

CIUDAD Y FECHA; Bogotá, mayo de 2021

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción Usuarios AGN correspondiente al mes de abril 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 abril 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 145 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad.

CONTENIDO:

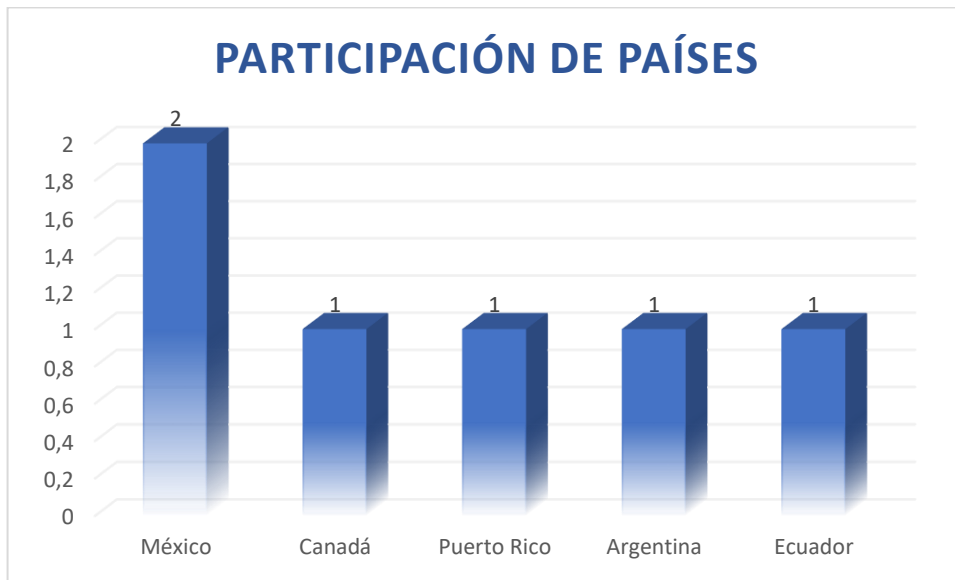
Resultados de la Población (Por Departamento)



Grafica No 1.

Para el mes de abril de 2021 se tuvo una mayor participación de los usuarios del Distrito Capital con un total de 34 visitas, como se evidencia (gráfico 1), además de contar con la participación de usuarios de otros Departamentos como: Cundinamarca, Antioquia, Norte de Santander, Santander, Risaralda, Meta, Valle del Cauca, Tolima entre otros.

También la participación de los siguientes países:



