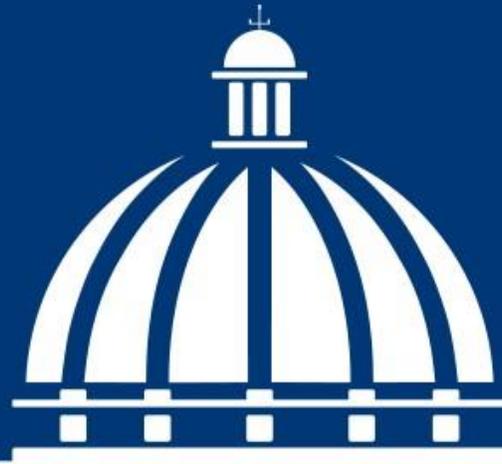


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Archivo
General de la Nación
Junio 2023**

Informe de Satisfacción a Usuarios del Archivo General de la Nación



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	7
METODOLOGÍA	10
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	16
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	21
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CERTIFICACIONES	30
PLAN DE ACCIÓN	36



INTRODUCCIÓN

El AGN es la principal institución archivística de la República Dominicana. Custodia documentos que datan de la fundación de la República y otros heredados de la época colonial, que forman una parte significativa del patrimonio documental dominicano.

El 23 de mayo de 1935 fue creada la Ley de Organización del Archivo General de la Nación, núm. 912, promulgada por el entonces dictador Rafael Leonidas Trujillo, con la cual se constituyó dicha institución. Luego, el 2 de julio, se votó su Reglamento Interno, mediante el Decreto 1316. A partir del año 2000 y por disposición en la Ley 41-00, la entidad quedó adscrita a la Secretaría de Estado de Cultura. Sin embargo, debido a la promulgación de la Ley General de Archivos 481-08 y del Reglamento de Aplicación contenido en el decreto 129-10, el AGN se ha convertido en una entidad de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía funcional, estructura y patrimonio propios que garantiza sus funciones básicas de recibir, organizar, conservar y difundir el patrimonio documental de la nación.

Desde el año 2005, la institución ha iniciado un proceso intensivo de renovación a fin de rescatarla de más de cuatro décadas de abandono y postergación. Se han emprendido asimismo procesos de modernización que incluye: restauración, conservación, descripción y digitalización de documentos, para transformarla en un efectivo instrumento al servicio del Estado para la toma de decisiones y de los ciudadanos como custodio y garante de sus derechos.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el periodo marzo-junio 2023.



FICHA TÉCNICA

❑ **Población:** Servicios presenciales 418, servicios virtuales 108, servicios a usuarios institucionales 355.

❑ **ÁMBITO:** Archivo General de la Nación (AGN)

❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del **95%**, se determinó la siguiente muestra :

Servicios presenciales	176
Solicitud de servicio en sala	120
Solicitud de certificaciones	56

Solicitud de servicio virtual	25
-------------------------------	----

❑ **METODO A UTILIZAR:** Presencial, y vía correo electrónico (Google forms).

201

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 24 de abril y culminando el 9 de junio de 2023.

❑ **RESPONSABLES:** Departamento de Referencia Documental/ División de Sala de atención a usuarios y la Sección de Certificaciones. Serán procesadas por el Departamento de Planificación y Desarrollo.



METODOLOGÍA



METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.
- La modernización de las instalaciones y los equipos.

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La confianza en la atención brindada.
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

- El tiempo de espera antes de ser atendido.
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- El trato que le ha dado el personal.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara.
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.



Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



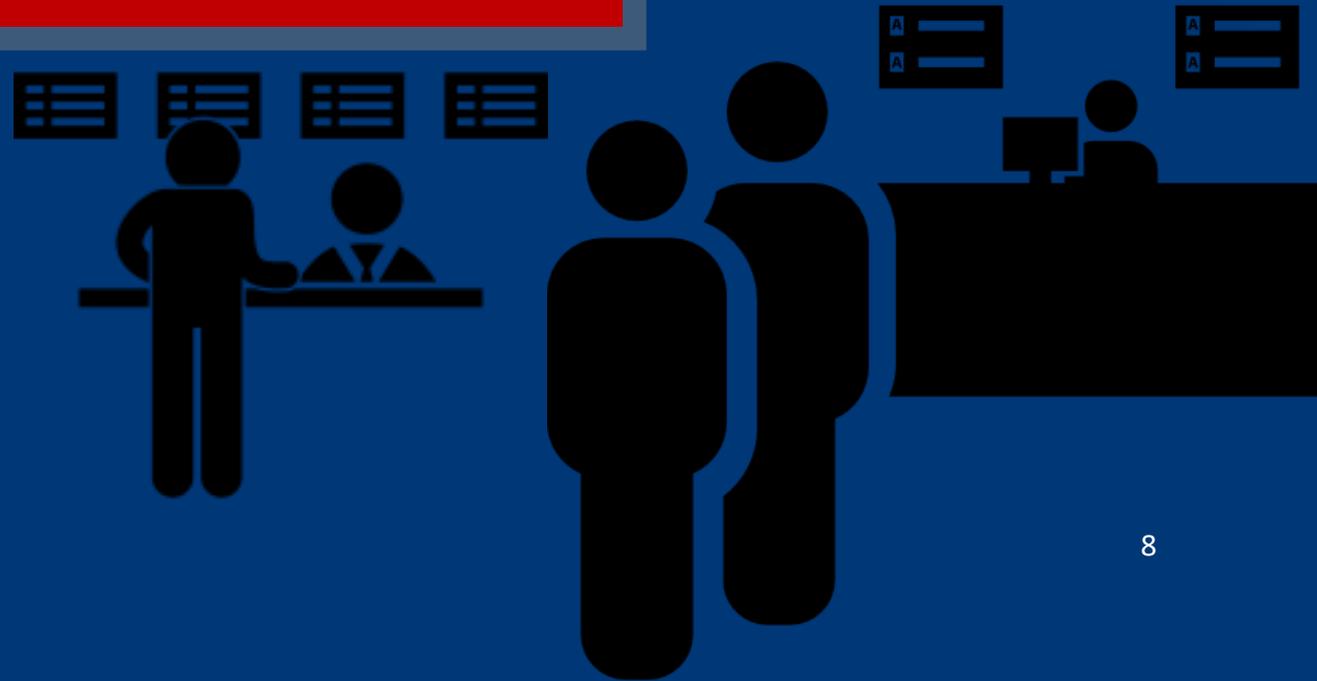
Poco satisfecho



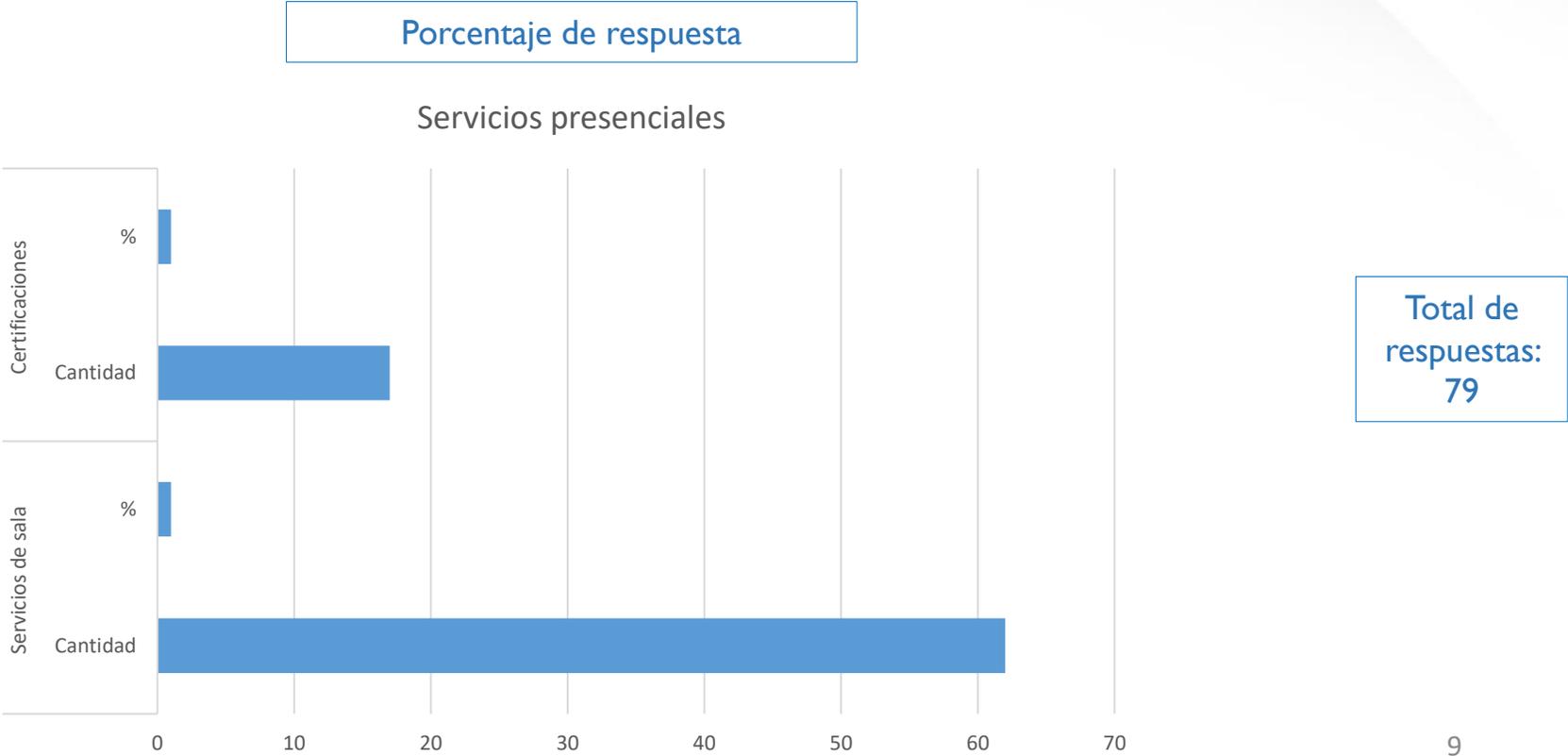
Insatisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos.

