

CIUDAD Y FECHA; Bogotá, marzo de 2021

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción Usuarios AGN correspondiente al mes de febrero de 2021.

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 febrero de 2021.

RESUMEN: El Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

Por medio de este informe se demostrará como se logra la participación ciudadana mediante 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 107 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

CONTENIDO:



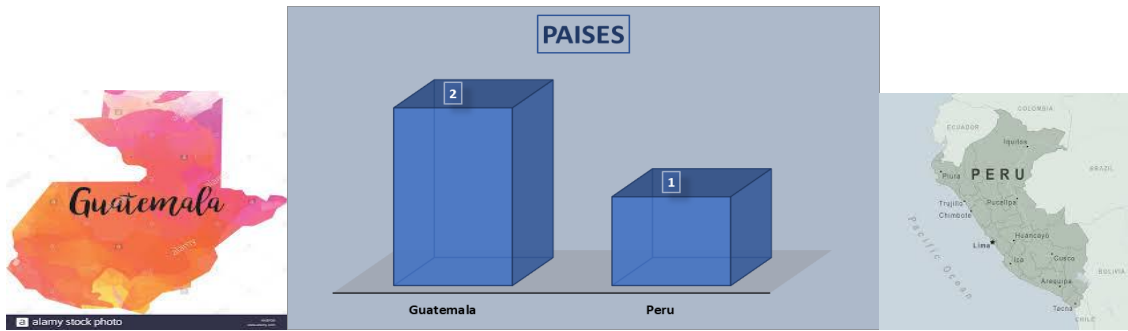
Resultados de la Población (Por Departamento)



Grafica No 1.

Para el mes de febrero de 2021 se tuvo una mayor participación de los usuarios en la ciudad de Bogotá con un total de 45 visitas, como se evidencia (gráfico 1), además de contar con la participación de usuarios de otras ciudades como: Medellín, Cundinamarca, Santander, Meta, Huila, entre otros, en este entendido, el departamento con mayor participación para el mes de febrero es el Distrito Capital.

También la participación de los siguientes países:



En la encuesta de Satisfacción se evidenció un promedio de edades a consultar nuestros servicios el rango esta de la siguiente manera (grafica No 2):

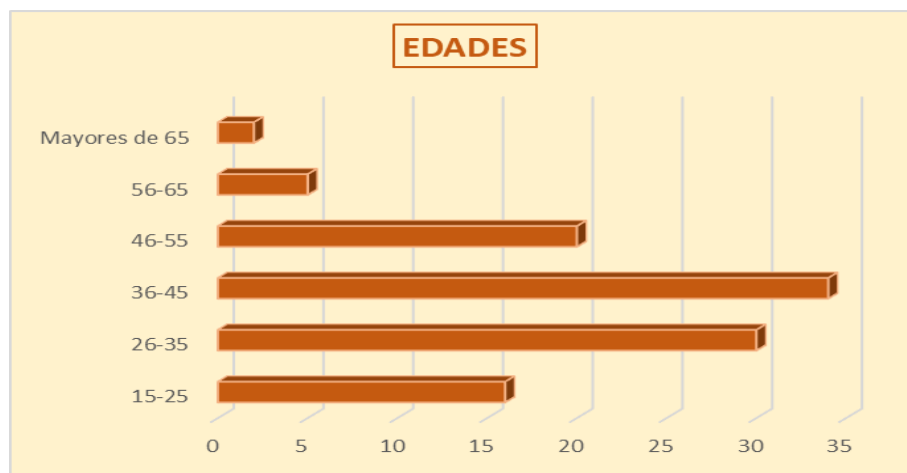


Gráfico No 2

El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de febrero fue de 36 a 45 con 34 visitas, 26 a 35 con 30 visitas, 46 a 55 con 20 visitas y 15 a 25 años con 16 visitas, es decir el 93%, a estos le siguen el rango de 56 a 65 años con 5 visitas y usuarios mayores de 65 años con 2 visita.