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

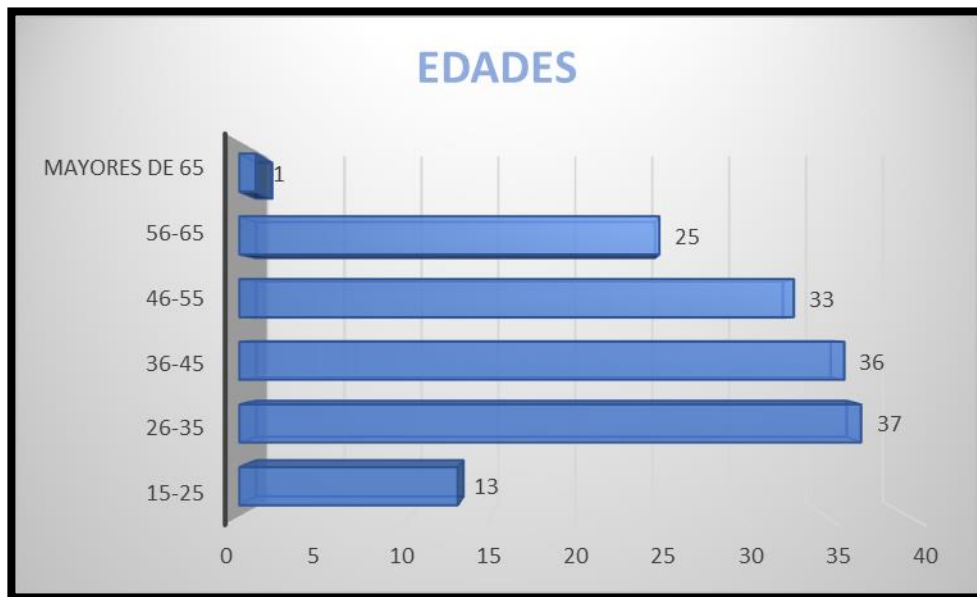


Gráfico No 2

El promedio de edad de los usuarios que más accedieron al portafolio de servicios del AGN durante el mes de abril fue de 26 a 35 con 37 visitas, 36 a 45 con 36 visitas, 46 a 55 con 33 visitas y 56 a 65 años con 25 visitas, es decir el 92%, a estos le siguen el rango de 15 a 25 años con 13 visitas y usuarios mayores de 65 años con 1 visita.

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

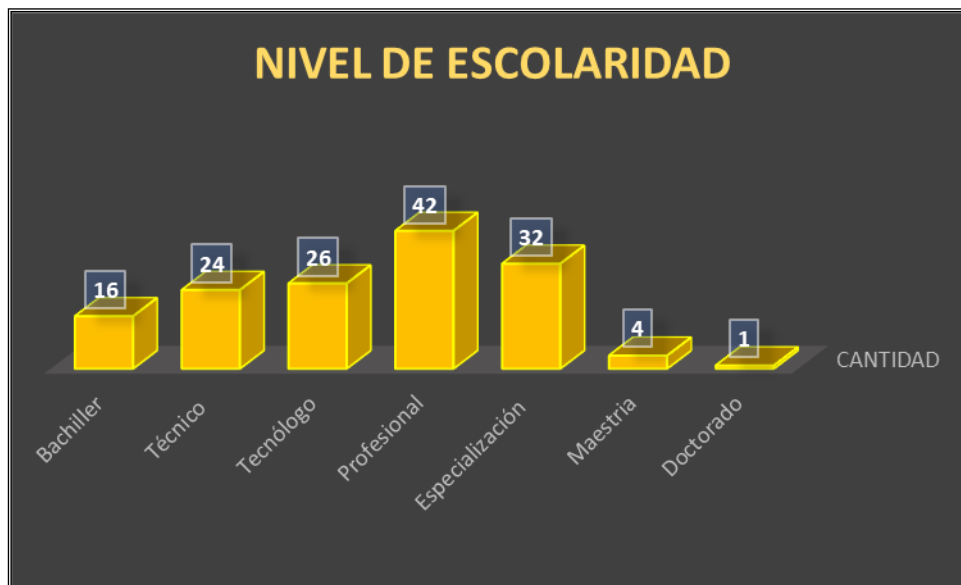


Gráfico No. 3

Los usuarios profesionales fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de abril de 2021, seguido del nivel Especializado con 32 visitas, Tecnólogo con 26 visitas, Técnico con 24 visitas, Bachiller con 16 visitas, Maestría con 4 visitas y Doctorado con 1 visita.

