

CIUDAD Y FECHA; Bogotá, Septiembre 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 agosto 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 94 Encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

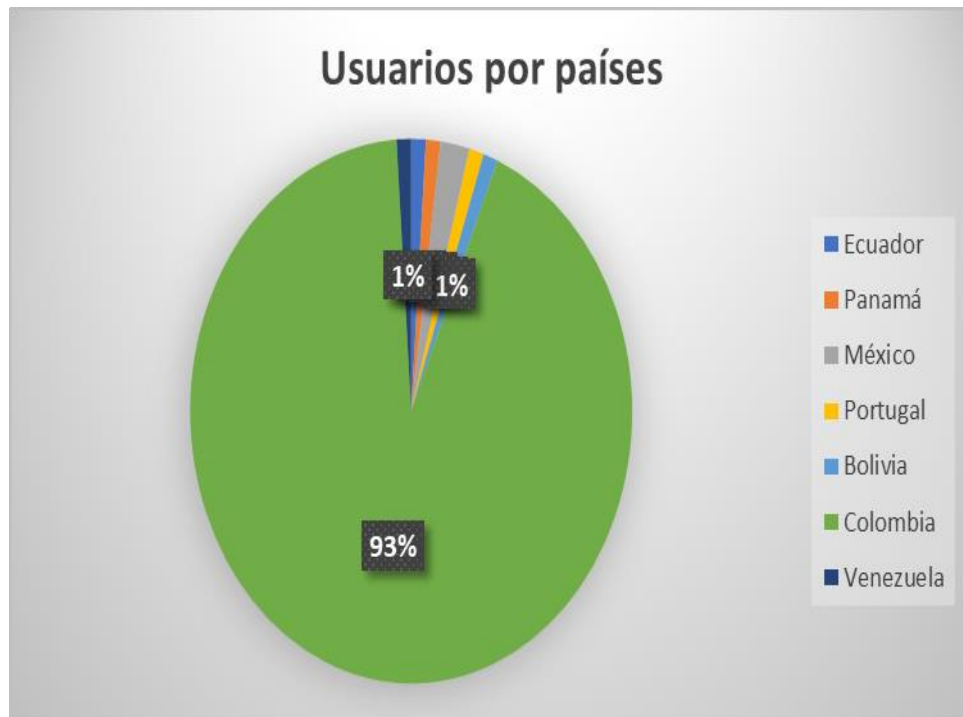
CONTENIDO:

✓

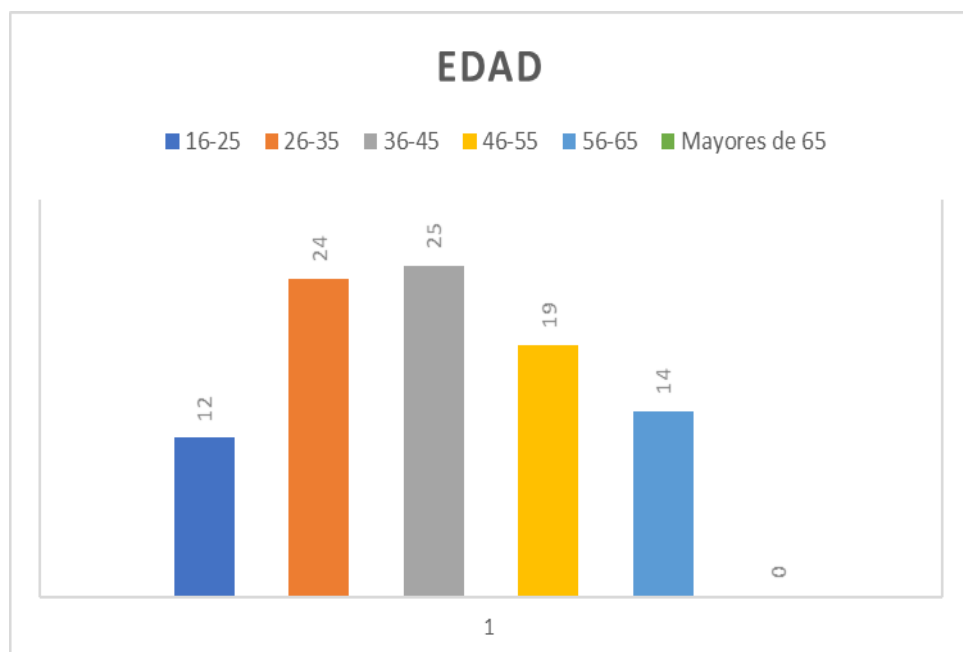
Resultados de la Población



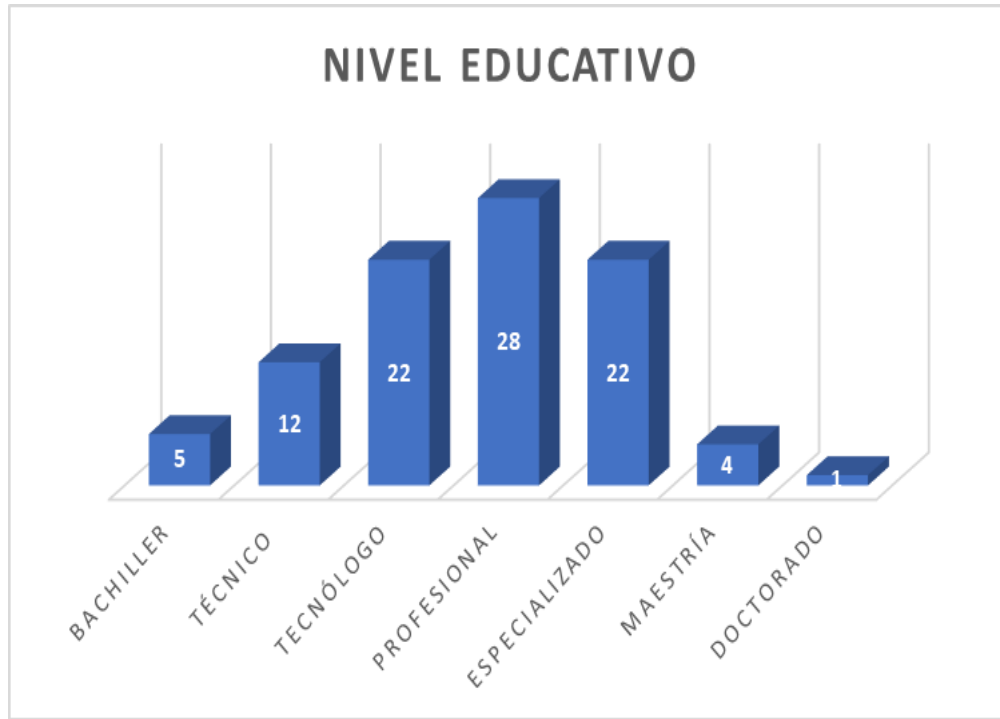
Como lo evidencia el gráfico, los usuarios más recurrentes provienen del departamento de Cundinamarca de las ciudades de Bogotá, Facatativa, Fusagasugá, Girardot, Soacha, Mosquera y Zipaquirá. Luego encontramos el departamento de Boyacá con ciudades como Tunja, Boavita y Duitama, seguido del departamento de Norte de Santander con las ciudades de Cúcuta y Lebrija. En menor proporción los departamentos de Atlántico, Valle del Cauca, Magdalena, Antioquia, Tolima, Cesar, entre otras.



