

CIUDAD Y FECHA; Bogotá, Junio 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 Mayo 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.

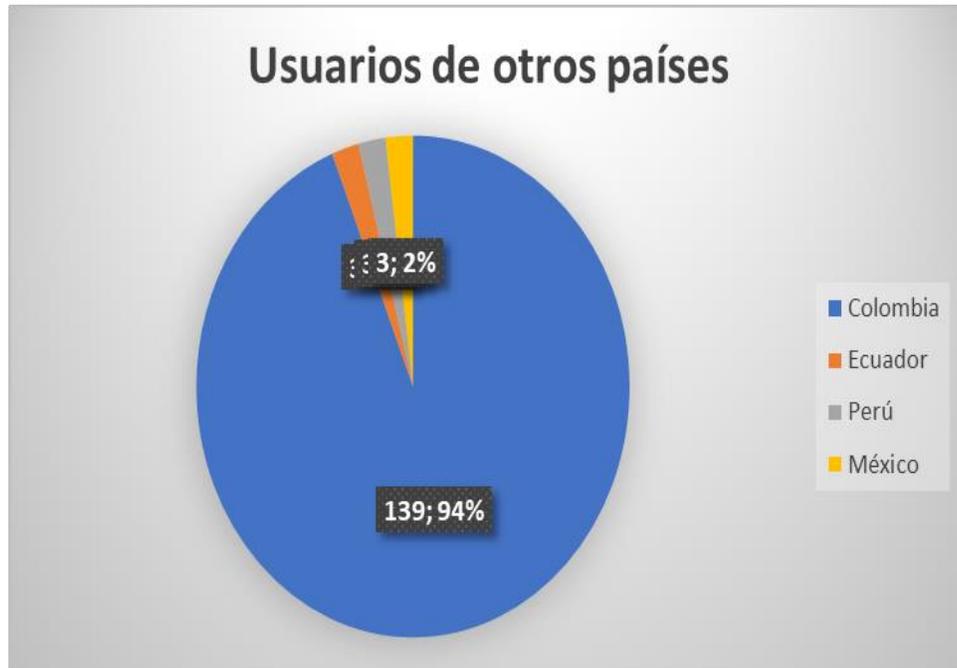
El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma. Para esto tomamos la información de 148 Encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

CONTENIDO:

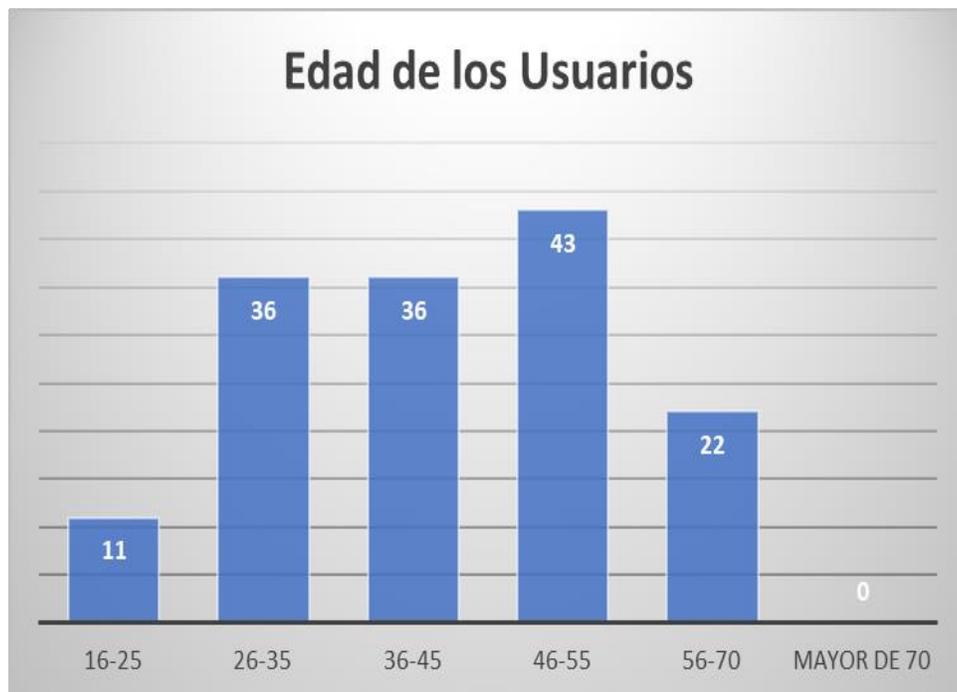
✓ **Resultados de la Población**



Como lo evidencia el gráfico, los usuarios más recurrentes provienen del departamento de Cundinamarca de la ciudad de Bogotá con 52 usuarios, seguido del departamento de Antioquia (13), Valle del Cauca (11), Tolima (9), Norte de Santander, Nariño, Boyacá. Con un menor nivel de participación se encuentran Santander, Cesar, Caldas, Arauca, Quindío, Huila, Risaralda, Magdalena, La Guajira, Caquetá, Cauca, Bolívar y Putumayo