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

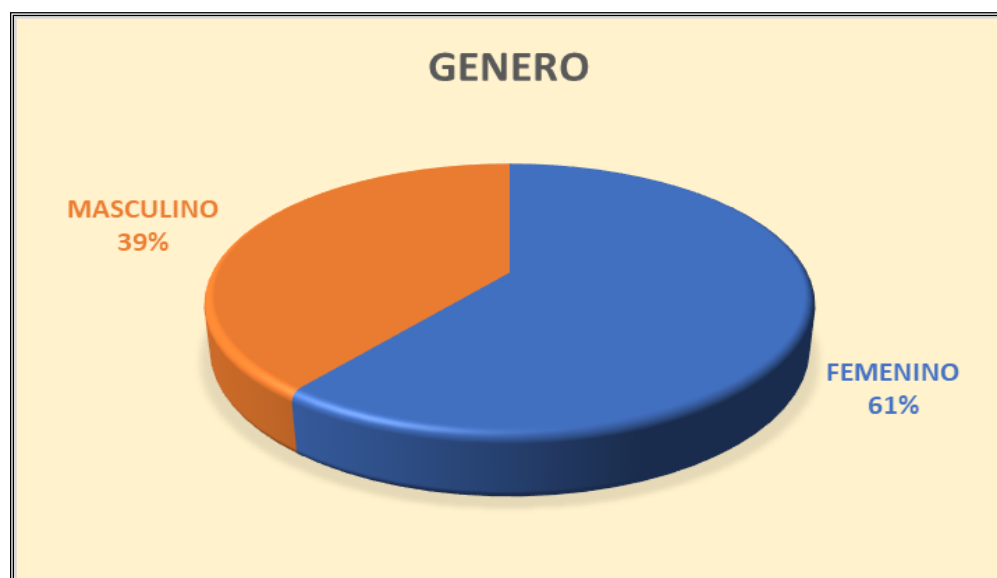
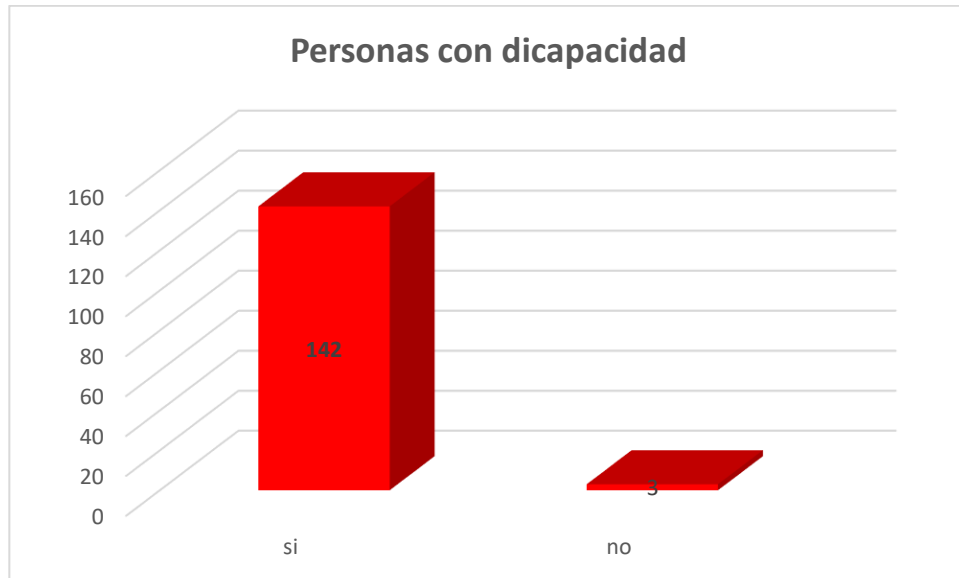


Gráfico No 4.

En cuanto al género, durante el mes de abril accedieron a los servicios del AGN 88 mujeres equivalente al 61% contra 39 hombres que corresponde al 39% de la población.

En cuanto a personas con discapacidad que accedieron a nuestros servicios, no tuvo mayor relevancia como se refleja en el siguiente gráfico:



Grafica No 5

Según las encuestas de satisfacción en el mes de abril de 2021 se reportaron 3 usuarios en condición de discapacidad.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



En el mes de abril de 2021 se presentamos los siguientes servicios. (Gráfica No 6).