Su Nivel educativo esta de la siguiente Manera Grafico No 3:

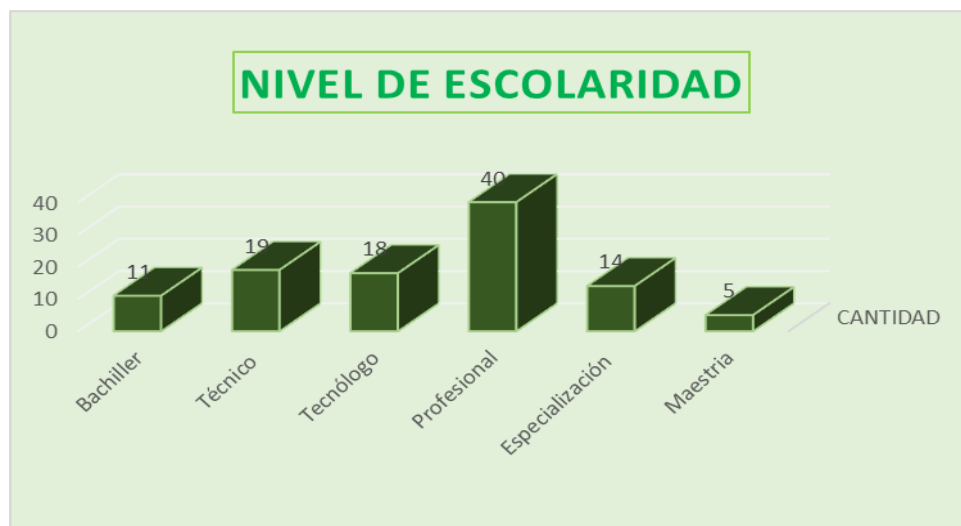


Gráfico No. 3

Los usuarios profesionales fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de febrero de 2021, seguido del nivel Técnico con 19 visitas, Tecnólogo con 18 visitas, Especialización con 14 visitas, Bachiller con 11 visitas y Maestría con 5. En cuanto al Doctorado no se registró ningún usuario.

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

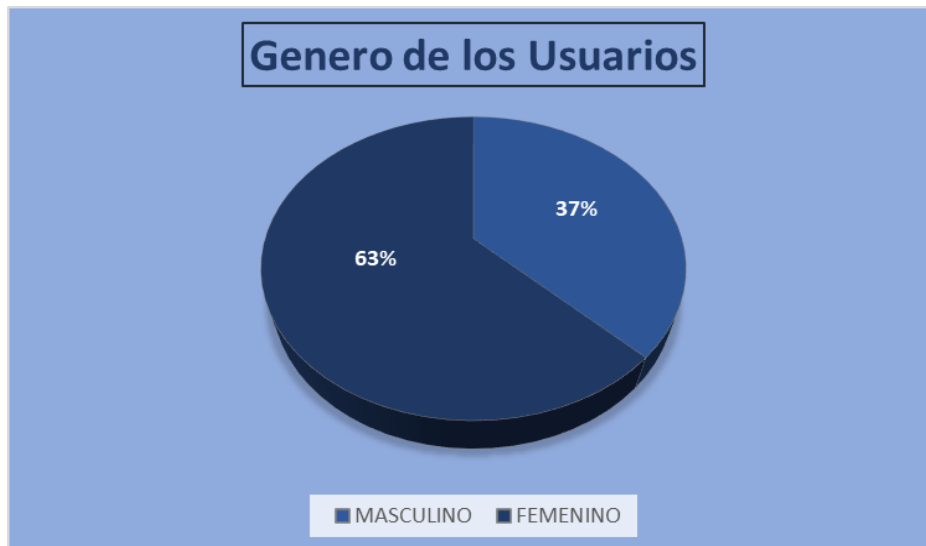


Grafico No 4.