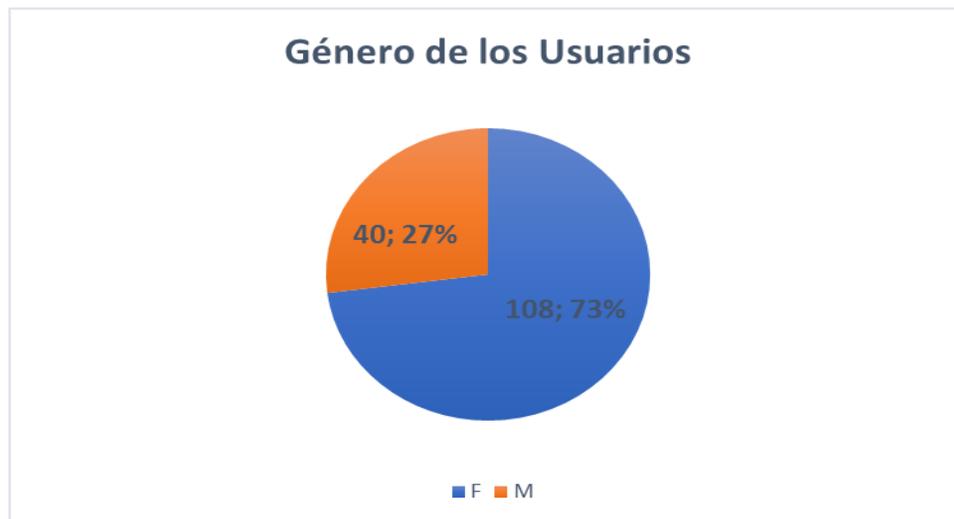
A nuestro portafolio de servicios accedieron en el mes de mayo usuarios de países como México, Perú y Ecuador.



El promedio de edad de los usuarios del AGN es de 46 a 55 años con 43 visitas en el mes de mayo de 2020, seguido de los rangos de 26 a 35 y de 36 a 45 años con 36 usuarios, de 56 a 70 años 22 y por último el rango de los más jóvenes de edades entre los 16 y 25 años con 11 visitas.



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



En cuanto al género, durante el mes de mayo, accedieron a los servicios del AGN 108 mujeres equivalente al 73% contra 40 hombres que corresponde al 40% de la población.



Los usuarios reportan 5 personas en condición de discapacidad y 143 que no presenta condición en mes de mayo de 2020.



Resultados de los Servicios



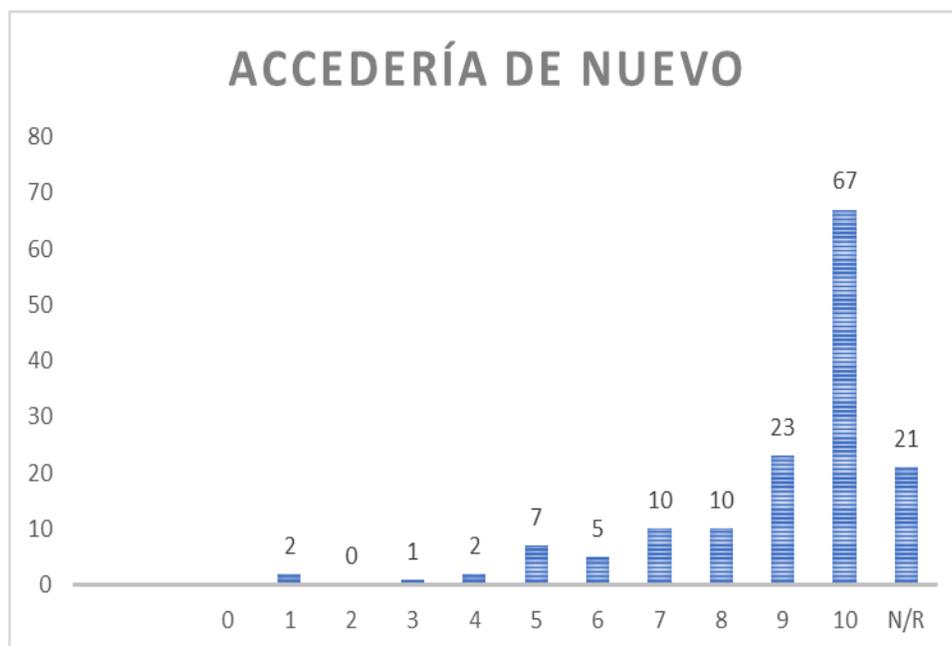
El servicio que presenta mayor demanda en el mes de mayo fue Capacitación en Materia Archivística con 83 usuarios, seguido de Asistencia Técnica con 21 y Evaluación y convalidación de TRD y TVD con 18 usuarios. Los servicios de Declaratoria de Bienes de Interés Cultural y préstamo o alquiler de espacios no tuvieron usuarios para el mes reportado. Visitas guiadas a pesar de no prestar el servicio debido a la emergencia sanitaria generada por el COVID 19 presentó 8 solicitudes, otros servicios prestados fueron consulta y fotocopia de documentos históricos, carne de investigados, transferencias secundarias y consulta y fotocopia de protocolos notariales.

Nivel de Satisfacción-Tiempo de Espera



En cuanto a los servicios que presta el AGN, para el mes de abril, 86 usuarios califican como excelente la Satisfacción que corresponde al 58%. 20 usuarios evaluaron este ítem.

Nivel de Satisfacción-Accedería de Nuevo



El comportamiento del rango correspondiente de 0 a 4 es mínimo, empieza a incrementar en 7. 9 y 10 tienen la mayor puntuación y corresponde al 60%, de esta manera 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.

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.
La evaluación quedo sobre 7. No pude ampliar para dar 9 o 10 a los ítems a evaluar
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 en el área de la archivística
Las Archivistas dieron la información completa y clara. Gracias
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
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
Todo lo que representa y construye el AGN es excelente.
Gracias
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 página web.
No recibí respuesta rápida ni ágil en el servicio en línea
Estoy buscando las cartillas de ordenación y calificación documental, y no las encuentro.
Mí correo es alexnicolas220.1981@gmail.com
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 público
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.
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 interesan 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"

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, los usuarios solicitan más capacitaciones gratuitas, OVAs, exaltan el profesionalismo de los funcionarios y trabajadores de la Entidad. Destacan las reuniones virtuales para la convalidación de las TRD y TVD lo que hace que se reduzcan los tiempos en este proceso.

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