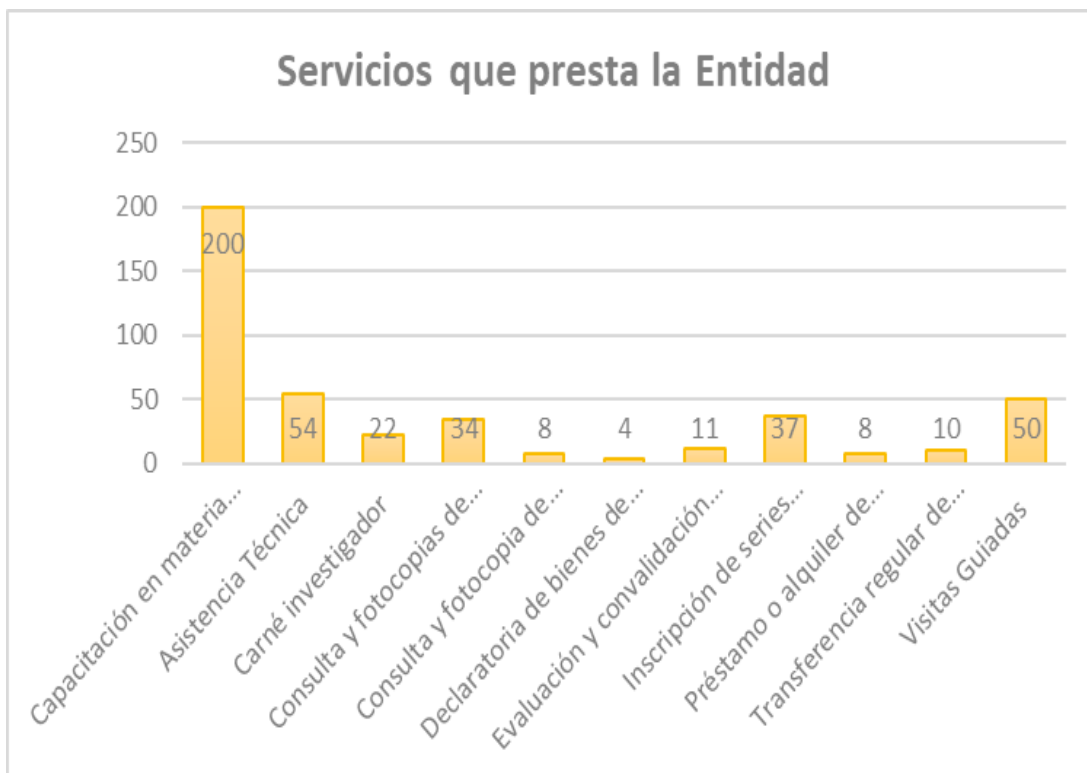
En cuanto al género, durante el mes de Abril, accedieron a los servicios del AGN 305 mujeres y 132 hombres que corresponde al 30% de la población.



Los usuarios reportan 15 personas en condición de discapacidad que equivale al 3% del mes de abril de 2020.



## Resultados de los Servicios



Como el servicio con más demanda de usuarios se encuentra Capacitación em Materia Archivística con 200 usuarios, seguido de Asistencia Técnica con 54, el servicio con menos solicitudes es Declaratoria de Bienes de Interés Cultural con 4 usuarios, seguido de Préstamo o alquiler de espacios y Consulta y fotocopia de documentos históricos (servicios que se prestan de manera presencial, por la emergencia sanitaria provocada por el COVID 19), la Entidad tiene cerrada sus sedes.