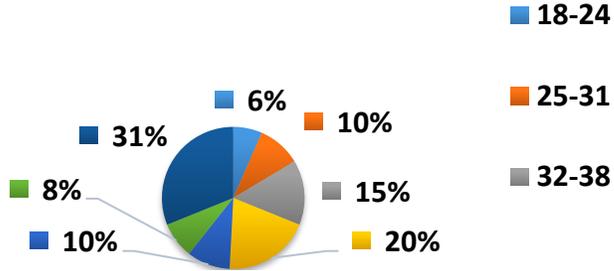


Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

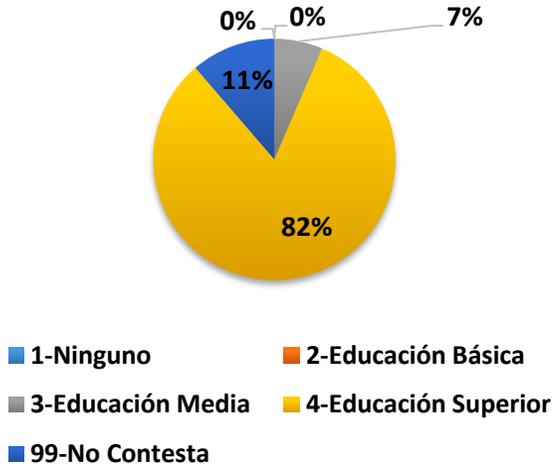


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES DE SALA

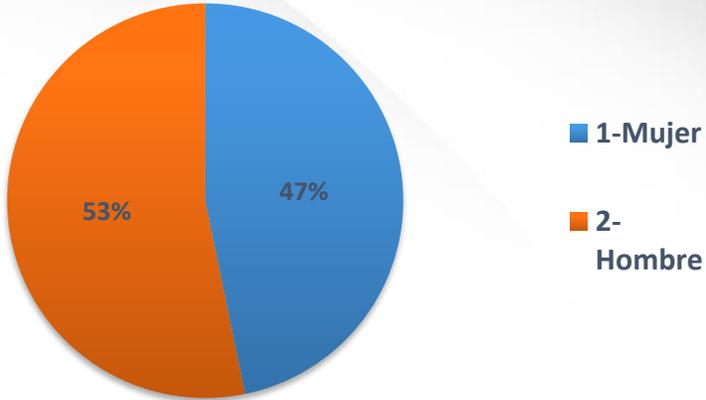
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



