

CIUDAD Y FECHA; Bogotá, septiembre 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 septiembre de 2020.

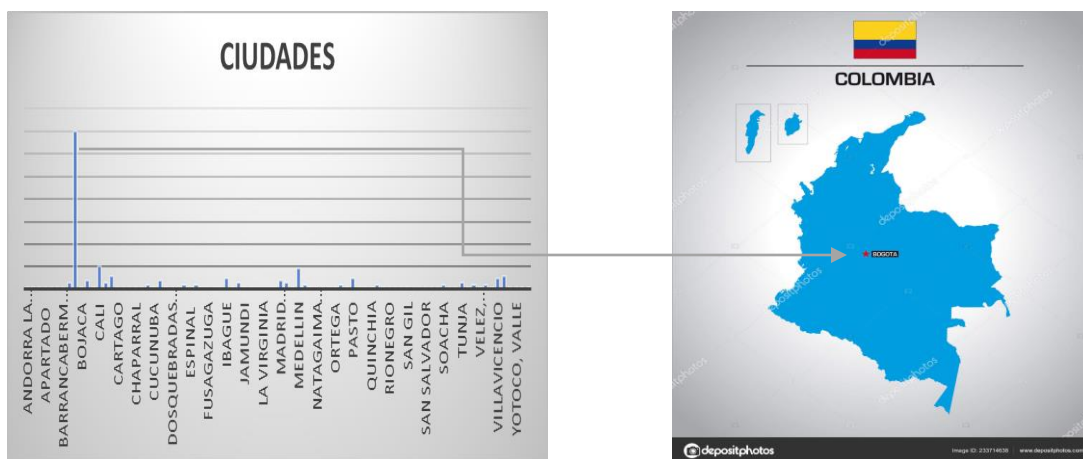
RESUMEN: Este informe se alimenta de la información suministrada por las “Encuestas de Satisfacción al Usuario” que se diligencian de manera física y virtual (Página web), donde se recopila la información del usuario como su edad, nivel de estudio, el municipio y departamento de origen, el servicio al 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 220 Encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

CONTENIDO:

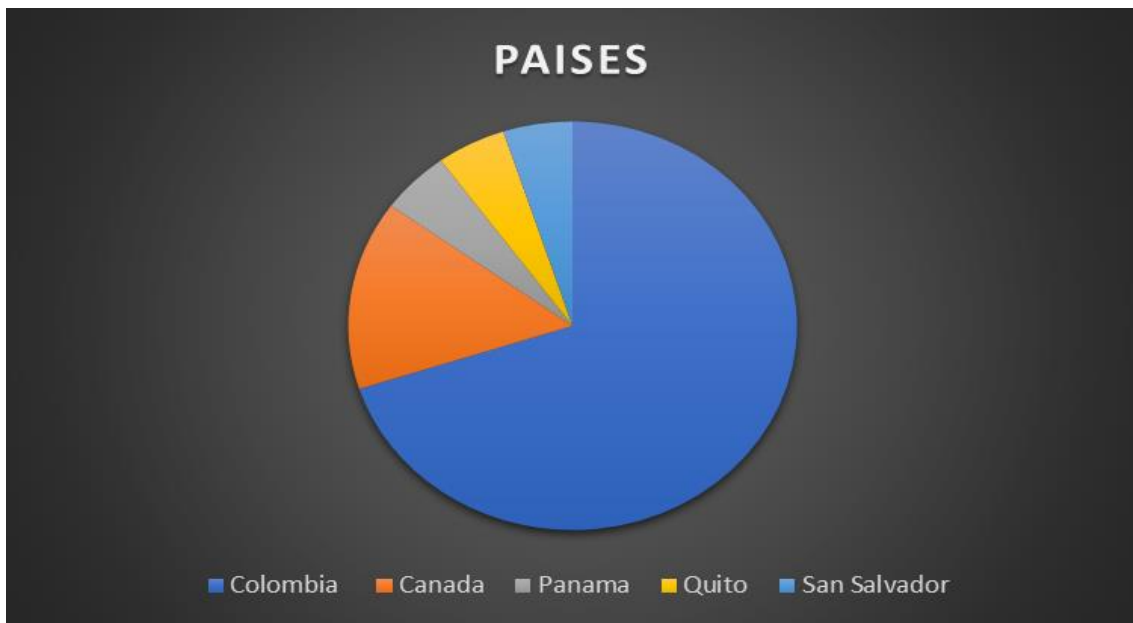


Resultados de la Población



Gráfica No 1.