En cuanto al género, durante el mes de febrero accedieron a los servicios del AGN 67 mujeres equivalente al 63% contra 40 hombres que corresponde al 37% de la población.

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



Grafica No 5

Según las encuestas de satisfacción en el mes de febrero de 2021 se reportaron 1 usuario en condición de discapacidad.

✓

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



En el mes de febrero de 2021 se presentaron los siguientes servicios. (Gráfica No 6).



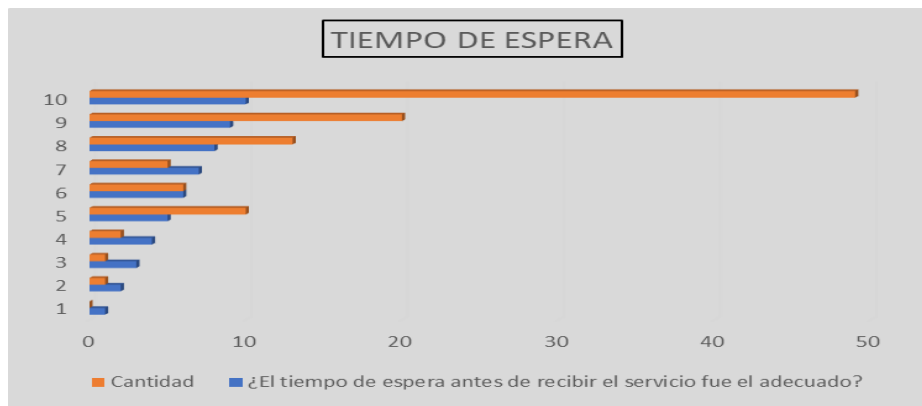
Gráfica No. 6

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de febrero fueron: Capacitación en materia Archivística con 48 usuarios, seguido de Asistencia Técnica con 17 usuarios, consulta y fotocopia de protocolos notariales con 14 usuarios, las consultas de fondos Históricas con 9 vistas, Inscripción de TRD y TVD en el RUSD con 8 visitas, Las Visitas Guiadas con 7 visitantes, Carnet de Investigador 2 usuarios, Declaratoria de Bienes de Interés Cultural y Evaluación y convalidación de TRD y TVD con 1 usuario. Préstamo o alquiler de auditorio no tuvieron usuarios.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

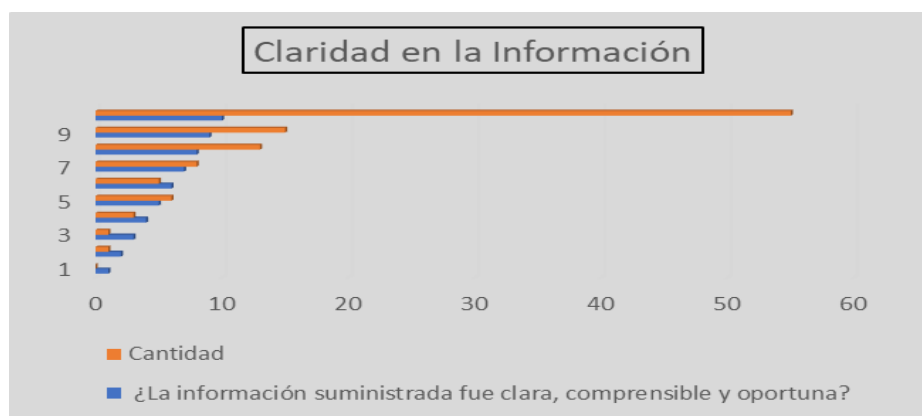
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presente varias preguntas de las cuales tuvieron una calificación de 1 a 10; donde 1 es una calificación muy insatisfecho y 10 muy satisfecho:

1. ¿El tiempo de espera antes de recibir el servicio fue el adecuado? Grafica No 7 representa los resultados de la pregunta:



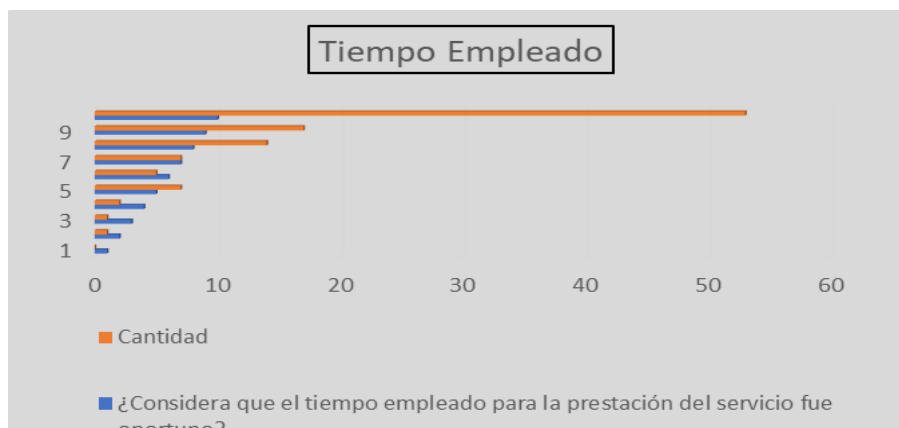
Gráfica No 7

2. ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna? Grafica No 8 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 8

3. ¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno? Grafica No 9 representa los resultados de la pregunta:



Gráfica No 9

4. ¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato? Grafica No 10 representa los resultados de la pregunta:

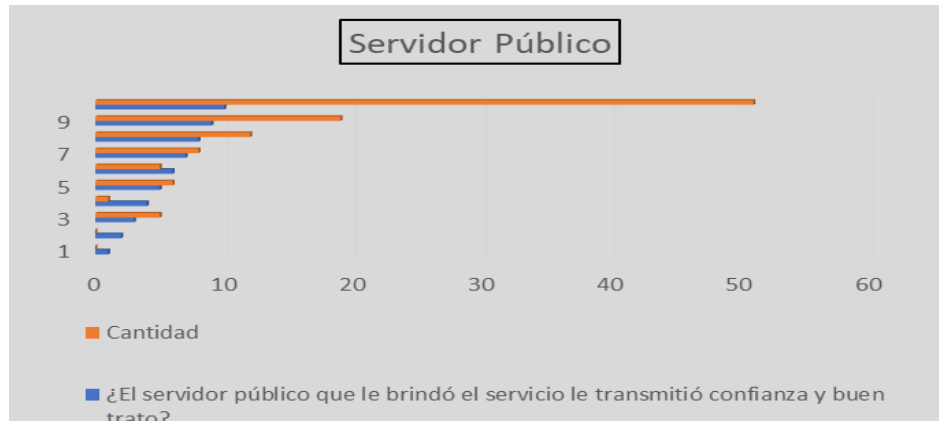


Gráfico No 10.

5. ¿Qué facilidad tuvo para obtener información y/o acceder al servicio manera telefónica y/o virtual? Grafica No 11 representa los resultados de la pregunta:

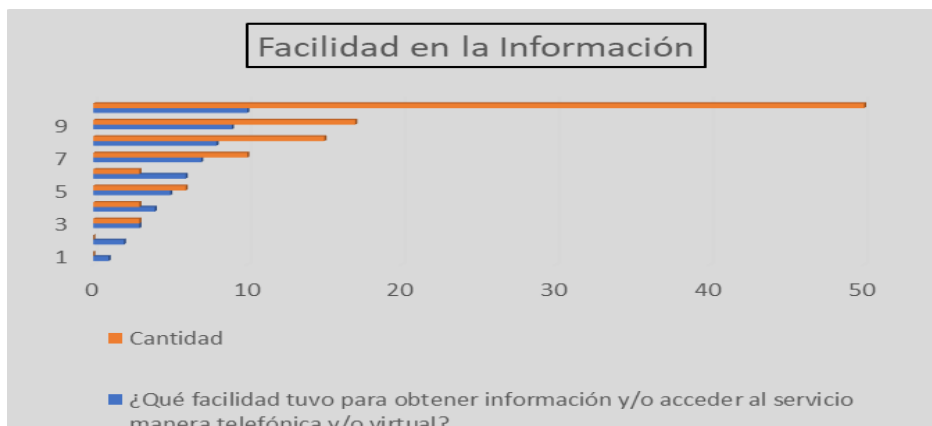


Gráfico No 11.

6. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas? Grafica No 12 representa los resultados de la pregunta:



Gráfico No 12.

7. ¿Recomendaría los servicios que presta el AGN? Grafica No 13 representa los resultados de la pregunta:

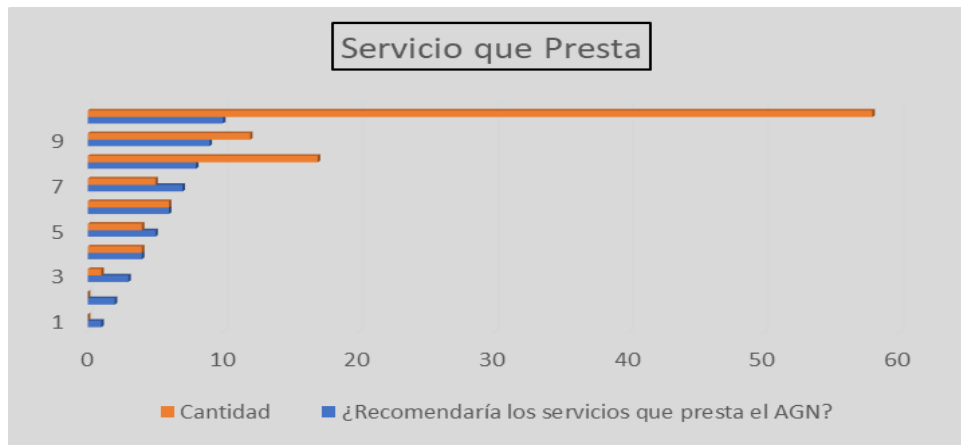


Gráfico No 13.

8. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN? Gráfica No 14 representa los resultados de la pregunta:

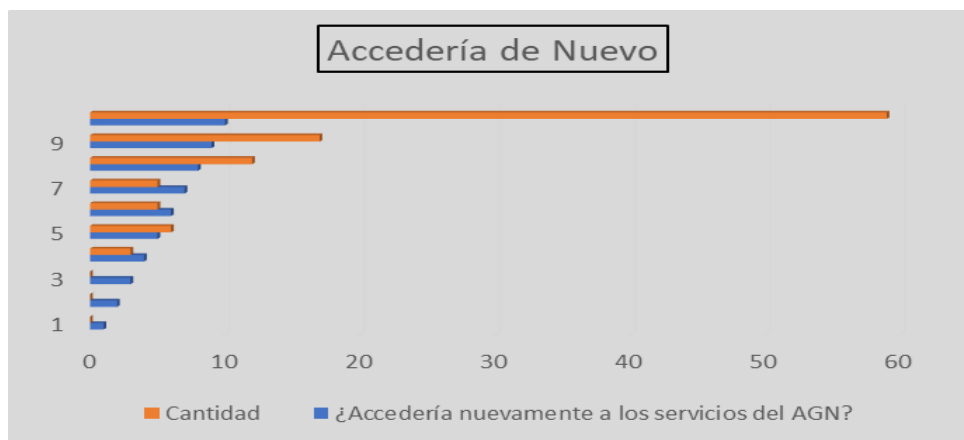


Gráfico No 14.