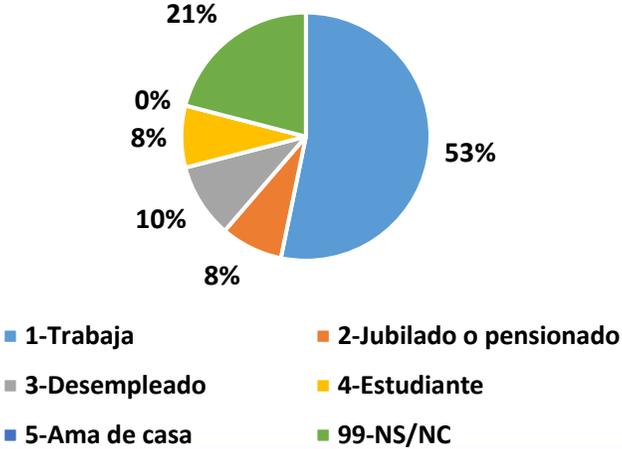
Último grado de estudio alcanzado



Sexo

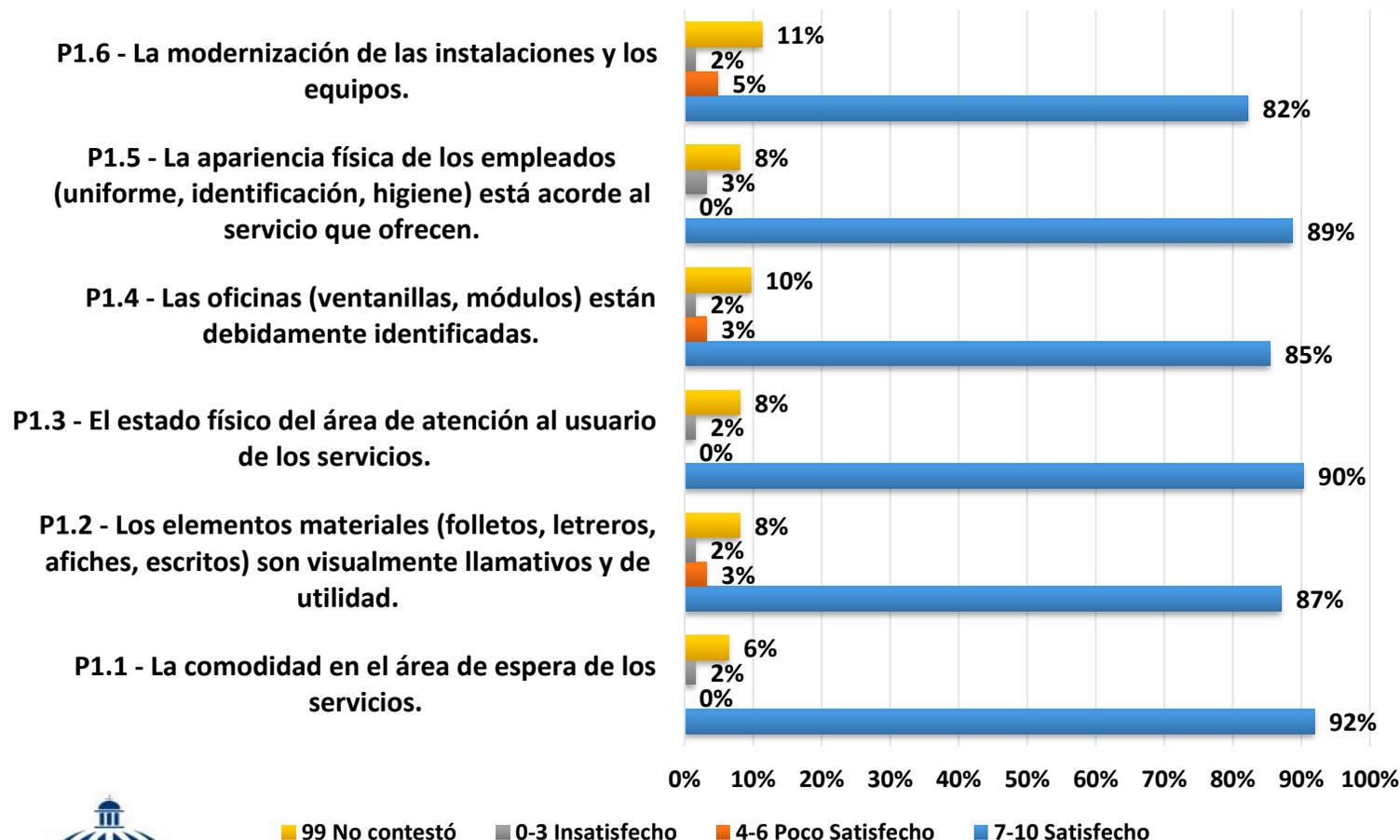


En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

ELEMENTOS TANGIBLES