**Nivel de Satisfacción-Tiempo de Espera**



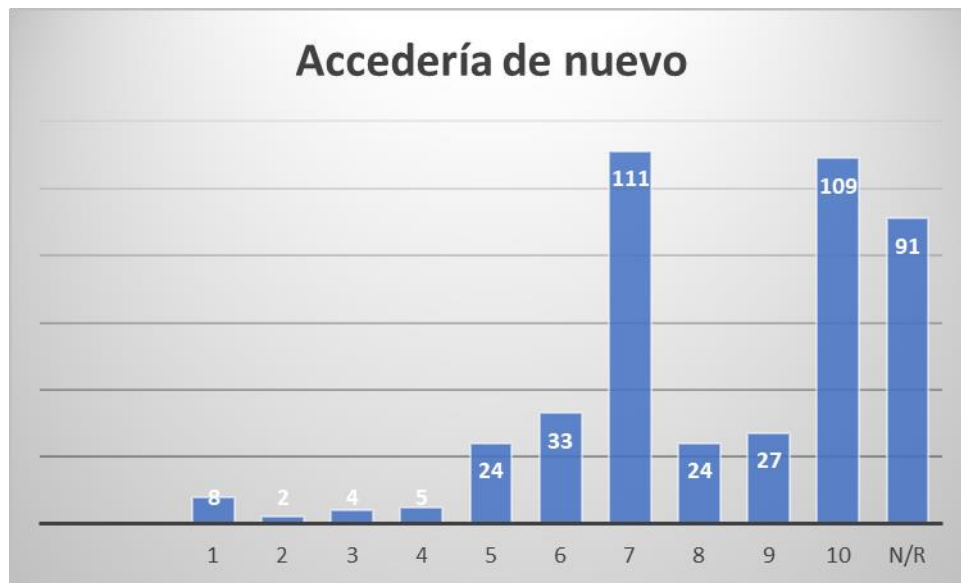
El nivel de respuesta a las encuestas en el mes de abril fue muy alto (438 usuarios), evidenciamos en el eje X los rangos de evaluación de 1-10, observamos que la mayoría de usuarios califican entre 6 y 10 la gestión en cuanto a los servicios prestados. Para el mes de abril 88 usuarios califican 10 o excelente el tiempo de espera.

**Nivel de Satisfacción-Satisfacción del Usuario**



En cuanto a los servicios que presta el AGN, para el mes de abril, 108 califican como excelente la Satisfacción, 105 califican 7 y 85 No responden.

## Nivel de Satisfacción-Accedería de Nuevo



El comportamiento del rango correspondiente de 0 a 4 es mínimo, empieza a incrementar en 5, donde 7 y 10 tienen la mayor puntuación, 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 de los comentarios que dejaron los usuarios en cuanto a la experiencia que tuvieron con el AGN.

#### **Abril**

Pronto y Claro

La Plataforma virtual debe ser más concreta y didáctica, no muchos tienen conocimiento en tecnología.

Me pareció excelente conocer un poco más del tema de archivo

Me gustó mucho

Excelente ampliación del contrato

Excelente servicio

Me gustaría que realicen más capacitaciones virtuales en la plataforma

El Archivo General de la Nación me parece super buena ofrece a algunas capacitación gratis para los que hace parte de archivo, y mi sueño grande desde que supe que era Gestion Documental es poder ir a las oficinas de AGN.

Ofertas laborales

Me gustaría que en cuanto a las capacitaciones virtuales si han asignado cupos, permitan la entrada a las reuniones. Gracias!

Excelente

Ninguno

Excelente trabajo

Excelente gracias

Bueno

Muy bueno

Preciso y curioso

Fue bueno pero faltó más pero por el problema, que tenemos me gusta más personal mucha gracias

Brindar cursos de actualización gratis en temas de Gestion Documental. Gracias

Fue bueno gracias

Felicito a Derly, muy buen servicio, muchas gracias.