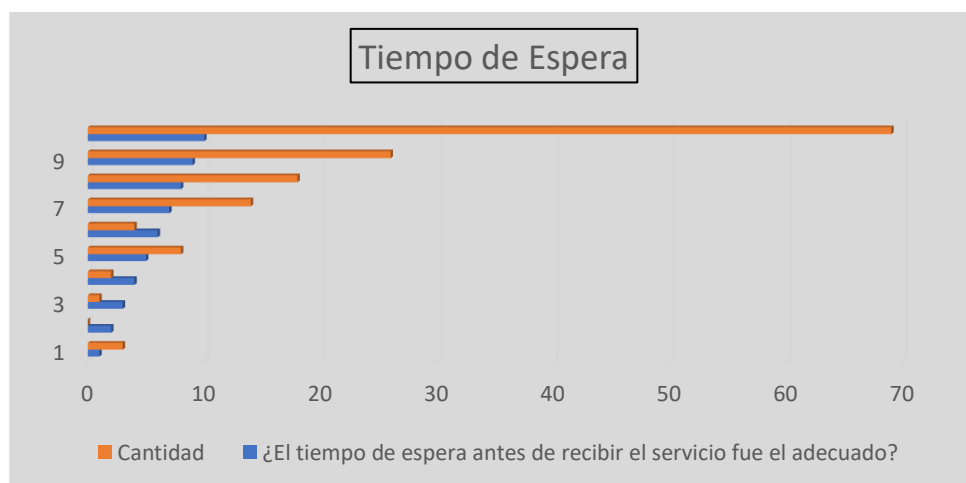
Gráfica No. 6

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de abril fueron: Capacitación Archivística con 64 usuarios, seguido de Asistencia técnica con 26 usuarios, Inscripción de TRD y TVD en el RUSD 18 usuarios, Consulta y fotocopia de protocolos notariales con 14 usuarios, Consulta y fotocopia de documentos históricos 9 visitas, Visitas guiadas con 6 visitas, Carnet de Investigador con 5 vistas, Declaratoria de Bienes de Interés Cultural con 2 visitantes y Evaluación y convalidación de las TRD y TVD con un visitante.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

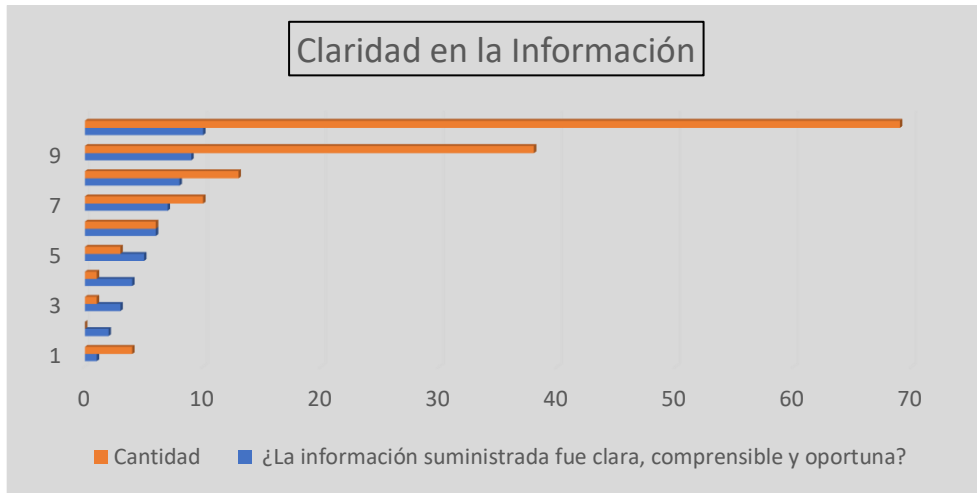
Para el nivel de satisfacción se tuvieron presente varias preguntas de las cuales tuvieron una calificación de 1 a 10; donde 1 es una calificación muy insatisfecho y 10 muy satisfecho:

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



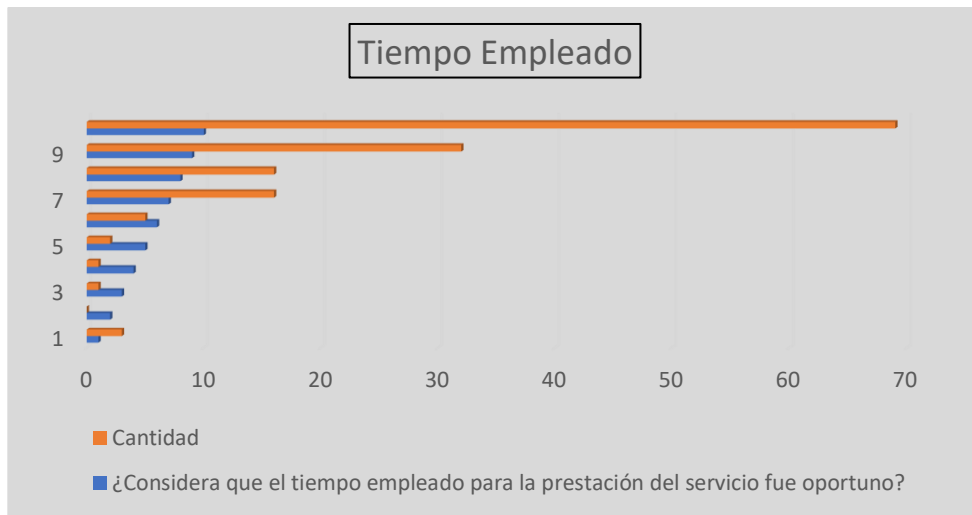
Gráfica No 7

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:

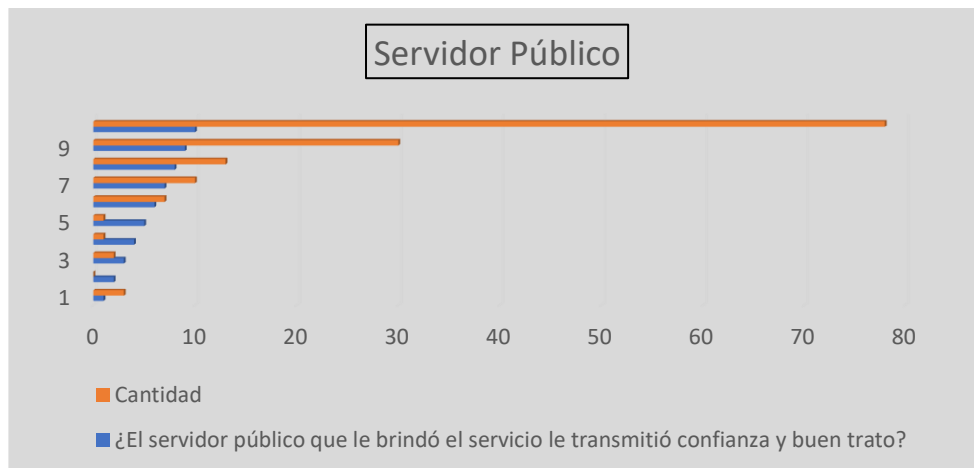


Gráfico No 10.

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:

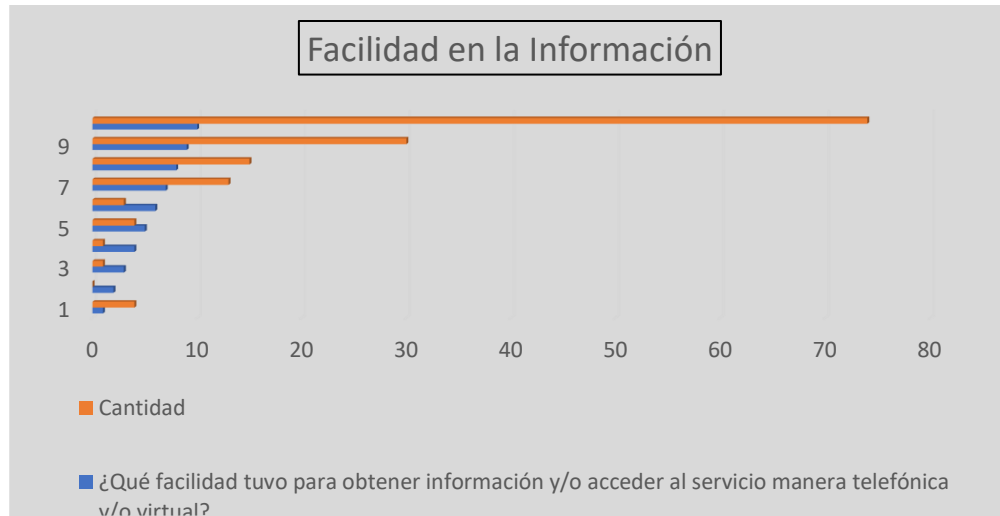


Gráfico No 11.