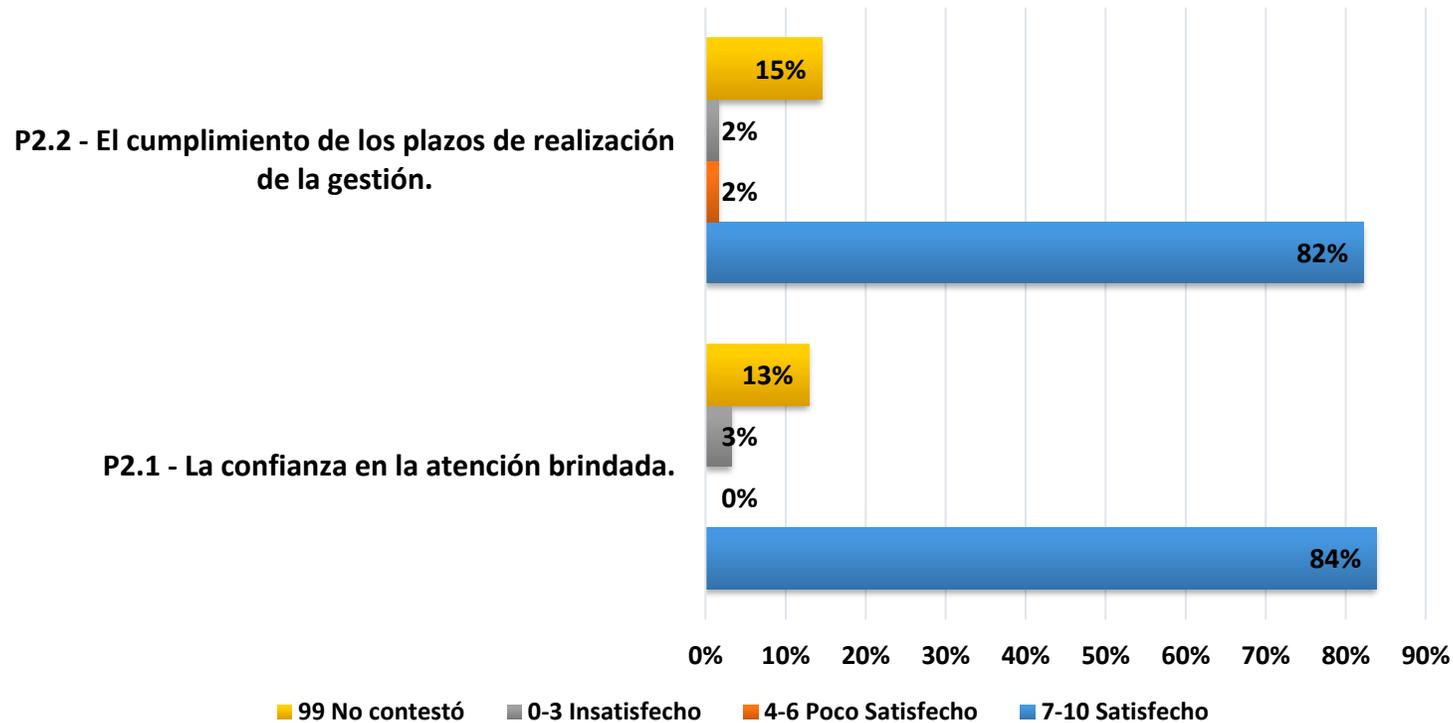


Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

EFICACIA/ CONFIABILIDAD



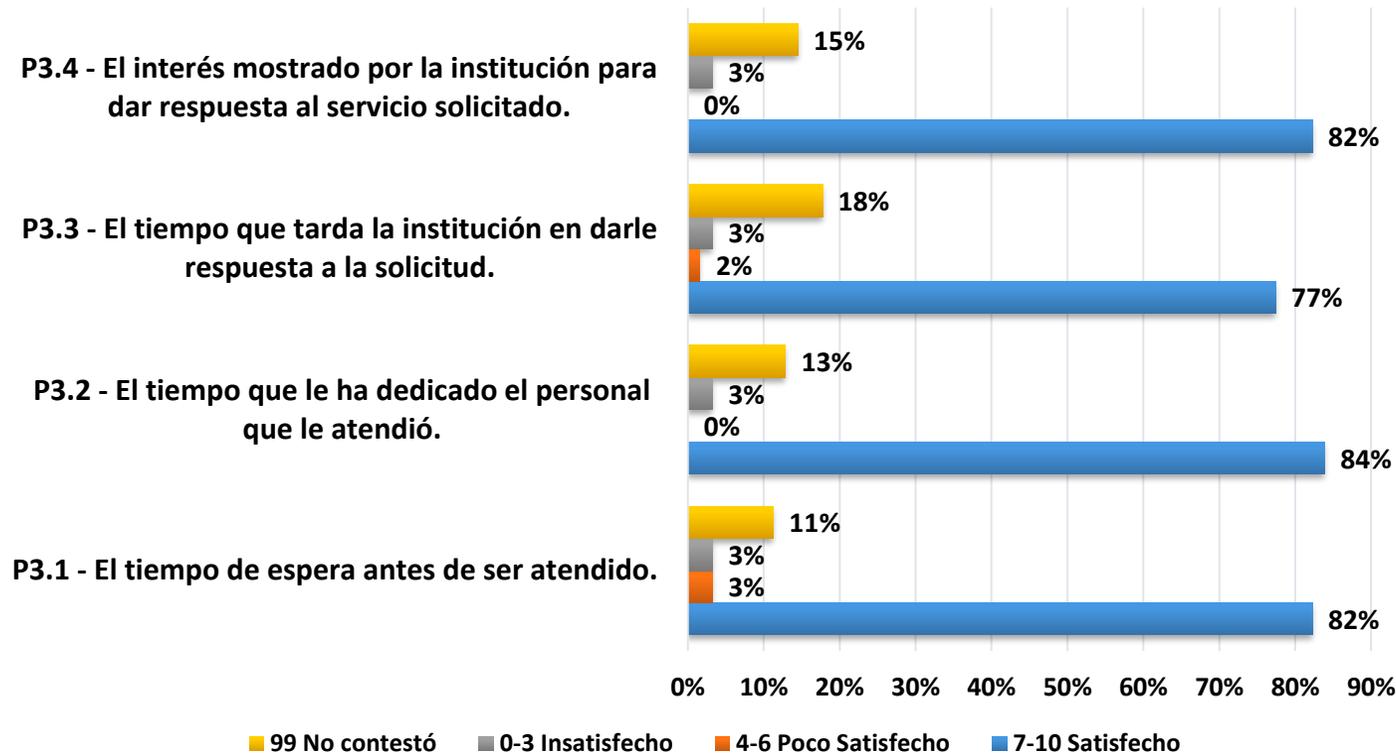
Promedio de satisfacción de la dimensión