Excelente oportunidad de estudio, gracias  
Excelente oportunidad de capacitaciones, gracias  
Excelente servicio  
Muy importante la asesoría aprendizaje  
Quiero aprender más sobre archivo  
Excelente oferta académica de los cursos virtuales  
Excelente material, muy didácticos  
Gracias por dar la oportunidad de dar cursos así virtuales  
Agradezco la atención prestada a la presente solicitud el poder capacitarse por medios tecnológicos es una gran herramienta agradezco el poder facilitar este tipo de plataformas a un bajo costo o cero costo para poder brindar capacitaciones al personal abierto al público Muchas gracias  
Gracias por. Las capacitaciones, interesante que nos puedan certificar, nos sirven como cartas de presentación para ingresar a nuestras historias laborales  
Bueno  
Es una buena opción para capacitarse  
la pantalla del celular no me deja abrir bien  
normal  
Me parece excelente las capacitaciones porque mejora los conocimientos de quién los adquiere.  
La convalidación de las tablas es muy demorada y el cambio de persona que asesora su elaboración no está unificado y cada uno tiene puntos de vista diferentes que hace que se devuelva uno en el proceso que se llevaba con el anterior. Los criterios no están unificados  
Ninguna  
Un buen servicio y a tiempo  
Desearía información de los cursos de capacitación..gracias  
Muy buen servicio, excelente atención.  
Mas tiempo para contestar las preguntas  
Gracias por su servicio es de gran ayuda  
Me gustaría saber hora de las capacitaciones? para si se puede hacer varias  
Es una oportunidad virtual para aprovecharla y obtener conocimientos. Gracias  
En la visita se encarecieron algunas dudas y se conoció más sobre el archivo  
Espero aprender de todos los conceptos que imparte este curso  
En el AGN muestra todo claro y muestra cómo hacer seguimiento a los documentos en materia Archivística.  
Ninguna  
Ninguno  
Excelente  
Me encanta todos los cursos y actualizaciones que nos puedan brindar, muchas gracias.  
Me encanta toda la información y cursos brindados muchas gracias.  
Ninguna gracias  
Buena  
Buena  
Gracias por su servicio  
No hay ninguna observación al respecto  
Excelente ilustración, clara y concisa.  
No me he podido inscribir  
La pestaña para poder calificar si se hace desde un celular no permite el desplazamiento, por lo tanto la calificación se hace un poco baja siendo erróneo ya que es de nueve en todo momento.  
La información que brinda el AGN es muy valiosa  
Muy bueno  
Maravilloso que hayan promovido cursos virtuales sin costo, durante este tiempo de cuarentena. Felicidades!  
Es excelente y me encantaría un curso virtual gratis sobre TRD.  
La información suministrada por el guía fue de fácil comprensión.  
Cursos de archivo para trabajar desde casa

Seguir dando capacitaciones virtuales se aprende y se adquiere experiencia en cuanto a las funciones que realizo

Gracias

Muy diligentes. Felicitaciones.

Muy buen servicio. Muchas gracias

Excelente

Este servicio que nos presta el Archivo General de la Nación es muy bueno ya que, nos permite afianzar más mis conocimientos acerca del Programa de Gestión Documental.

Ninguno

El servicio del Archivo General de la Nación de hacer estos cursos me parece muy bien para actualizarnos cada día.

Excelente servicio

Me gusta mucho nos dan muchas capacidades de aprendizaje

Muy bueno

Los cursos son excelentes y muy claros

Me llamó la atención el curso para perfeccionar la práctica

Tomé curso virtual en Fundamentos Básicos de Gestión Documental, me sirvió mucho la capacitación y aprendí mucha terminología documental o archivística.

No presentó novedades

Excelente servicio y muy profesionales.

Estoy enviando solicitud vía chat y nadie me responde,

Es importante una respuesta de ustedes para el tema solicitado yakyza1@hotmail.com 3142433358"

El servicio fue muy bueno

Los programas de capacitación virtual en archivo que ustedes ofrecen son muy buenos para las personas que nos gusta ampliar nuestro conocimiento deberían ampliar los cupos y que las fechas para acceder no sean lejanas. Muchas gracias

Que este plan es excelente

Excelente

Como guía documental, cuentan con el material necesario de consulta. Gracias.

Muy bueno.

Como entidad del estado colombiano, debería preocuparse en la actualización de sus funcionarios sincronizada y transformados con la innovaciones tecnológicas como esta en su plataforma web, y ser más flexible con las evaluaciones de los cursos virtuales (por ausencia de idoneidad y actualización de funcionarios e instituciones Educativas como el Sena se comenten errores y se certifica a la gente sin aprobar las evaluaciones)

No pude acceder a hablar con un funcionario, ni por vía telefónica ni por chat. necesito saber si el AGN tiene cursos virtuales y si hay y como puedo acceder a una vacante de empleo. Orlando Alberto Acosta Vargas cel 3203083213 email orlacosta42015@yahoo.es mil gracias

No tengo ni una observación

En la consulta online hay una importante cantidad de documentos de interés general, debería poderse acceder a muchos más y tener, eventualmente, alguna curaduría de material o temas. excelente.

