



INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA GENERAL

**Realizado por Zorisleidy Matos
Revisado por Ana Yapor**

SALA DE ATENCIÓN A USUARIOS 2021

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. INFORMACIÓN GENERAL	4
III. FICHA TÉCNICA.....	5
IV. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	6
V. INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL	11
VI. CONCLUSIÓN	12
VII. ANEXOS.....	14

I. INTRODUCCIÓN

El Archivo General de la Nación, a través de la Dirección de la Sala de Atención a Usuarios, ha querido conocer la opinión de los ciudadanos acerca de las condiciones en que desarrollan sus actividades, con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio, así como facilitar los medios y condiciones idóneas en la asistencia brindada.

Las encuestas que se realizan a cada usuario, tienen por objeto medir una serie de indicadores cuantificables sobre la opinión y la satisfacción con respecto a los servicios otorgados por la institución.

El cuestionario utilizado consta de diecisiete ítems, dentro de los cuales se mide:

- Elementos tangibles.
- Eficacia/Confiability.
- Capacidad de respuesta.
- Profesionalidad/Confianza en el personal.
- Empatía/Accesibilidad.
- Adecuación del servicio a las necesidades del usuario.
- Percepción del servicio recibido.
- Grado de satisfacción con el servicio que ofrece la institución.
- La frecuencia de contacto vía internet a la institución, valoración de este servicio y la preferencia de la vía de contacto a la hora de solicitar un servicio.
- Rango de edad.
- Último grado de estudios.
- Estatus laboral.
- Sexo.

La escala de respuesta está formada por las siguientes opciones: Del 0 al 10, donde 0 representa la peor valoración y 10 la mejor.

II. INFORMACIÓN GENERAL

La encuesta fue aplicada a 60 personas que solicitaron algún servicio en Sala de Atención a Usuarios, según el promedio obtenido, la cantidad a aplicar eran 123, pero debido a la situación sanitaria Covid-19 producto del SARS-CoV-2, nos hemos visto obligados a aplicar una cantidad menor, tomando en cuenta el margen de error de un 5%, lo que entra dentro de los parámetros aceptados.

Los datos fueron recogidos iniciando el 14 de mayo hasta el 14 de junio a través de un cuestionario, lo que reduce los tiempos de respuesta y genera mayor agilidad en la gestión del proceso.

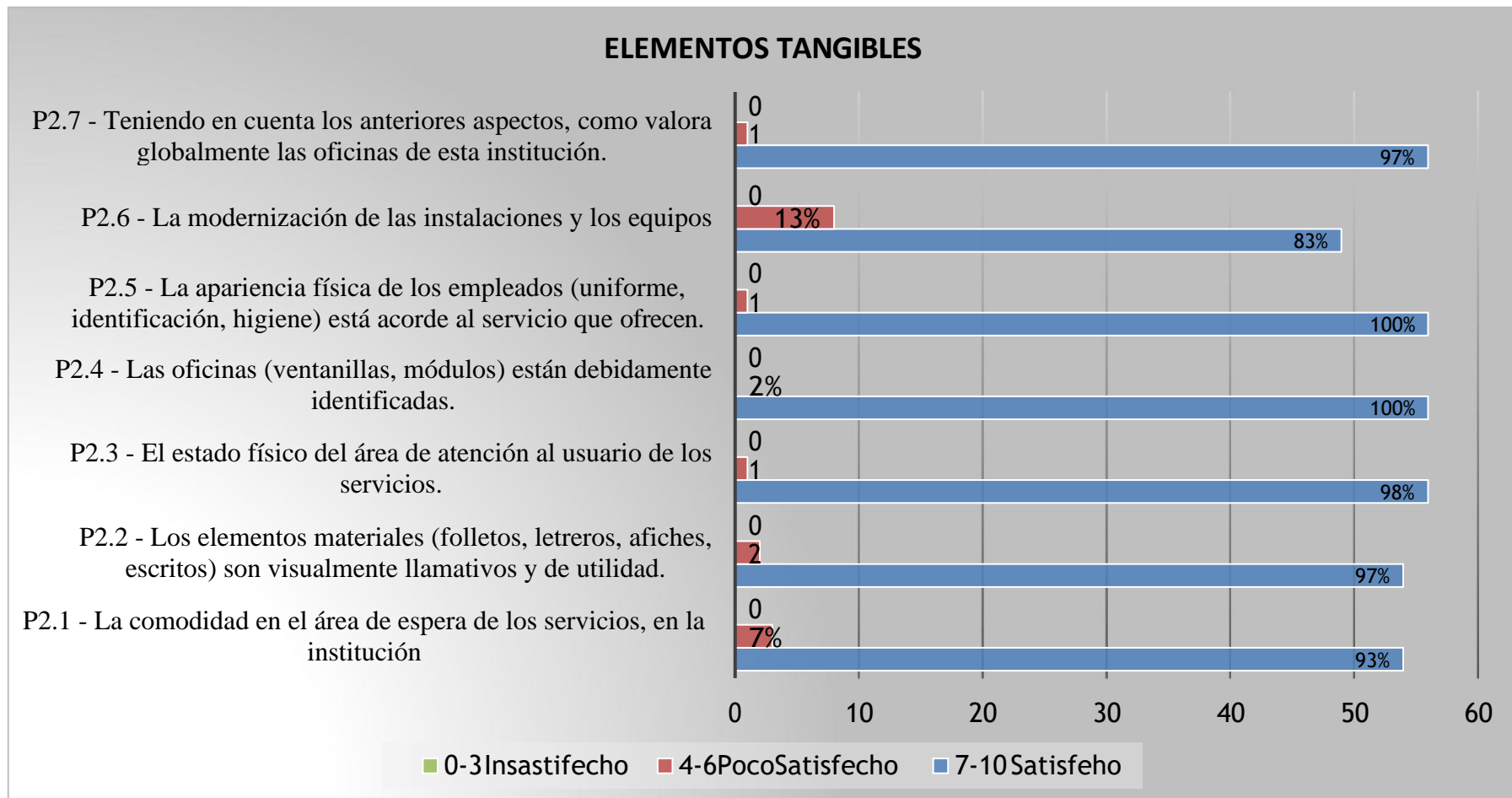
Las respuestas fueron clasificadas en escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. De igual forma se estable 99 como no sabe/no contesta. Así mismo se clasifico, para establecer los resultados, de la siguiente manera: 7-10 Satisfecho, 4-6 Poco Satisfecho, 0-3 Insatisfecho.