83.5%



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

CAPACIDAD DE RESPUESTA

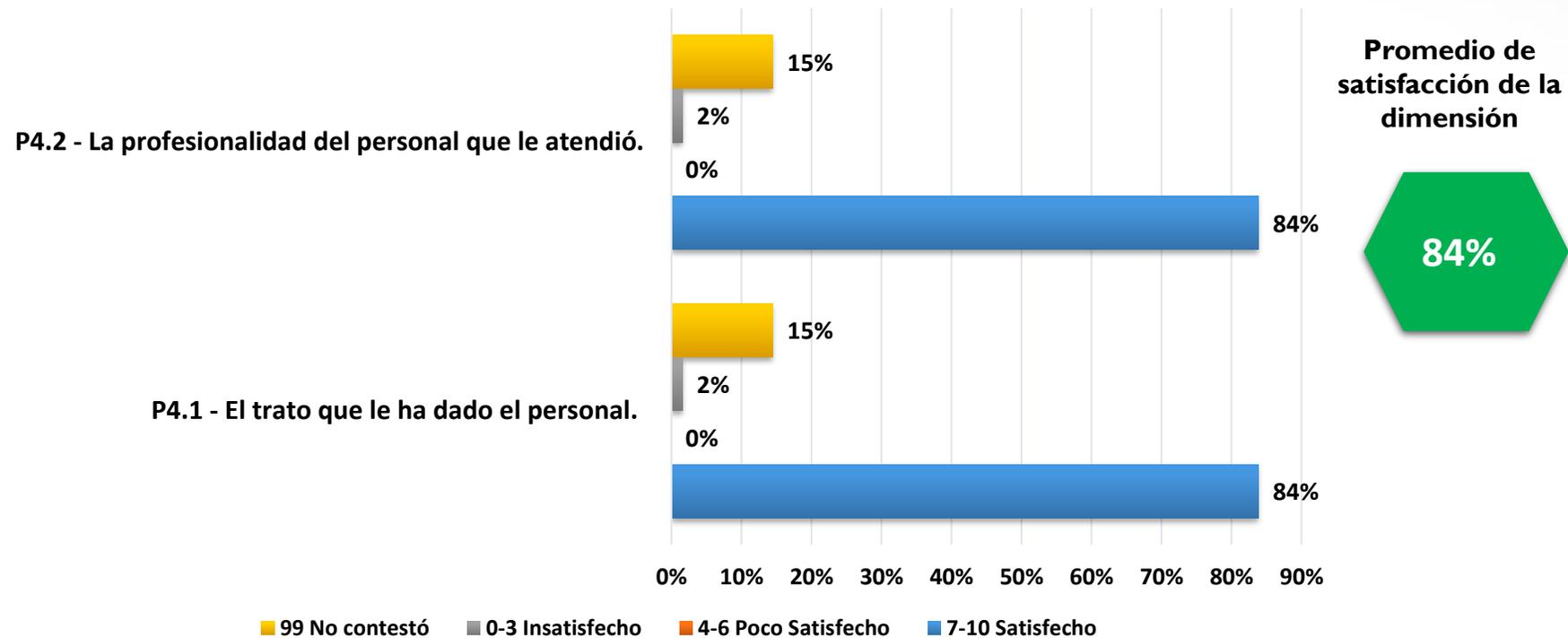


Promedio de satisfacción de la dimensión



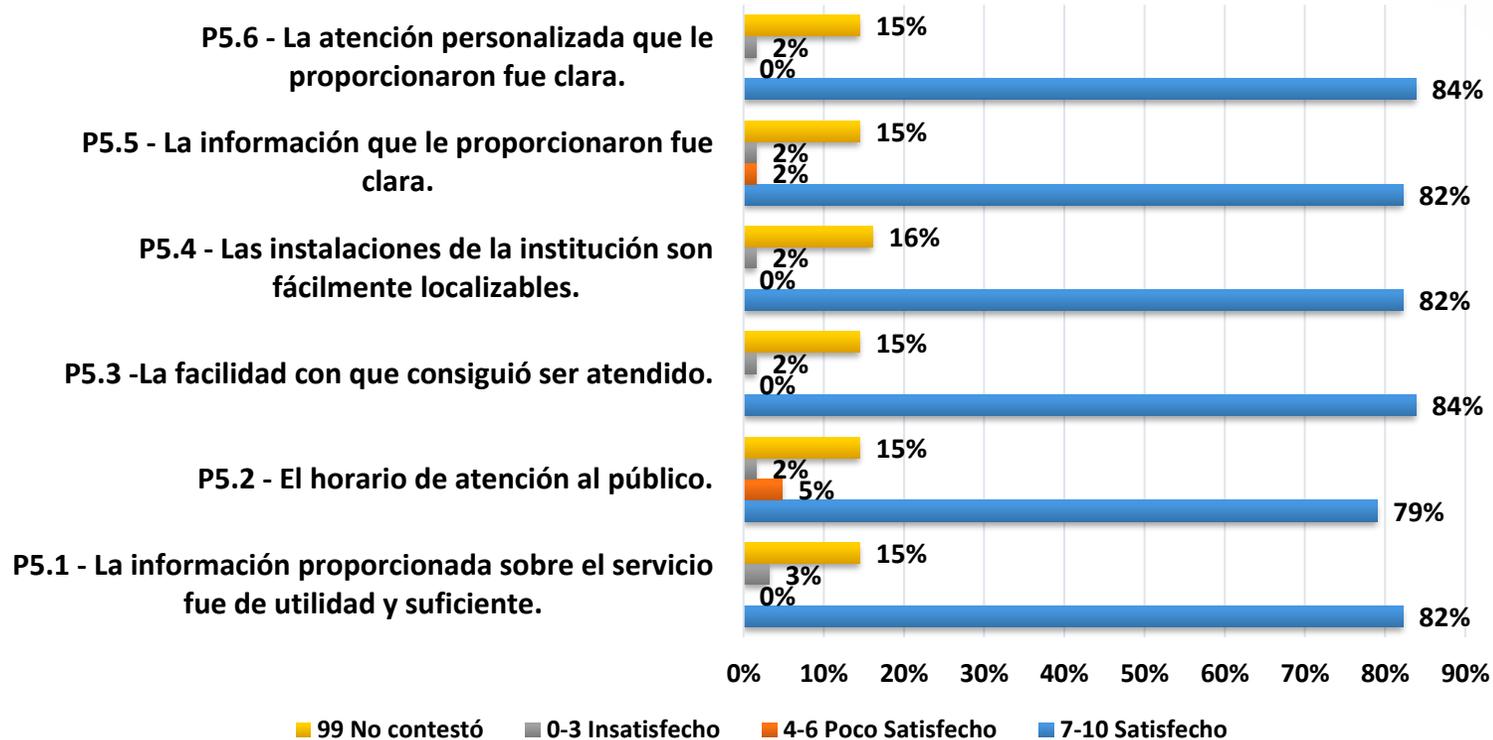
