

**CIUDAD Y FECHA;** Bogotá, Julio 3 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 junio 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 43 Encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

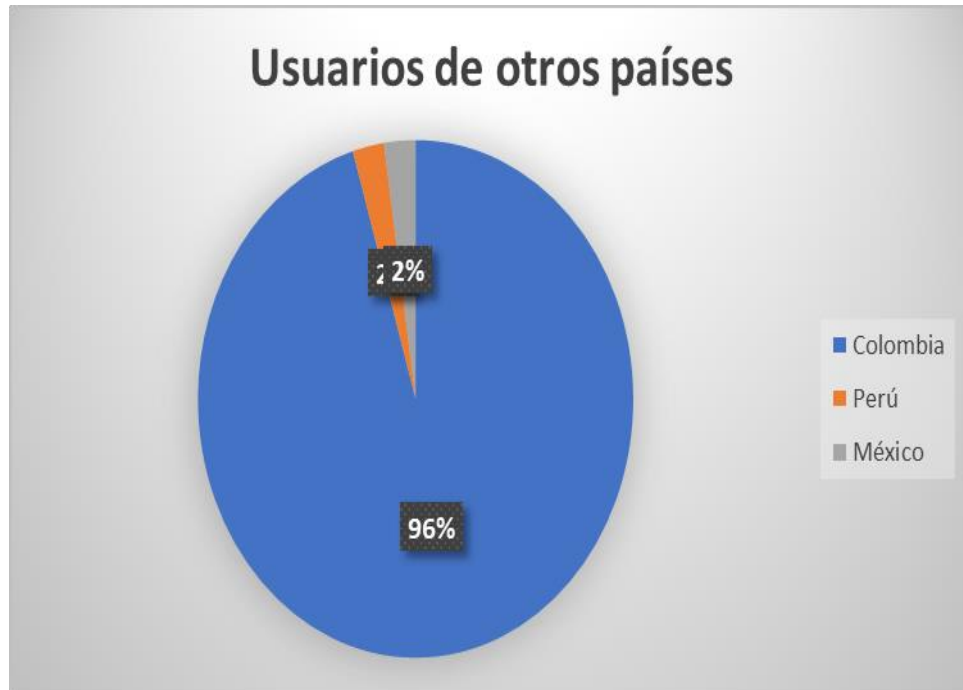
## CONTENIDO:

✓

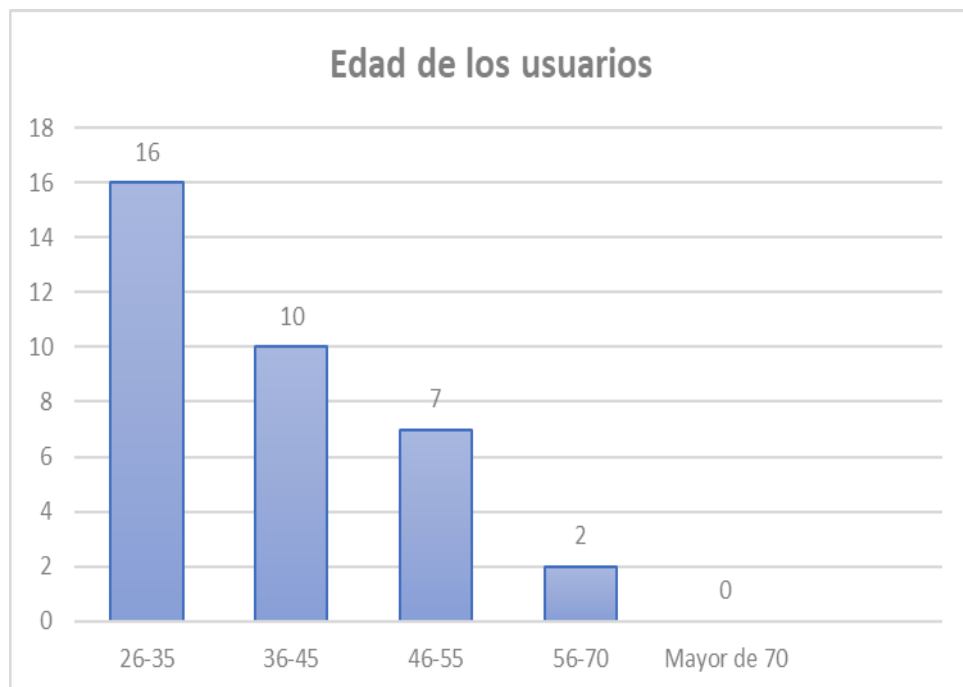
### Resultados de la Población



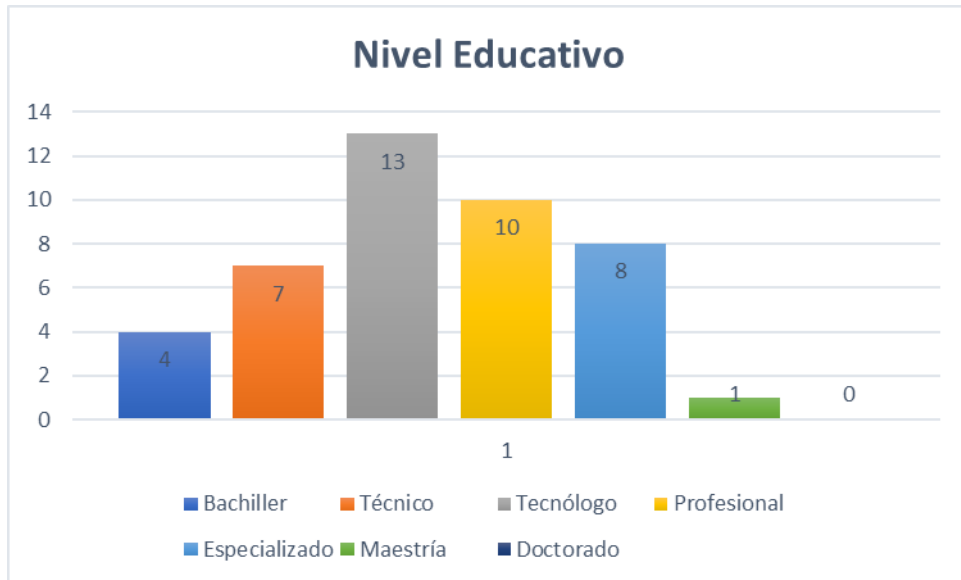
Como lo evidencia el gráfico, los usuarios más recurrentes provienen del departamento de Cundinamarca de las ciudades de Bogotá y Cajicá con 10 usuarios, seguido del departamento de Valle del Cauca (8), Antioquia (5), Boyacá (3). Con un menor nivel de participación se encuentran Bolívar, Meta, Santander, Tolima, Sucre, Risaralda, Quindío, Norte de Santander y Caldas.



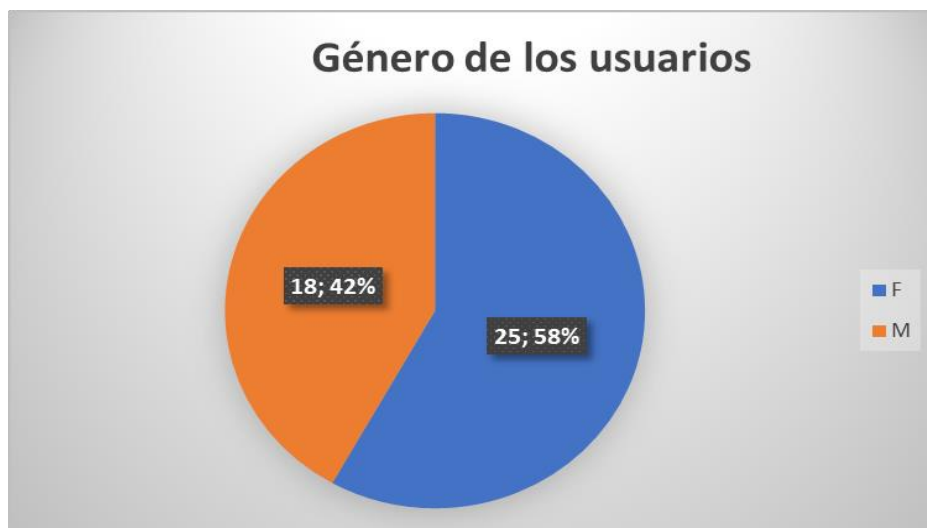
A nuestro portafolio de servicios accedieron en el mes de junio usuarios de países como México y Perú con una participación del 4%.