III. FICHA TÉCNICA

Universo	<p>¿Cuáles serán las personas a las que se les aplicará el cuestionario?</p> <p>Usuarios de los servicios ofrecidos en la Institución a través de la Sala de Atención a Usuarios.</p>
Ámbito	<p>¿Dónde serán aplicadas las encuestas?</p> <p>Serán aplicadas en el área de Sala de Atención a Usuarios del Archivo General de la Nación</p>
Muestra	<p>Definir la muestra, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.</p> <p>Se estableció una muestra de 123 usuarios, sin embargo, por la situación del Covid 19 los usuarios que asistían por los servicios se repetían constantemente, es por este motivo que se realizara un total de 60 muestras.</p>
Método a utilizar	<p>Encuesta personal, auto-administrada, por correo electrónico.</p> <p>El método a utilizar es personal.</p>
Fecha de trabajo	<p>Fecha del trabajo de campo (fecha de inicio-fin).</p> <p>Iniciando el 14 de mayo hasta el 14 de junio de 2021</p>
Realización	<p>¿Quién o quiénes serán los responsables de aplicar las encuestas y procesar la información</p> <p>Las encuestas serán aplicadas por los empleados de la Sala de Atención a Usuarios y procesadas por el departamento de Planificación y Desarrollo mediante la División de Control de Calidad: Patricia Grullón y Zorisleidy Matos.</p>

IV. DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Respecto a los **Elementos Tangibles**, casi la totalidad de los encuestados contestaron dentro del rango del 7-10 que se considera satisfactorio: La puntuación más baja de un 83% pero aun así dentro del porcentaje que refleja satisfacción fue el punto p2.6.



En cuanto a la **Eficacia y Confiabilidad** todos los enunciados obtuvieron un porcentaje del 7-10 indicando satisfacción de los Usuarios.

EFICACIA/CONFIABILIDAD				
Preguntas:		7-10 Satisfecho	4-6 Poco Satisfecho	0-3 Insatisfecho
P3.1	La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	95%	3%	2%
P3.2	El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	88%	12%	0%
P3.3	El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio	90%	10%	0%
P3.4	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido	87%	13%	0%

Respecto a las respuestas obtenidas en el renglón de **Capacidad de Respuesta**, los enunciados con mayor puntuación son los siguientes: Disposición de la institución para ayudar en la obtención del servicio solicitado y el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

CAPACIDAD DE RESPUESTA				
Preguntas:		7-10 Satisfecho	4-6 Poco Satisfecho	0-3 Insatisfecho
P4.1	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.	82%	18%	0%
P4.2	El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.	83%	8.5%	8.5%
P4.3	El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	80%	11%	9%
P4.4	La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.	100%	0%	0%
P4.5	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.	100%	0%	0%

En relación a la **Profesionalidad/Confianza en el personal**, casi todos contestaron dentro del rango que refleja satisfacción de los usuarios.