DIMENSIÓN: SEGURIDAD

SEGURIDAD



DIMENSIÓN: EMPATÍA

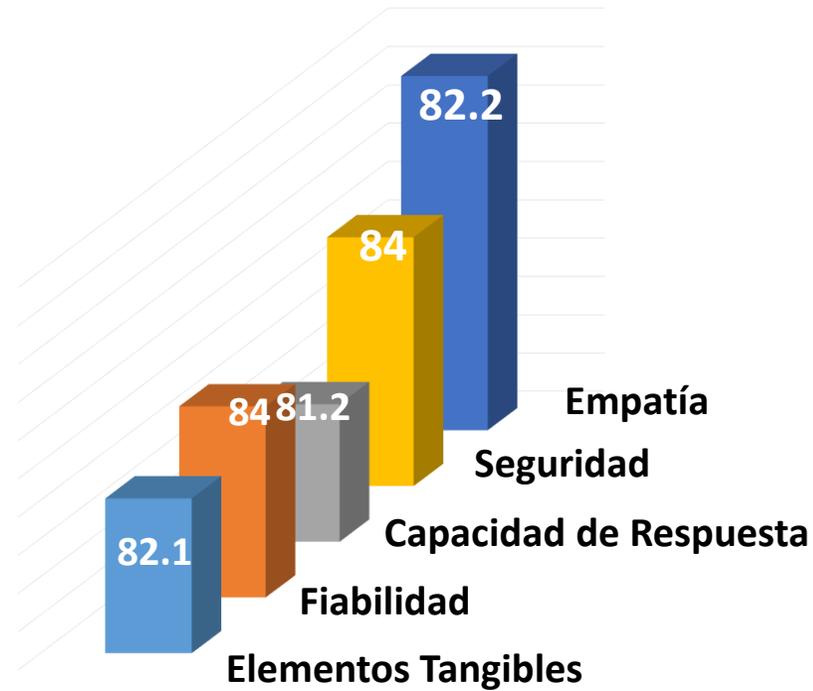
Empatía/ Accesibilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A SALA)



