

CIUDAD Y FECHA; Bogotá, Agosto 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 julio 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 87 Encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

CONTENIDO:

✓

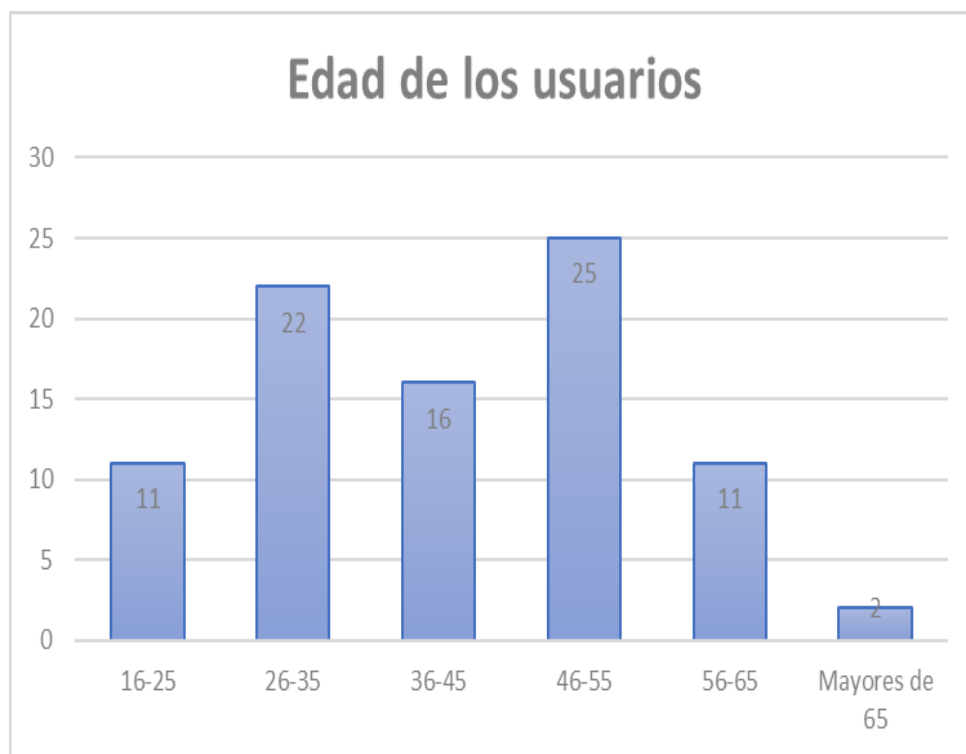
Resultados de la Población



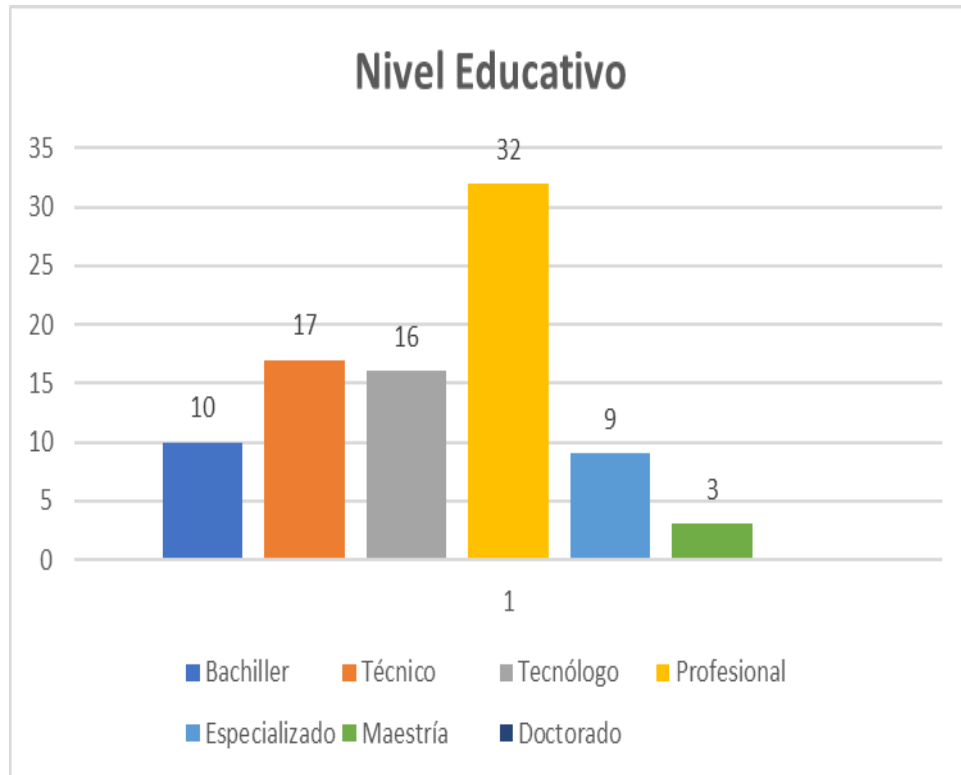
Como lo evidencia el gráfico, los usuarios más recurrentes provienen del departamento de Cundinamarca de las ciudades de Bogotá y Tocancipá con 23 usuarios, seguido del departamento de Valle del Cauca (12), los departamentos de Bolívar (6), Meta (6), Nariño (5), Antioquia (5), Caldas (4), Santander (4), Cauca (4), Boyacá (4), Huila (3), en menor proporción los departamentos de Arauca, Atlántico, Norte de Santander, Pereira, Chocó, Guaviare, Magdalena, Sucre y Casanare.