Para el mes de septiembre de 2020 se tuvo una mayor participación de los usuarios en la ciudad de Bogotá, como se evidencia el gráfico, además de contar con usuarios de otras ciudades como: Barranquilla, Cali, Medellín, Cartagena, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Putumayo, Pasto, Tunja, municipios del Departamento de Cundinamarca, además de países como lo son Panamá, Quito, San Salvador y Canadá (gráfica 2.).



Grafica No 2.



Para nuestro portafolio de servicios accedieron en el mes de septiembre usuarios de países como aparece en la gráfica No 2 (*Montreal, Quebec*, de Canadá, Panamá, *San Salvador* de el Salvador y Quito Ecuador, con una participación del 1% cada uno).

En la encuesta de Satisfacción se evidencio un promedio de edades a consultar nuestros servicios el rango esta de la siguiente manera (grafica No 3):

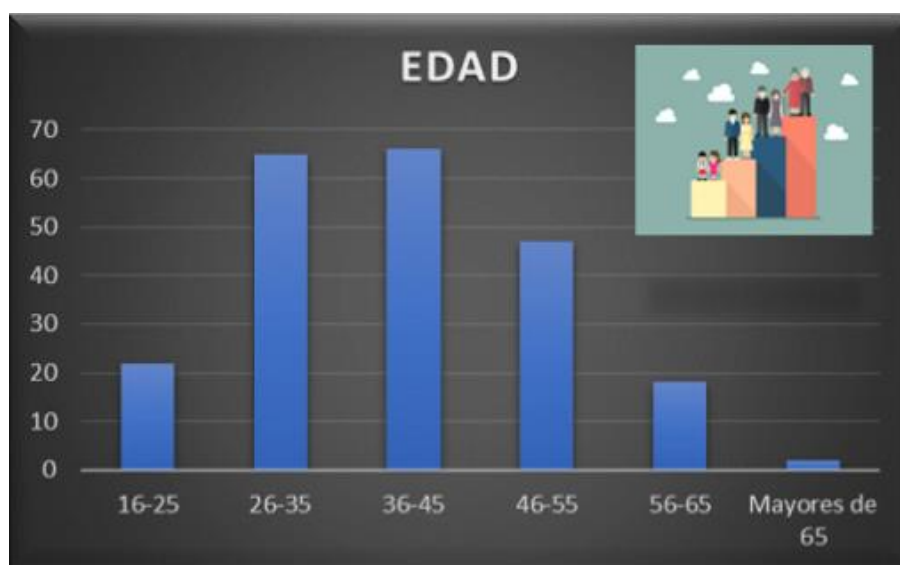


Grafico No 3

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 66 visitas, seguido de los rangos de 26 a 35 años con 65 usuarios, de 46 a 55 años con 47, el rango de 16 a 25 años con 22, el rango de 56 a 65 años con 18, usuarios y los usuarios mayores de 65 años 2 visitas.

Su Nivel educativo esta de la siguiente Manera Grafico No 4:

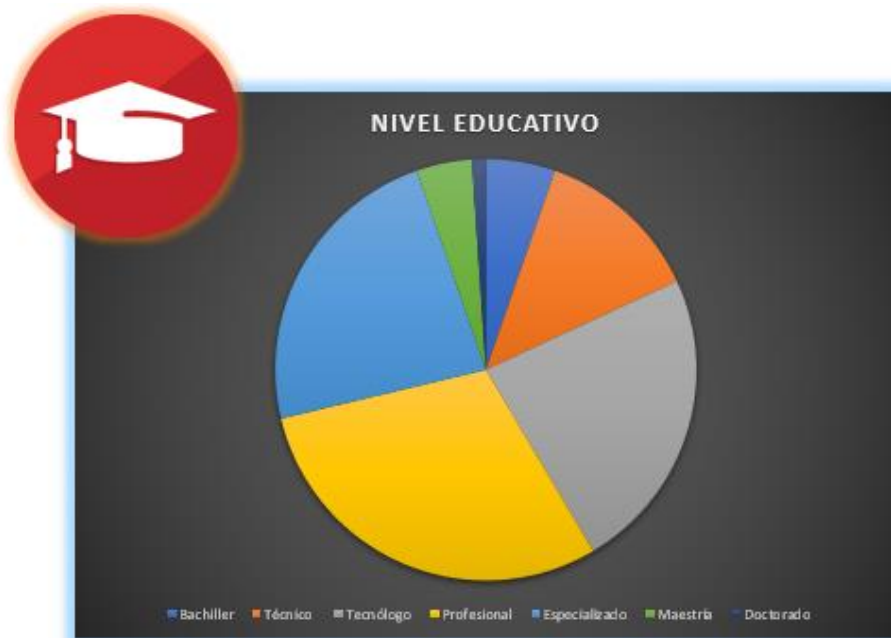


Grafico No 4

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

Para tener en cuenta el total de la participación los dividimos por genero de la siguiente manera:

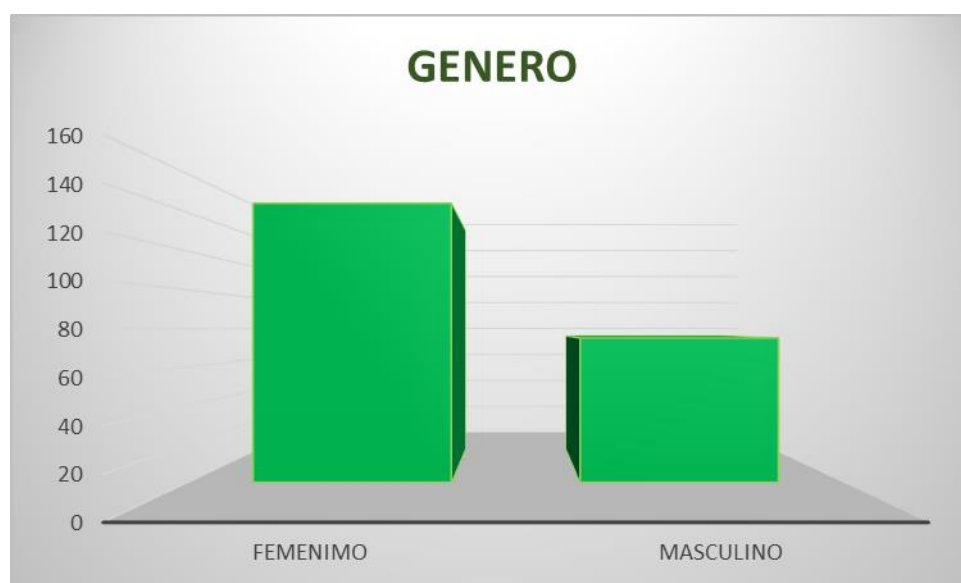


Grafico No 5.

En cuanto al género, durante el mes de agosto accedieron a los servicios del AGN 145 mujeres equivalente al 80% contra 75 hombres que corresponde al 20% de la población.

La situación de Discapacidad no tuvo mayor relevancia como se refleja en el siguiente gráfico:



Grafica No 6

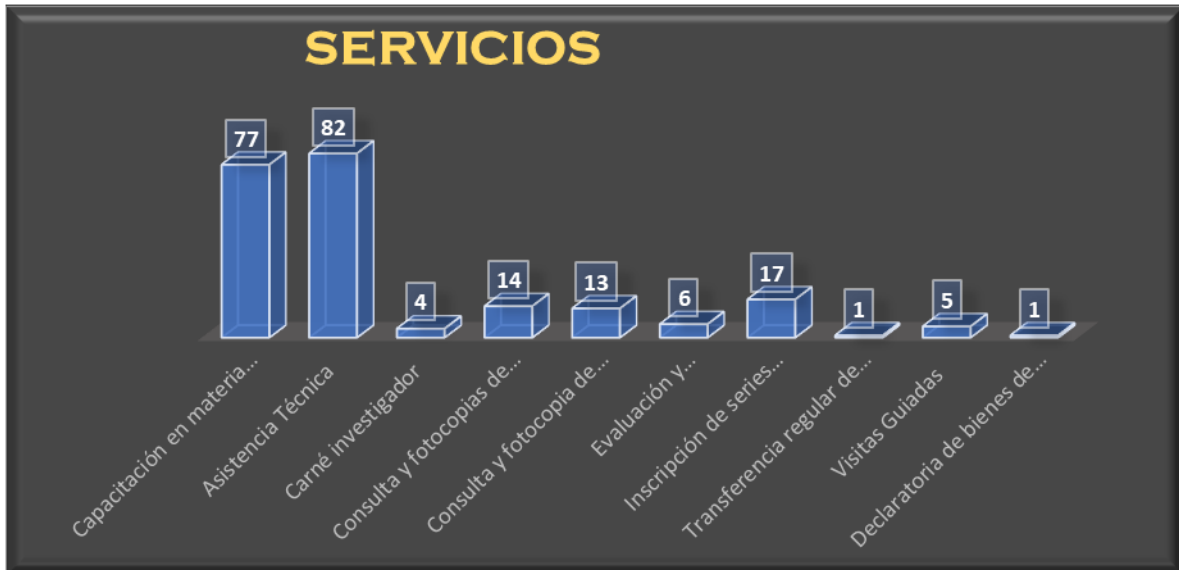
Según las encuestas de satisfacción en el mes de septiembre de 2020 se reportaron 5 usuario en condición de discapacidad que corresponde al 5%.



SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



En el mes de septiembre de 2020 se presentamos los siguientes servicios. (grafica No 7).



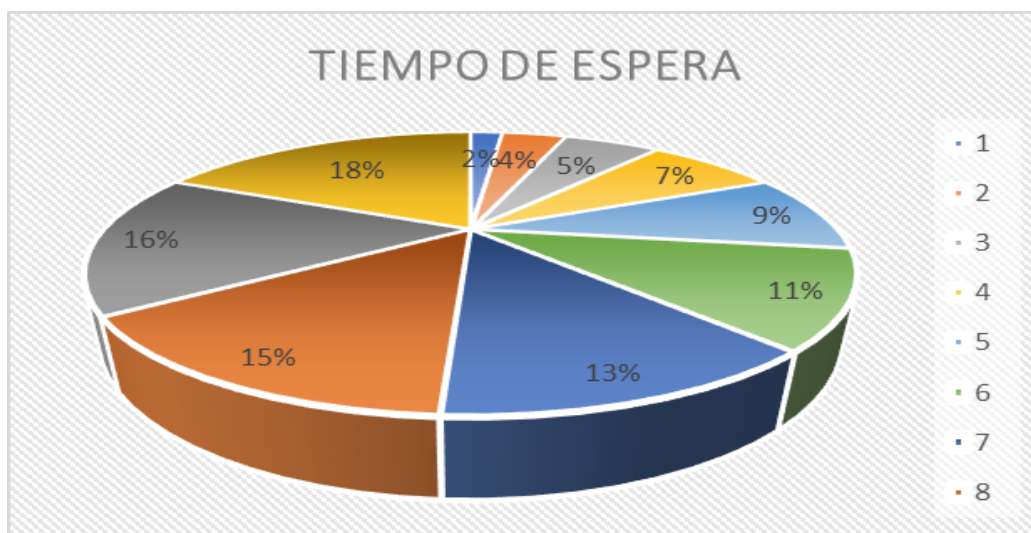
Grafica No 7

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de septiembre fueron: y Asistencia Técnica de 82 usuarios y Capacitación en Materia Archivística de 77 usuarios, seguido de Inscripción de series documentales en el RUSD de 17 usuarios, Consulta y fotocopia de documentos históricos con 14 usuarios, Consulta y fotocopia de Protocolos notariales con 13 usuarios respectivamente, Evaluación y convalidación de TRD y TVD con 6 usuarios. Con 5 usuarios se encuentran Carne de investigador y Visitas guiadas, servicios como Transferencia regular de documentación histórica reportan 1 usuario. Declaratoria de Bienes de Interés Cultural un usuario y Préstamo o alquiler de auditorio y Salas de exposición no reportan solicitud del servicio.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Para el nivel de satisfacción se tuvieron presente varias preguntas de las cuales tuvieron una calificación de 1 a 10; donde 1 es una calificación muy insatisfecho y 10 muy satisfecho:

1. ¿El tiempo de espera antes de recibir el servicio fue el adecuado? Grafica No 8 representa los resultados de la pregunta:



Grafica No 8

2. ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna? Grafica No 9 representa los resultados de la pregunta:



Grafica No 9

3. ¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno? Grafica No 10 representa los resultados de la pregunta:



Grafica No 10.

4. ¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato? Grafica No 11 representa los resultados de la pregunta:

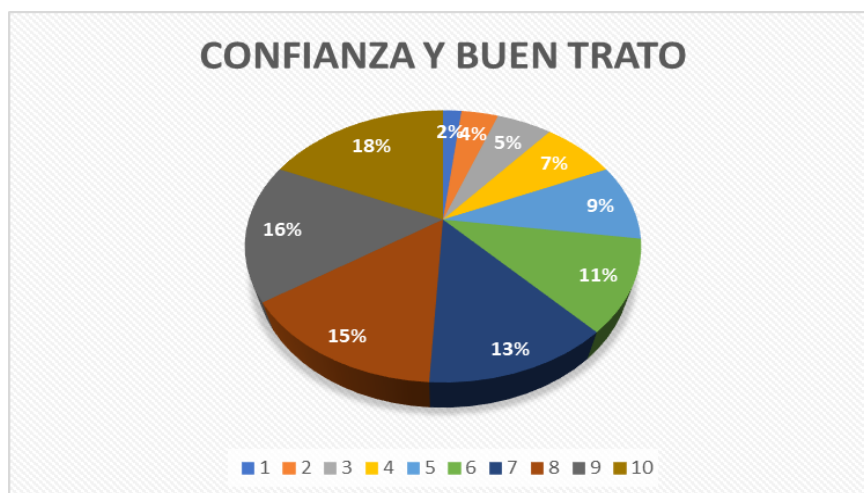


Grafico No 11.

5. ¿Qué facilidad tuvo para obtener información y/o acceder al servicio manera telefónica y/o virtual? Grafica No 12 representa los resultados de la pregunta:



Grafico No 12.

6. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas? Grafica No 13 representa los resultados de la pregunta:



Grafica No 13.

7. ¿Recomendaría los servicios que presta el AGN? Grafica No 14 representa los resultados de la pregunta:

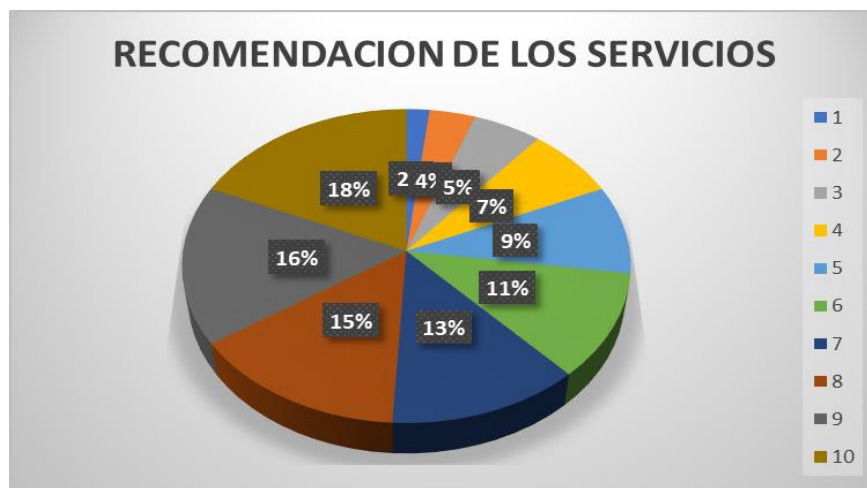


Grafico No 14.

8. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN? Grafica No 15 representa los resultados de la pregunta:



Gráfico No 15.

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final fue positivo con más del 80% de muy satisfechos, lo que nos indica que el AGN sigue mejorando los niveles de atención y servicio a los ciudadanos, no obstante, el Archivo General de la Nación debe seguir buscando métodos para satisfacer por completo las necesidades de los usuarios de manera eficiente rápida y con calidad.