El promedio de edad de los usuarios que más acceden al portafolio de servicios del AGN es de 26 a 35 años con 16 visitas en el mes de junio de 2020, seguido de los rangos de 36 a 45 años con 10 usuarios, de 46 a 55 con 7 y por último el rango de 56 a 70 años con 2 visitas.



Los usuarios del nivel tecnológico fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de junio de 2020, seguido del profesional, especializado, técnico, bachiller y magister.



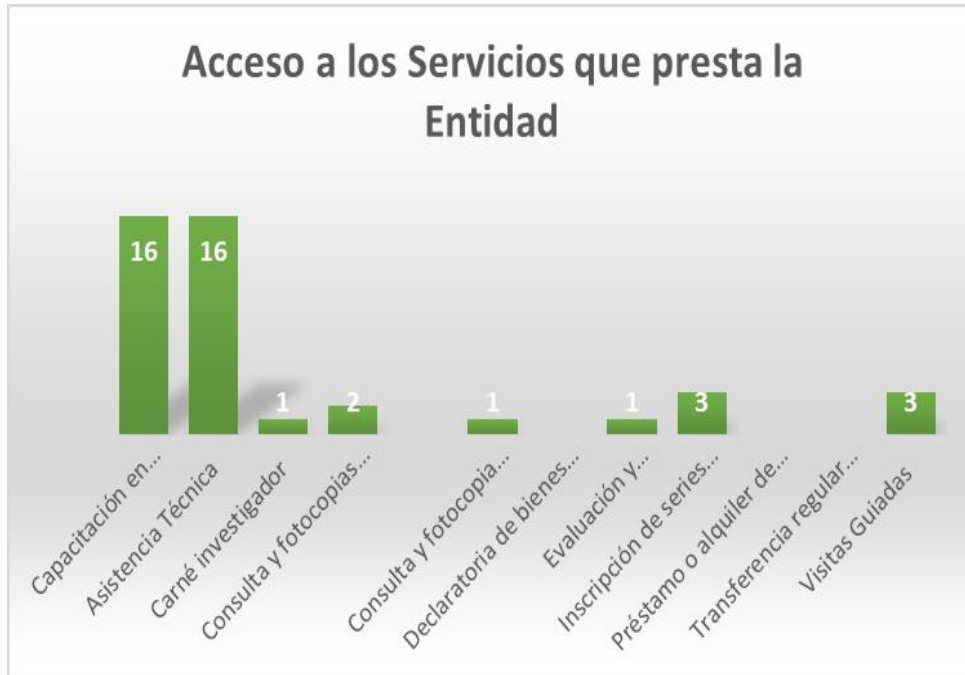
En cuanto al género, durante el mes de junio accedieron a los servicios del AGN 25 mujeres equivalente al 58% contra 18 hombres que corresponde al 42% de la población.



Los usuarios reportan 2 personas en condición de discapacidad para el en mes de junio de 2020.



**Resultados de los Servicios**



Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de junio fueron Capacitación en Materia Archivística y Asistencia Técnica con 16 usuarios cada uno. Declaratoria de Bienes de Interés Cultural, préstamo o alquiler de espacios y transferencias secundarias 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 3 solicitudes, otros servicios prestados fueron consulta y fotocopia de documentos históricos y protocolos notariales, carne de investigador y evaluación y convalidación de TRD y TVD.

**Nivel de Satisfacción-Tiempo de Espera**



En cuanto a los servicios que presta el AGN, para el mes de junio, 32 usuarios califican como excelente la Satisfacción que corresponde al 74%.

#### Nivel de Satisfacción-Accedería de Nuevo



El comportamiento del rango correspondiente de 0 a 7 es mínimo. 9 y 10 tienen la mayor puntuación y corresponde al 84%, 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.

#### Junio

Buena Información.

buen día inscribirme en los cursos virtuales

Excelente

Muy buenos días pues para mi 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

Aun no terminado de realizar la consulta y me dirigen a una encuesta de satisfacción.

Me gustaría que notificaran más sobre el tema de las capacitaciones

No hay servicio de entrega de protocolos notariales

#### CONCLUSIONES

En General, a los usuarios les parecen buenos los servicios prestados por el AGN, el más comentado es la Capacitación. Los ciudadanos solicitan la realización de capacitaciones virtuales y se resalta que no hay servicio de fotocopia y consulta de protocolos notariales.

**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**