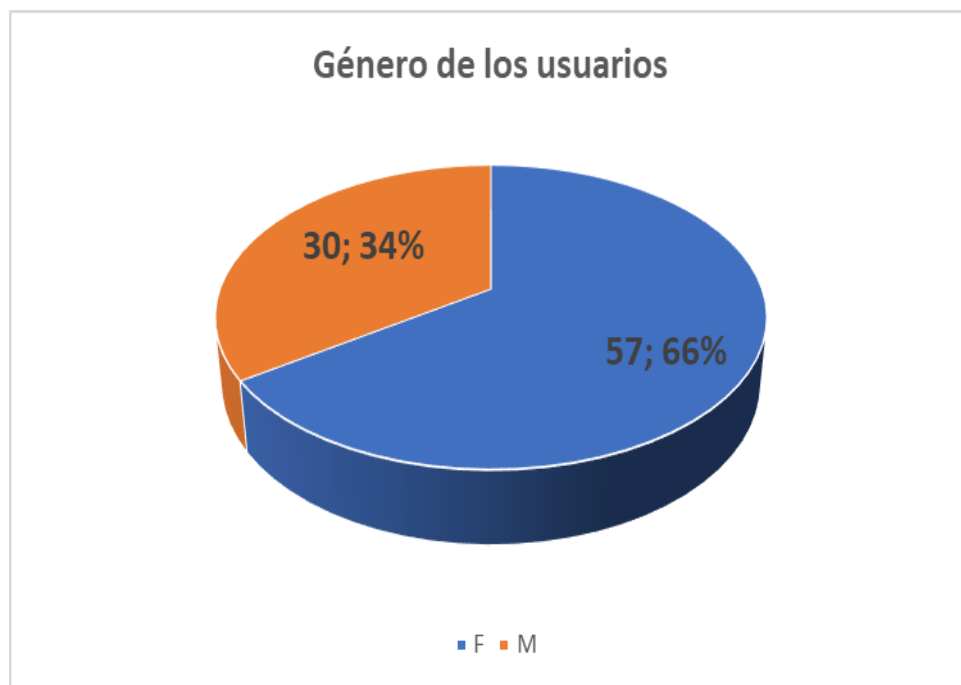
A nuestro portafolio de servicios accedió el mes de julio usuarios de países como Venezuela (Estado de Angostura) con una participación del 1%.



El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de agosto fue de 46 a 55 años con 25 visitas, seguido de los rangos de 26 a 35 años con 22 usuarios, de 36 a 45 años con 16, el rango de 56 a 65 años con 11 y por último los mayores de 65 años con 2 visitas.