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 septiembre de 2020:

- el tiempo de respuesta, es de aclarar que es ágil, pero se puede mejorar.
- muy buena la página, pero hay veces se dificulta para buscar un documento.
- Se solicita visita de vigilancia por parte del Archivo General de la Nación.
- Agradezco la Gestión de Juan Martinez.
- Gracias por la información brindada.
- La información suministrada fue muy clara y precisa, referente a lo solicitado.
- Excelente servicio, claro y concreto.
- Excelente la información brindada.
- Amabilidad.
- Excelente muy buen servicio de la información.
- Deseo ir a consultar el archivo. ¿Ya abrieron el archivo? Saludos: HERNANDO PALOMINO VÉLEZ: Carnet AGN No. 6508. Historiador-Investigador Archivístico-Genealogista-Paleógrafo. Correo: historiapalomino@gmail.com. Celular-WhatsApp: 3172241980. Muchísimas veces he ido a investigar Mil gracias.
- Impecable.
- excelente servicio.
- ¡Muchas gracias, Ana!
- Claro, oportuno, amable.
- BUENO.
- Todo muy bien gracias.
- Excelente servicio.
- Se le elevo una consulta acerca de las TRD y la respuesta fue la siguiente: Señor Juan lo invito a solicitar una Asistencia Técnica Virtual al correo: contacto@archivogeneral.gov.co para que un profesional lo oriente y aclare las dudas sobre el tema

En pocas palabras no se motiva en la atención para la consulta solo lo remite a un correo para más información.

- Excelente servicio, la atención recibida fue inmediata y la amabilidad recibida excepcional. Totalmente satisfecha.
- favor ampliar los cupos para los cursos de trd fuid pgd, bendiciones.
- Excelente el servicio.
Felicitaciones.
Damaris gracias por su valiosa y rápida colaboración.
- Pues conseguí los datos donde me pueden prestar la asesoría que requerimos por una asistencia presencial o virtual puntual para el AGN respecto a la normatividad en el sistema de Información.
- Solo pregunté por el curso virtual y me contestaron, gracias.
- La capacitación recibida fue muy provechosa, se despejaron muchas dudas.
- fueron claros y breves
- la información es muy oportuna, gracias
- atención oportuna a las inquietudes
- Muchas gracias por la respuesta rápida.
- Confiable y exacto.
- NINGUNO
- En materia de capacitación hacer un trabajo más colaborativo el desde la experiencia de cada uno y, de aplicación en tareas reales del desempeño.
Gracias.
- FACILIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO.
- He realizado otros cursos por este medio con el AGN y me aparece que la plataforma es muy fácil de manejar además que los conocimientos planteados son muy oportunos y prácticos.
- He realizado otros cursos por este medio con el AGN y me aparece que la plataforma es muy fácil de manejar además que los conocimientos planteados son muy oportunos y prácticos.
- FACILIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO
- Muy fácil la plataforma y sus conocimientos muy oportunos
- Muy buenos servicios, despeje todas mis dudas y me ayudo en mi trabajo
- Muy buenos servicios, despeje todas mis dudas y me ayudo en mi trabajo
- Muy buenos servicios, despeje todas mis dudas y me ayudo en mi trabajo
- Muy buenos servicios, despeje todas mis dudas y me ayudo en mi trabajo
- Muy buenos servicios, despeje todas mis dudas y me ayudo en mi trabajo
- Muy buenos servicios, despeje todas mis dudas y me ayudo en mi trabajo
- fácil acceso y diligenciamiento
- Muchas gracias
- BUENOS CURSOS
- BUENOS CURSOS IMPARTIDOS
- Por inscripciones a cursos virtuales, la plataforma esta congestionada se debe hacer varios intentos.
- "BUEN SERVICIO GRACIAS"
- ESTA COLAPSADA LA PLATAFORMA PARA INSCRIPCION A CURSOS
- nos permite estar actualizados y la confiabilidad de la información por parte de la institución es idónea
- MAS TALLERES VIRTUALES
- N/A
- Ninguna.
- Muy pertinente con sus preguntas.
- Ninguno.
- me parece excelente el servicio, primera vez que lo uso y la información fue oportuna.
- Bueno.
- Es una gran entidad, muy completa.
- es una buena opción, para estar informado de la historia de nuestro país.
- Son buenas esta ayuda que brinda el AGN para las capacitaciones en temas archivísticos.