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final fue positivo con más del 85% 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 de mejora 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 febrero de 2021:

- *Muy efectiva y oportuna la respuesta.*
- *Muy buenas capacitaciones durante el año 2020.*
- *muy buena la asesoría clara y concisa*
- *Respondieron rápidamente a mi solicitud vía email y en cuanto efectúe el pago me enviaron la información. Eficiencia 10. Felicitaciones*
- *La asesora María Martínez fue muy diligente al entregarme la información solicitada fue muy rápido y fue aclarada mis dudas. muchas gracias*
- *Aunque no he recibido respuesta definitiva a la solicitud de las copias, me brindaron la información que necesitaba y ya hice la solicitud como me indicó el funcionario muy amablemente.*
- *Es buen servicio*
- *Considero que la solicitud del servicio fue muy demorada*

- *Muy agil, amable y resuelven las dudas.*
- *buena herramienta*
- *Muy buen servicio*
- *Estoy diligenciando la encuesta porque el sistema lo pide, pero aún no he recibido el servicio ni información respecto a mi solicitud. Apenas acabo de pedir copia simple escritura 1684 del 20 mayo de 1953 y no me han informado nada.*
- *"A mí me atendió el Señor Rovir Gómez, del Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos - GIFDH, y su atención fue clara, oportuna y eficiente. Obtuve lo que quería y quedé tan satisfecho con la atención, que voy a solicitar más documentos.*
- *Muchas gracias al Señor Rovir Gómez y a sus colegas."*
- *Excelente atención y servicio. ¡Muchas gracias!*
- *Gracias por su servicio*
- *Excelente servicio. Muy diligente y eficiente.*
- *La asesora me brindó muy bien el servicio, pero no he podido realizar la inscripción a la capacitación ya que el sistema me hace preguntas de suma muchas veces, coloco la respuesta correctamente y no he logrado la inscripción, seguiré intentando.*
- *El Archivo General me ha brindado mucho conocimiento a lo largo de mi aprendizaje en Materia de Archivística.*
- *El Archivo General me ha brindado mucho conocimiento a lo largo de mi aprendizaje en Materia de Archivística.*
- *Ninguna.*
- *buen servicio.*
- *Ninguna.*
- *Ninguna.*
- *Ninguna.*
- *HASTA EL MOMENTO TODO HA SIDO MUY PRACTICO.*
- *gracias*
- *Muy bueno el servicio, lo único es que se demora en cargar la página.*
- *El sistema es lento*
- *Muy interesantes los cursos del AGN.*
- *Ninguna.*
- *Muy bueno.*
- *Excelente.*
- *Dejar información más accesible para realizar las inscripciones.*
- *Bien*
- *Agilidad.*
- *Buen servicio.*
- *Excelente servicio, 100%*
- *Muy bien*
- *LAS CAPACITACIONES DEBEN SER PUNTUALES Y POR PRODUCTOS ACORDE AL DIAGNOSTICO DE CADA ENTIDAD.*
- *"El funcionario muy profesional en su atención, como hemos progresado. Felicitaciones.*
- *Gracias davir".*
- *Buen servicio.*
- *Muy buenas las capacitaciones.*
- *Me atendieron a distancia (vivo en Guatemala) y mis dudas quedaron resueltas. ¡Excelente atención!*
- *Muy oportuno el servicio y muy clara la información.*
- *que ero participar en unos de los cursos virtuales que ofrecen de archivos.*
- *Felicitaciones muy eficientes en su trabajo. Muchas Gracias.*
- *"Totalmente satisfecho.*
- *Gracias."*
- *excelente trabajo.*

- *Fue un tiempo oportuno igual que la respuesta.*
- *Ninguna.*
- *Mil gracias por servicio. Excelente*
- *EXCELENTE ASESOR JUAN.MARTINEZ*
- *buen servicio por parte de los funcionarios que me atendieron quisiera que así fuera la atención en las más entidades del estado.*

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 febrero, 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. Varios usuarios presentan inconformidad en cuanto al tiempo en la información entregada, inquietudes surgidas y tema que se indagará con el área responsable.

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, busca mejorar 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