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL				
Preguntas:		7-10 Satisfecho	4-6 Poco Satisfecho	0-3 Insatisfecho
		%	%	%
P5.1	El trato que le ha dado el personal	98%	2%	0%
P5.2	La profesionalidad del personal que le atendió	100%	0%	0%
P5.3	La confianza que le transmite el personal	98%	2%	0%
P5.4	En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución	100%	0%	0%

En cuanto a la **Empatía/Accesibilidad**, el porcentaje de todos los enunciados contestados fue dentro de la clasificación del nivel que muestra satisfacción de los usuarios.

EMPATIA/ACCESIBILIDAD				
Preguntas:		7-10	4-6	0-3
		P6.1	La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil	100%
P6.2	El horario de atención al público	95%	5%	0%
P6.3	La facilidad con que consiguió cita	100%	0%	0%
P6.4	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	100%	0%	0%
P6.5	La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	100%	0%	0%
P6.6	La atención personalizada que le dieron	100%	0%	0%
P6.7	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la empatía y accesibilidad que le ha dado el personal del servicio.	100%	0%	0%

En relación a la **adecuación del servicio** según las necesidades, el gráfico muestra un porcentaje del 98% de satisfacción.

Adecuación del servicio									
Pregunta		7-10 Satisfecho		4-6 Poco Satisfecho		0-3 Insatisfecho		99-No Contesta	
			%		%		%		%
P7	En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades		93%		0%		0%		7%

El siguiente gráfico refleja la distribución de respuestas respecto a la **percepción del servicio recibido**, que según el 55% de los encuestados fue mucho mejor de lo que esperaban y el 23% mejor.

Percepción del servicio recibido													
Pregunta		1-Mucho Mejor		2-Mejor		3-Igual (No leer)		4-Peor		5-Mucho Peor		99-No Contesta	
			%		%		%		%		%		%
P8	¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?		55%		23%		15%		0%		0%		7%

El porcentaje mayor de personas ha contestado dentro del rango que muestra **satisfacción** con relación al servicio que ofrece la institución.

Grado de Satisfacción									
Pregunta		7-10 Satisfecho		4-6 Poco Satisfecho		0-3 Insatisfecho			
			%		%		%		%
P9	¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?		95%		0%				5%

La mayoría de los encuestados, el 84% no ha **contactado la institución vía internet** en los últimos 6 meses.

Contacto vía Internet							
Pregunta		1-Sí		2-No		99	
			%		%		%
P10	¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?		2%		84%		14%

Los encuestados que han **usado la página web**, en su mayoría han sido para obtener información sobre algún servicio.

Utilización de la página WEB											
Pregunta		Obtener inf. Sobre un servicio		Descargar formularios		Enviar o completar formularios		Otros		99	
			%		%		%		%		%
P11	Y en esa ocasión, ¿utilizó la página web para?		9%		4%		0%		5%		82%

La mayoría de las personas que **contactaron la institución vía internet** están satisfechos con el servicio recibido.

Servicio recibido vía internet							
Pregunta		7-10 Satisfecho		4-6 Poco Satisfecho		0-3 Insatisfecho	
			%		%		%
P12	Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, ¿Cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?		100%		0%		0%

La mayoría de los encuestados que han utilizado la página web prefieren realizar sus consultas en persona.

Vía de contacto con la Institución							
Pregunta		1-En persona		2-Por teléfono		3-Por Internet	
			%		%		%
P13	Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?		89%		2%		9%

La mayoría de los encuestados están dentro del rango de edad de 53 a 59 años.



El 71% de los encuestados, tienen una educación del nivel superior.

Nivel académico											
Pregunta		1-Ninguno		2-Educación Básica		3-Educación Media		4-Educación Superior		5-No Contesta	
			%		%		%		%		%
P15	¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?		0%		2%		16%		71%		11%

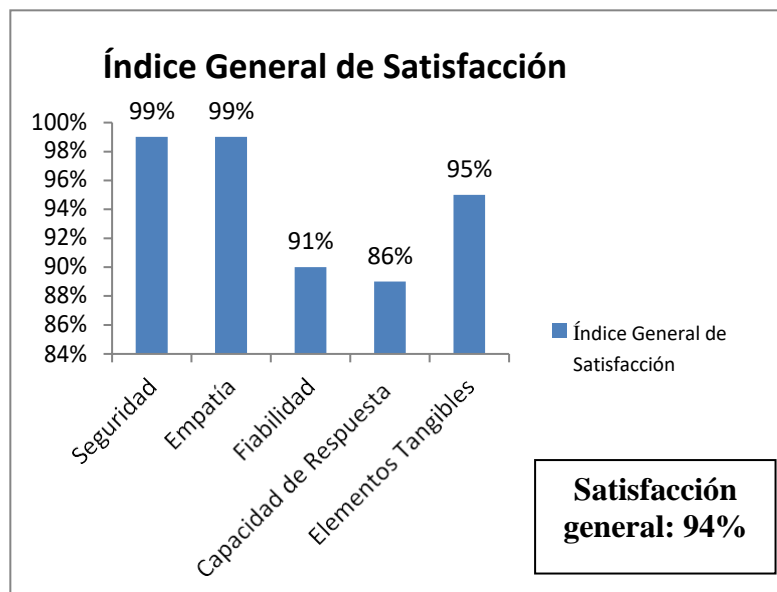
Referente al estatus laboral el 75% de los encuestados trabaja actualmente.