- excelente
- Ninguna
- me pareció un buen servicio por que le dan ideas y herramientas de cómo resolver sus inquietudes. gracias.
- EXCELENTE
- Excelente servicio
- Excelente
- Excelente
- muy bueno
- EXCELENTE
- Ninguna
- Gracias don. Rovir siempre fue muy cordial y atento
- Felicitar al AGN por todos los canales de comunicación puesto a los servicios de los funcionarios, comunidad y entidades.
- Bueno
- "siempre que he consultado e obtenido la respuesta oportuna
- muchas gracias"
- Solo felicitarlos por el servicio. Es excelente
- muy breve la consulta, pero muy clara las respuestas muchas gracias por su colaboración Lucy Stella.
- Muy buena la atención recibida.
- muy amables y ágiles
- Muy agradecida con el personal del Chat, siempre muy amables, diligentes, atentos a resolver las inquietudes con una buena orientación.
- GRACIAS
- Un servicio muy oportuno, claro y amable
- se generó demora debido a la pandemia, buen y rápido trato por parte del funcionario.
- La respuesta a la solicitud fue rápida y oportuna.
- FELICITO A DAMARIS MUY AMABLE Y DILIGENTE FUNCIONARIA
- n/a
- Ninguna
- EXCELENTE EXPLICACION
- EXCELENTE Y OPORTUNO.
- La espera desde el 20 de agosto fue recompensada el 17 de septiembre, por El asesor Rovir Gómez.
- FUE MUY BUENA LA CAPACITACIÓN.
- "Que se vuelva a repetir esta capacitación lo más pronto posible.
- Mil gracias por su gran servicio.
- MUY OPORTUNO E INMEDIATO
- la verdad la persona a la hora de hablar con uno se demora en responder es mi primera vez bueno fue una mala experiencia.
- Excelente servicio el que me brindó la persona encargada en el chat.
- las paginas o link que envían en la consulta a veces no funcionan
- el proceso de respuesta no fue tan oportuno como lo esperaba para una entidad como el AGN.
- El servicio fue satisfactorio, agradezco por la capacitación aunque tuvimos problemas tecnológicos, pero de igual forma la información fue muy buena para realizar nuestro trabajo.
- Asistencia técnica deshabilitada, impidió que me entregarán la información solicitada.
- ninguna observación
- me gustan los cursos que ofrece.
- NO SE PUEDE CONSULTAR MATERIAL HISTORICO DE PANAMA. NO HAY UN ACCESO FACIL, BUSCO ARCHIVO NO LO ENCUENTRO
- Agradecemos su apoyo y colaboración. Esperamos poder contar con su apoyo en próximas oportunidades.
- Excelente servicio por parte de la persona que me atendió.
- quisiera saber cuándo son las convocatorias de archivo.

- "Seleccione la opción de ""Capacitación en Materia Archivística"", sin embargo, el tema de consulta fue información sobre un concepto que solicita hace 20 días.
- Debería tener otra opción como ¿otra, cual descríbala?"
- N/A
- SEÑORES CHAT VIRTUAL BUENAS TARDES MOTIVO DE LA PRESENTE QUERO SABER USO Y MANEJO Y ORGANIZACION DEL ARCHIVO GENERAL DEL ARCHIVO GRACIAS.
- "en cuanto a la asistencia técnica me pareció excelente, pero algunas personas somos nuevas en el tema me gustaría que se sigan realizando capacitaciones por la AGN.
- MUCHAS GRACIAS."
- muchas gracias
- Se está realizando seguimiento a una solicitud que se hizo el 06 de agosto del año en curso, por tanto, considero que ha sido un proceso lento, pero donde he tenido acceso a la información.

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 septiembre, 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. Además del proceso que se ha llevado a cabo por la crisis de la pandemia que se vive actualmente el Archivo General de la Nación mejora cada vez los procesos de atención y servicios para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

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