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

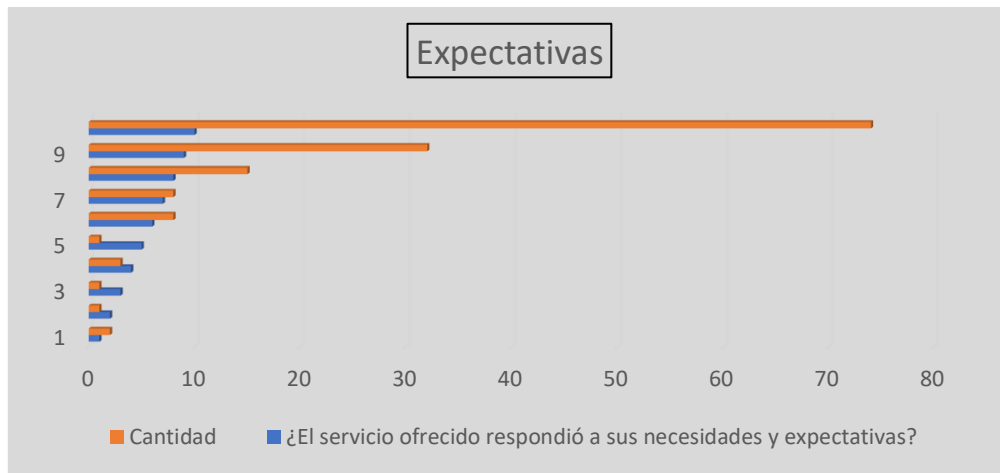


Gráfico No 12.

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

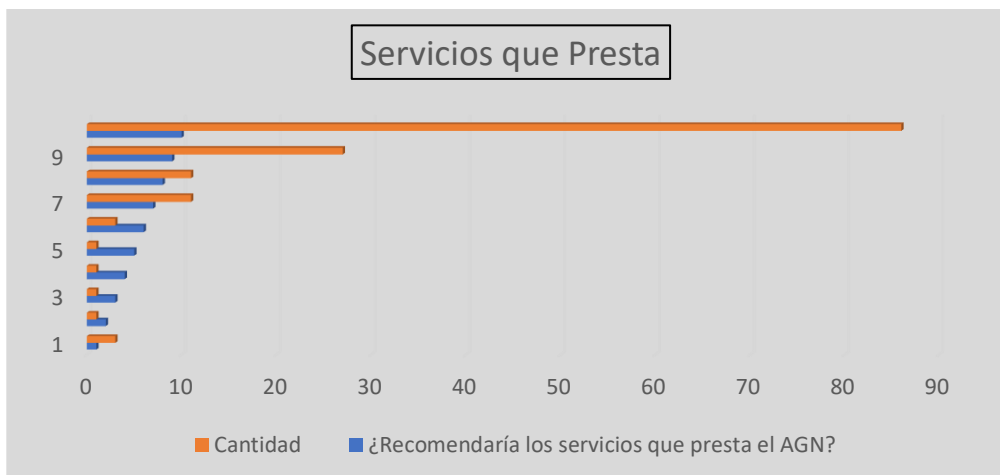


Gráfico No 13.

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

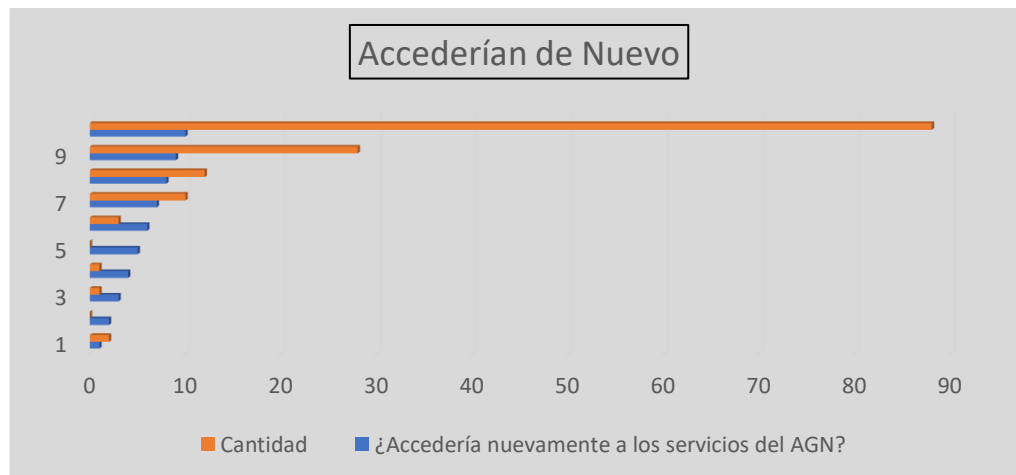


Grafico No 14.