Situación Laboral													
Pregunta		1-Trabaja		2-Jubilado o pensionado		3-Desempleado		4-Estudiente		5-Ama de casa		99-NS/NC	
			%		%		%		%		%		%
P16	¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?		72%		0%		9%		14%		0%		5%

La mayoría de los usuarios de sala fueron hombres, en esta ocasión un 74% y un 26% mujeres.

Genero					
Pregunta		1-Femenino		2-Masculino	
			%		%
P17	Sexo del entrevistado		26%		74%

V. INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN



VI. CONCLUSIÓN

Tras el estudio y análisis de los datos obtenidos con la encuesta Nacional de la calidad de los servicios públicos en la Administración Pública, aplicada en el Archivo General de la Nación, se aprecia una evaluación positiva en el grado de satisfacción global.

Algunos aspectos a destacar, son los siguientes:

1. A nivel general la encuesta ha arrojado un elevado porcentaje de satisfacción en casi todos los renglones, destacando:

Elementos Tangibles

P2.4 con un 100%

P2.5 con un 100%

Eficacia y Confiabilidad

P3.1 con un 95%

Capacidad de respuesta

P4.4 con un 100%

P4.5 con un 100%

Profesionalidad / Confianza en el personal

P5.2 con un 100%

P5.4 con un 100%

Empatía/Accesibilidad

p6.1 con un 100%

P6.3 con un 100%

p6.5 con un 100%

P6.6 con un 100%

2. Los ítem con mayor insatisfacción son :

P4.1 aunque el 18% contestó que el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió caen dentro de las puntuaciones del 4-6 poco satisfecho, es preciso resaltar este ítem ya que es uno de los que obtuvo menor puntuación. Cabe resaltar que por incidencia de la Covid-19 el personal ha estado teniendo poco contacto con los usuarios, el trámite se realiza mediante una ventanilla en la Sala de atención a Usuarios como medida de prevención establecida por el Ministerio de Salud.

6.ANEXO 1: CUESTIONARIO



ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL.

P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

ELEMENTOS TANGIBLES

Las siguientes preguntas están relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P2 ¿Cómo valora usted...

P2.1	La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.2	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.3	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.4	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.5	La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.6	La modernización de las instalaciones y los equipos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.7	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente las oficinas de esta institución?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

EFICACIA/CONFIABILIDAD

Las siguientes preguntas están relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P3 ¿Cómo valora usted...

P3.1	La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.2	El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.3	El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.4	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Las siguientes preguntas están relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P4: Cómo valora usted...

P4.1	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.2	El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.3	El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.4	La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.5	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

Las siguientes preguntas están relacionadas con la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P5: Cómo valora usted...

P5.1	El trato que le ha dado el personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.2	Laprofesionalidad del personal que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.3	La confianza que le transmite el personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.4	En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

Estas preguntas son para confirmar hasta qué punto la institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P6: Cómo valora usted...

P6.1	La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.2	El horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P6.3	La facilidad con que consiguió cita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.4	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.5	La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.6	La atención personalizada que le dieron	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.7	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la empatía y accesibilidad que le ha dado el personal del servicio?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P7. - ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) **donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Mucho Mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho Peor	No contesta
1	2	3	4	5	99

P9. - ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) **Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P10.- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

- | | | | |
|---|---------------|---|--|
| } | Sí..... 1 | } | PASE A P14 (DATOS DE CLASIFICACION) |
| | No..... 2 | | |
| | NS/NC..... 99 | | |

P11.- Y en esa ocasión, utilizó la página web para

- Obtener información sobre algún servicio 1
- Descargar formularios 2
- Enviar o completar un formulario 3
- Otros..... 4
- NS/NC 99

P12.- Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? **Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P13.- Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

- En persona 1
- Por teléfono... .. 2
- Por internet 3

DATOS DE CLASIFICACION

P14. ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?

De 18 a 24	
------------	--

25 a 31	
32 a 38	
39 a 45	
46 a 52	
53 a 59	
Más de 60	

P.15 ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?

Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	No contesta
1	2	3	4	99

P.16 ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	NS/NC
1	2	3	4	5	99

P.17 Entrevistador marcar el sexo del entrevistado

Femenino	Masculino
1	2

P.18 Entrevistador escribir la Institución donde realizó la encuesta.

Archivo General de la Nación

Muchísimas gracias por su colaboración, ha sido Ud. muy amable.