Buenas tardes

Para solicitarles que las evaluaciones tengan un poco más de tiempo, para poder desarrollar las preguntas, gracias

Permítame felicitarlos, por permitir al ciudadano del común, instruirse en aspectos de trascendencia en el acontecer nacional, con el material documental que se originan y gestionan.

Buena atención

En momentos de restricción en la movilización por cuarentena Corona virus Coid19 los cupos no son suficientes y la divulgación no fue oportuna

Felicito y agradezco la oportunidad que el AGN, brinda para capacitarse en la modalidad virtual.

Excelente

Servicio bueno. Muchas gracias.

Ninguna

Se debería dar oportunidades para capacitación virtual



Buena

Con muy buena dinámica de explica y materiales suministrado fueron de gran ayuda sería bueno seguir capacitando nos y sobre todo más y con créditos

Muy eficientes con la información

la información fue muy clara

Información correcta

Me siento satisfactoria por recibir capacitación de AGN y me encantaría trabajar.

Buen servicio, muchas gracias.

Que página tan complicada, cuando uno quiere elegir un curso no muestra el link de inscripción, cuando se logra encontrar ya no hay cupo. Es muy poco amigable y accesible su página.

Que va pasar con el gremio archivístico frente al COVID 19 para los que trabajan en archivo físico? ¿Alguien ha hecho algo por decirle al gobierno? Nosotros dependemos de nuestro trabajo 😞

No he podido ingresar para hacer el diplomado

Todo esto es una mentira y no dan oportunidades de estudiar

Luego de una corta espera de 10 minutos nadie contesto ni con un breve o corte mensaje, al menos alguna respuesta programada o sea de computador (saludo o información).

No me es posible, evidenciar el Normograma

Precisar la aplicación de algunas normas, su interpretación dio lugar a pensar que las entidades pueden usar cualquier tipo de firma, sin hacer la salvedad que deben cumplir con características de autenticidad e integridad.

Excelente que el AGN realice este tipo de capacitaciones virtuales con personas altamente capacitadas y con experiencia.

Gracias, me gustaría que dieran más capacitaciones virtuales en diferentes temas archivísticos en estos tiempos de cuarentena, gracias AGN.

Las preguntas no son consecuentes con la información que estoy buscando en la página Web, parecen que están enfocadas a los servicios presenciales

Por problemas familiares, no pude hacer la capacitación completa y solicite que por favor ampliaran el plazo una semana y la respuesta fue muy tajante y sin opciones, siendo esta la época de la virtualidad, pienso que la decisión es muy radical y deberían tener un poco de consideración a las circunstancias actuales no tengo alguna gracias por tenernos en cuenta dejo mi correo para más capacitación johnpancha3070@gmail.com Termine tres complementarios de archivo Fundamentos Básicos de Gestión Documental Metodología para la Elaboración de Inventarios Documentales y Metodología para la Elaboración de Traslados Documentales, Que está pendiente de nota Quedo Atento y agradecido de lo que me puedan brindar para mi capacitación. Att. Luis John Huertas Pinzón 3102307581

Excelente calidad de profesionales

Me pareció interesante y entretenido

Ninguna todo fue excelente

Buena

Hasta el momento ha sido excelente.

Es muy importante que se sigan haciendo este tipo de actualizaciones, mucho más en la contingencia actual por el COVI-19, pero continuar haciendo llegar las invitaciones con las bases de datos que ya poseen.

Solicito el favor que me sean enviados los certificados a las cuales he participado en varias capacitaciones.

A veces se dificulta para ingresar y por favor cuando respondan no envíen el correo no deseado

Ninguna, solo agradecimiento.

## CONCLUSIONES

En General, a los usuarios les parecen buenos los servicios prestados por el AGN, el más comentado es la Capacitación. Los comentarios en su mayoría son buenos, lo único negativo que manifiestan es que la plataforma para la realización de los cursos virtuales no es amigable y a veces confunde. Los usuarios solicitan más capacitaciones virtuales, solicitan más cupos para las mismas y mayor difusión.

**Datos de la Entidad:**

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Cra. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888

Correo Electrónico: [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co)

**ELABORADO POR: Jeimmy L. Betancourt Lancheros**