El porcentaje que tuvo cada pregunta como resultado final fue positivo con más del 88% de 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 abril de 2021:

- muy buena la asistencia técnica agradecemos al AGN por su colaboración
- Poca asesoría y mucho anuncio
- Gracias
- Gracias
- no tengo observaciones al respecto.
- El servicio es muy bueno, siempre como cliente quisiera que fuera menos tiempo. Gracias
- Muy bueno
- Estoy muy contenta y agradecida con el servicio de la AGN por lo que no dudaría en volver a recurrir a ella. ¡Muchas gracias!
- Oportuno y claro
- Excelente
- Ninguna
- NINGUNA
- EXCELENTE TODOS LOS SERVICIOS
- EXCELENTE TODOS LOS SERVICIOS
- Excelente servicio
- Personal idóneo y documentando para brindar asesorías, orientaciones y capacitaciones.
- Sin observaciones
- TODO ME PARECIO BIEN
- Tuve alguna dificultad con las abreviaciones del formulario
- Excelentes capacitaciones.
- Ninguna

- Ninguna
- Muchas gracias
- Excelente servicio.
- Muy ordenado, gracias.
- Excelente servicio, en todos los aspectos
- Información completa
- Bueno
- Fue rápido y oportuno
- Todo me pareció excelente.
- Sin comentario, todo fue muy bueno
- Por favor deseo realizar el curso y es primera vez que ingreso y no he podido inscribirme en el curso de elaboración de TRD o el de PGD.
- Gracias"
- NINGUNA
- Ninguna
- Muy bueno. Muchas gracias
- Todo es claro
- Muy bien el servicio y claro
- Muchas gracias por la atención y asesoría
- Excelentes capacitaciones
- Aún no he recibido la prestación del servicio.
- Estoy tratando de ingresar mis datos para recibir el servicio de capacitación que se va a dar en el día de hoy a las 9:00 a.m.
- Pregunto si puedo ingresar a la capacitación en el día de hoy?
- Excelente
- Excelente, oportuna y concisa atención
- Excelente muestra clara y concisa muy buenos expositores espero el material expuesto para mayor conocimiento del tema el cual me apasiona a través de mi correo electrónico.
- Me siento satisfecho con esta capacitación
- Gracias.
- Gracias, excelente servicio e información.
- Me parece uno de los mejores servicios que obtenido del estado.
- No solo es enviar el formato en Excel de las posibles capacitaciones sino también explicar que debe hacer para poder ingresar a un curso. Sería bueno que este tipo de capacitaciones fueran informadas por otros medios.
- La atención brindada por el asesor Juan Cipagauta fue muy acertada, sin embargo, la capacitación solo se brindó por medio de Facebook y muchos no tenemos acceso.
- Sin comentarios
- El Señor Juan Cipagauta: Fue muy amable y diligente, muchas gracias
- Servicio oportuno y excelente atención al usuario
- Bueno
- Muy buena información.
- Ninguna
- muy bueno
- Excelente
- felicitaciones buen servicio
- Dan información muy clara
- Nunca recibí respuesta
- Disponibilidad y atención oportuna
- EXCELENTE SERVICIO
- El servicio fue excelente, sin embargo, considero que el tiempo para el envío de la cotización es muy extenso.
- Fue de mucha ayuda y despejamos muchas dudas.
- Fácil acceso a la información requerida.
- Ninguna
- No es posible calificar un servicio que no se ha prestado, toda vez que sólo era una inscripción a una capacitación.
- N/A

- *Todo muy concreto*
- *Que se respondan las preguntas que se realizan*
- *He recibido una capacitación y fue excelente, pero necesito, más capacitaciones y si es posible contactar una persona, que me pueda orientar sobre el manejo y organización del archivo,*
- *Muchas Gracias."*
- *Excelente*
- *"Como acceder a los cursos por horas en forma virtual, ya que no logré el puntaje de 38 para obtener certificado. quede 37.7 Gracias.*

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 abril, 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, los problemas ocasionados por algunos inconvenientes de acceso a las capacitaciones, inquietudes surgidas y temas que se indagará con el área responsable.

Además, el 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