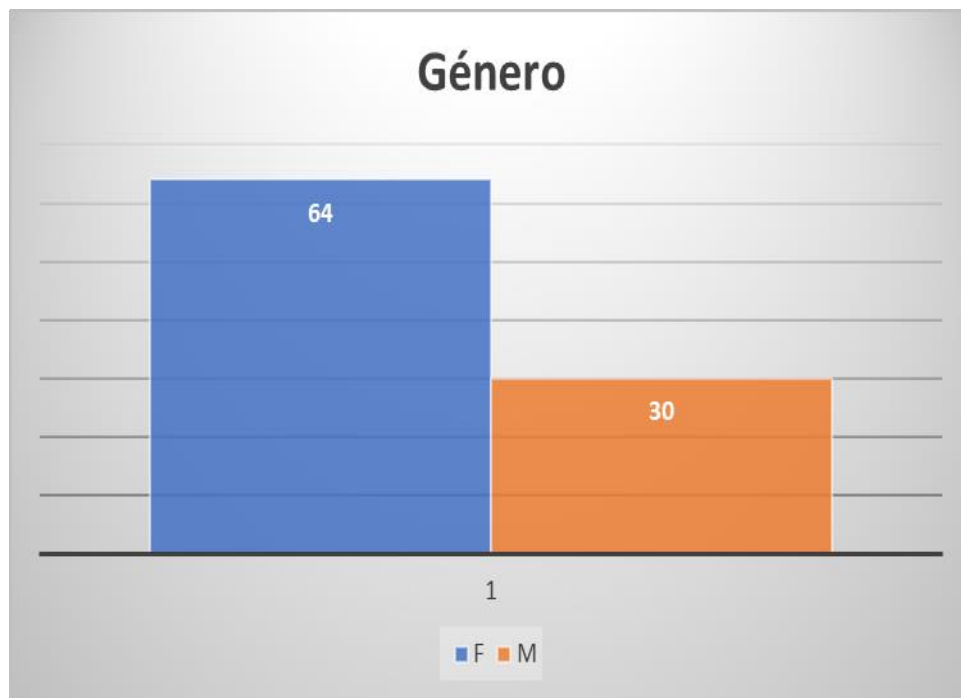
A nuestro portafolio de servicios accedió el mes de agosto usuarios de países como Venezuela (Estado de Angostura), Ecuador (Quito), México (Ciudad de México), Portugal (Portimão), Bolivia (La Paz) y Panamá (Ciudad de Panamá) con una participación del 1% cada uno.



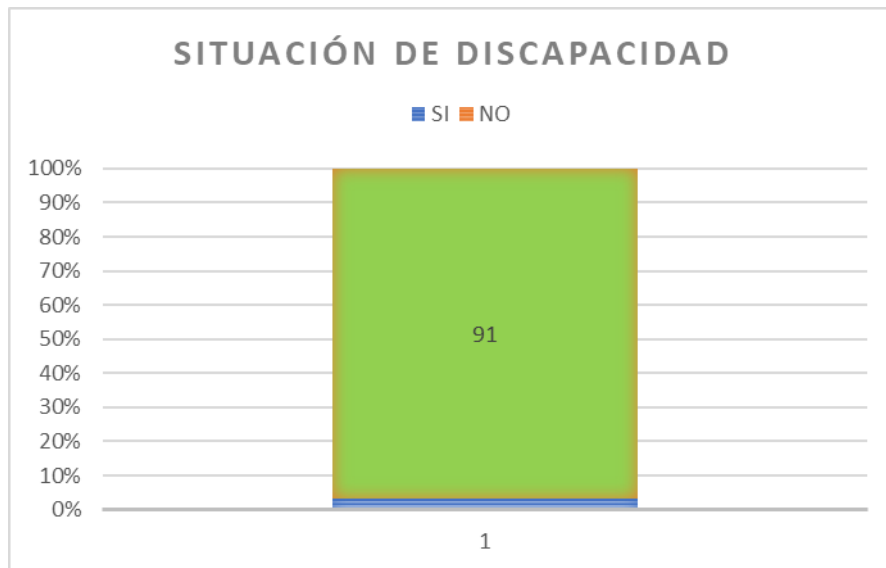
El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de agosto fue de 36 a 45 años con 25 visitas, seguido de los rangos de 26 a 35 años con 24 usuarios, de 46 a 55 años con 19, el rango de 56 a 65 años con 14, de 16 a 25 años con 12 usuarios y los usuarios mayores de 65 años no registran visitas.



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



En cuanto al género, durante el mes de agosto accedieron a los servicios del AGN 64 mujeres equivalente al 68% contra 30 hombres que corresponde al 32% de la población.



Los usuarios reportan 3 personas en condición de discapacidad que corresponde al 3% para el mes de agosto de 2020.



Resultados de los Servicios



Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de agosto fueron Capacitación en Materia Archivística y Asistencia Técnica y 25 usuarios, seguido de Consulta y fotocopia de documentos históricos con 14 usuarios, Consulta y fotocopia de Protocolos notariales e inscripción de series documentales en el RUSD con 12 usuarios respectivamente. Con 2 usuarios se encuentran Carne de investigador y Visitas guiadas, servicios como Transferencias secundarias y Convalidación de TVD y TRD reportan 1 usuario. Declaratoria de Bienes de Interés Cultural y Préstamo o alquiler de auditorio y Salas de exposición no reportan solicitud del servicio

Nivel de Satisfacción-Servicios que presta



En cuanto a los servicios que presta el AGN, para el mes de agosto, 70 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 73%, 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 en el mes de agosto de 2020.