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



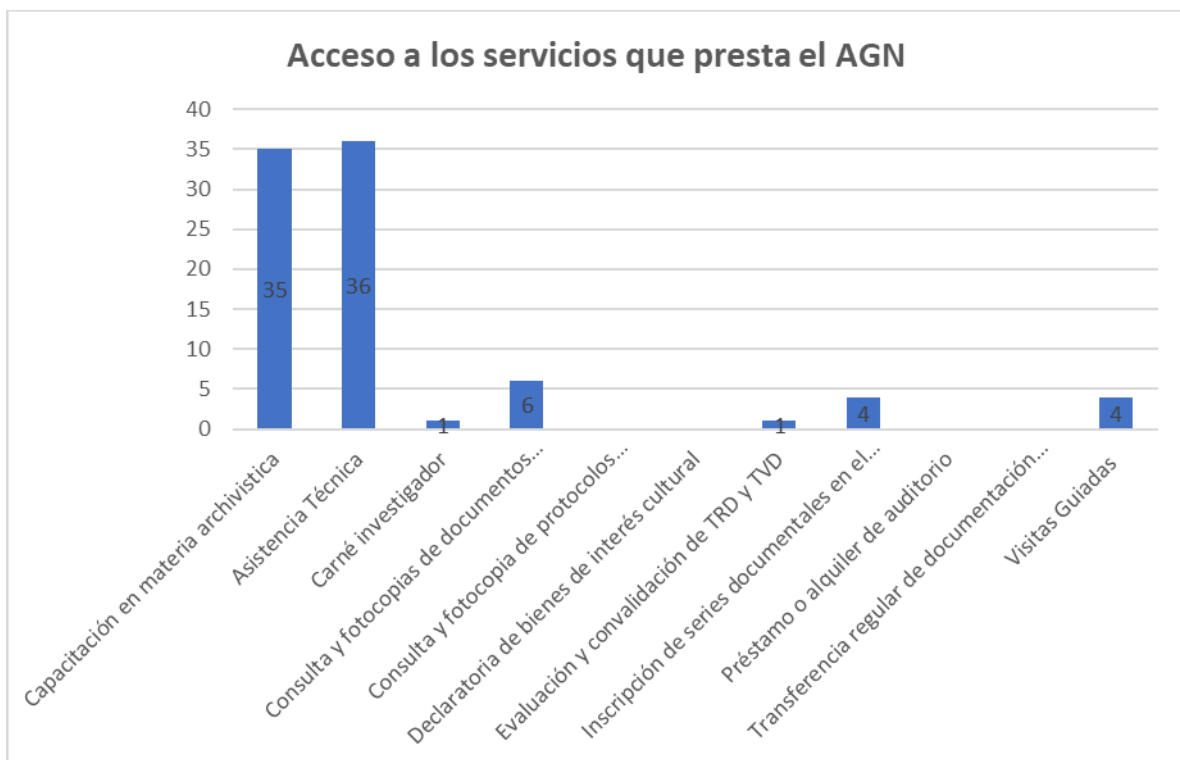
En cuanto al género, durante el mes de julio accedieron a los servicios del AGN 57 mujeres equivalente al 66% contra 30 hombres que corresponde al 34% de la población.



Los usuarios reportan 5 personas en condición de discapacidad para el mes de julio de 2020.



Resultados de los Servicios



Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de julio fueron a y Asistencia Técnica y Capacitación en Materia Archivística con 36 y 35 usuarios respectivamente. Seguido de Consulta y fotocopia de documentos históricos con 6 usuarios, inscripción de series documentales en el RUSD con 4 usuarios. Visitas guiadas a pesar de no prestar el servicio debido a la emergencia sanitaria generada por el COVID 19 presentó 4 solicitudes, otros servicios prestados fueron Evaluación y convalidación de TRD y TVD y carne de investigador.

Nivel de Satisfacción-Servicios que presta



En cuanto a los servicios que presta el AGN, para el mes de julio, 87 usuarios califican como excelente la Satisfacción que corresponde al 76%.

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 77%, 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.

Julio

Muchas gracias, excelente información.
Gracias por la capacitación y orientación prestada
Excelente
Excelente Capacitación brindada por el AGN
Los cursos son muy buenos
Muchas Gracias !!!
Muchas gracias. Muy bueno y ágil el servicio de consulta por chat. (preciso)
Todo bien
Excelente servicio, la atención fue muy clara y oportuna, Gracias Juan Martinez.
Excelente
Muy eficiente
Mi concepto quedo claro.
Es bueno y permite la oportunidad de capacitación
Un buen servicio ofrecido por parte de los funcionarios que allí se desempeñan.
Servicio rápido y oportuno, eso sí es servicio.
Es un excelente servicio contar con el servicio de atención en línea para los usuarios; sin embargo, sería pertinente que enviaran los link de inscripción a los cursos a los correos.
Muy ágil y concreta.
Me gustaría tener facilidad para acceder a la información sobre la inscripción a las capacitaciones virtuales que da el AGN, sobre todo al curso gratuito sobre elaboración de TRD. En el calendario no veo nada sobre el tema y es el link que me enviaron para mirar el cronograma de capacitaciones.
La persona que atendió el chat me atendió muy bien, pero veo que faltan datos en la página del AGN porque no encuentro lo que busco."
Felicitación al Archivo General de la Nación por su gran labor en todo el país.
Gracias por las publicaciones son muy valiosas para consulta y capacitación
Excelente el señor aclaro mis dudas
Excelente servicio
la información actualizada es oportuna y veraz
Felicitaciones siga AGN aportando más cursos virtuales
El servicio claro y oportuno.
Capacitaciones virtuales de hacer temas desde su inicio ley 594 de 2000
Excelente que contesten en minutos con rapidez al chat felicitaciones
Fue muy rápida la respuesta a través del chat
Excelente el servicio, rápido y eficiente, mucho conocimiento en el servicio prestado.
Gracias, excelente, feliz por el aporte brindado, tiene mucho conocimiento.
La funcionaria fue amable, la información precisa y concisa. Excelente asesoría.

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 julio, 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.

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