Realmente estoy muy contenta con el nivel de capacitación que brindan

Excelente

Felicito al Archivo General de la Nación por su magnífico trabajo a nivel nacional.

Excelente, encontrar un Chat que no sea un BOT (Robot) es genial

Hubo una información incorrecta via internet, lo cual se aclaró por medio del chat del Archivo General de la Nación.

Bueno

Excelente

"la pregunta: ¿Qué facilidad tuvo para obtener información y/o acceder al servicio manera telefónica y/o virtual? Se sugiere ajustar ya que no se puede evaluar como baja o alta"

Juan Martinez fue muy rápido y oportuno en su ayuda

No se pudo establecer la información solicitada.

Buen servicio

Hubo demora en la contestación de mi solicitud

Buenas tardes quiero aclarar nuevamente con respecto al tema del curso me sale 95% la señora Damaris me confirmo que sale 95% que porque no todas las notas están en 5 las notas saque 4 me parece muy injusto que porque las notas 5 igual el 4 no es tan bajo les recomiendo que la mejor nota para que nos den el certificado tiene que ser un 5 debido a eso deberían poner recomendaciones que la nota tiene que ser solo 5 y de lo contrario si la nota fuera 4 no dan certificado Gracias buen día, espero pronta respuesta.

Todo cumplió las expectativas y fue muy clara la información recibida

Muy buena la atención.

Muy ágil y veras la informaron recibida. Atención satisfactoria.

Falta que dejen bajar todo el material

Excelente atención del funcionario que brindó la información

Ninguna

Buen servicio

Demora en la consulta de lo requerido

Muy buena ayuda. Mirta de atención al ciudadano muy atenta y amable

Sería muy bueno que esta clase de información que requerí estuviera colgada en la página del AGN.

Excelente el servicio prestado. mil gracias

Continuar con las capacitaciones virtuales en varios aspectos archivísticos.

En el chat no responden a la pregunta realizada, nos envían a que se haga una solicitud por correo electrónico

Buscaba expedientes de veteranos de la Guerra de los Mil días y la funcionaria me explicó la imposibilidad de acceder a estos, por la coyuntura de la pandemia, lo cual es comprensible. Espero recibir su colaboración una vez se reestablezca el servicio. Gracias.

Dejo mi correo: naranjalejandrina@gmail.com

la información es clara y explícita.

Fue claro y seguir esperando

Excelente servicio

El servicio prestado fue satisfactorio

Ninguna

estoy atenta al inicio de los módulos virtuales

Las capacitaciones son muy productivas para la adecuada aplicación de la normatividad archivística en nuestras instituciones.

Información clara y precisa dada por la profesional Damaris.

Participé como asistente en representación del Consejo Departamental del Archivo de Santander

El audio durante la asistencia Técnica fue muy intermitente, había momentos en que no se entendía, pues se entrecortaban las palabras.

Mi problema concluye en que debo esperar a la re-apertura física del Archivo.

Una vez direccionado y enviado el correo al AGN, según lo indicado por el chat, el tiempo de respuesta a la solicitud es un poco demorado

Realicé una consulta sobre la realización de visitas guiadas a través del chat en línea, la respuesta fue rápida y oportuna.

Agradecer a lidia flechas por su buena atención y asesoramiento

El tiempo del servicio solicitado (copia simple de un documento notarial de 1951) es de dos a tres semanas para tan solo enviarme la cotización; ojalá fuera mucho más rápido y /o pudiera consultarse en línea (el portal en línea anuncia que está en mantenimiento), de forma física no se puede por la pandemia, etc.

La persona que me atendió por chat fue muy amable y rápida en sus respuestas. Lástima que no tenga herramientas para solucionar la solicitud de forma más rápida, aparte de decirnos que serían de 2 a 3 semanas para que me enviaran la cotización.

Feliz día, Germán García

Las capacitaciones en temas archivístico son oportunas, pero deben ser más masificadas a nivel nacional.

Excelente servicio

Importante, claro y eficaz

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 agosto, 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 con Conceptos Técnicos que deben ser respondidos por correo electrónico.

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