Promedio de satisfacción

82.7%

16

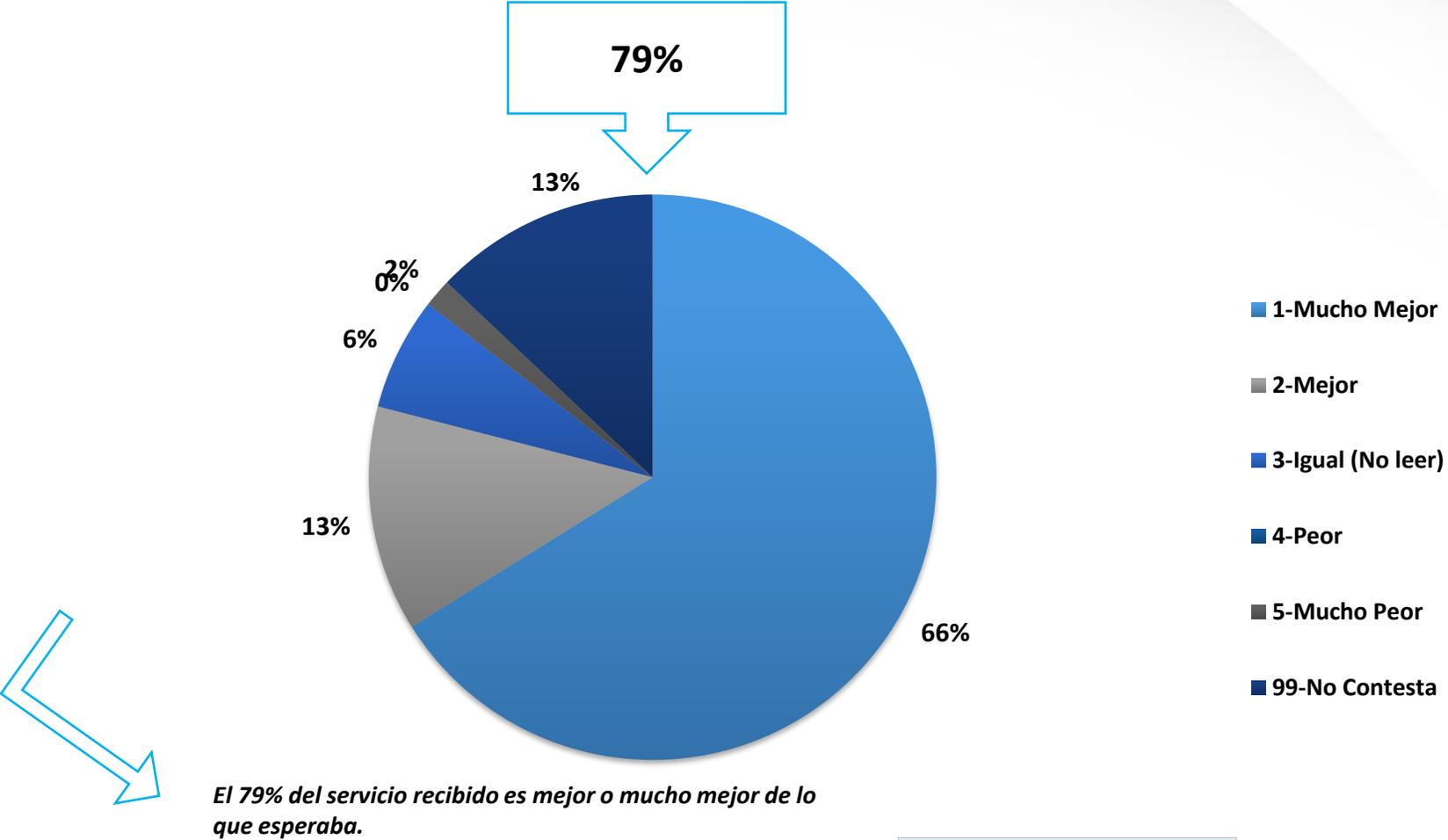
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

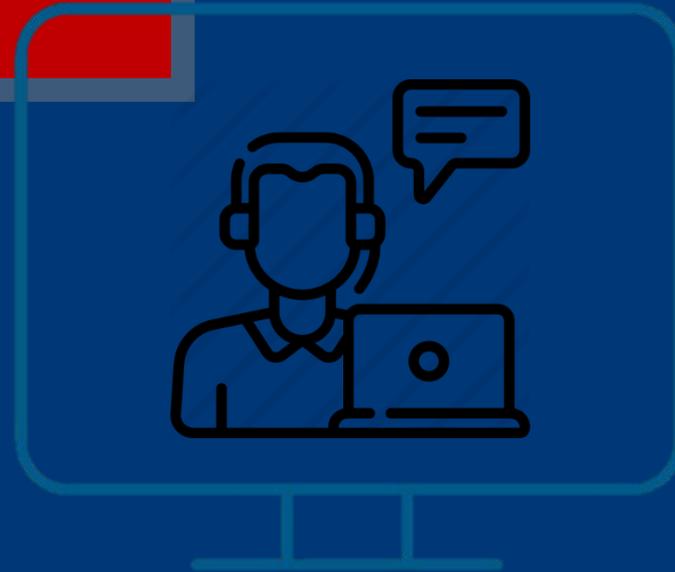


El 79% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

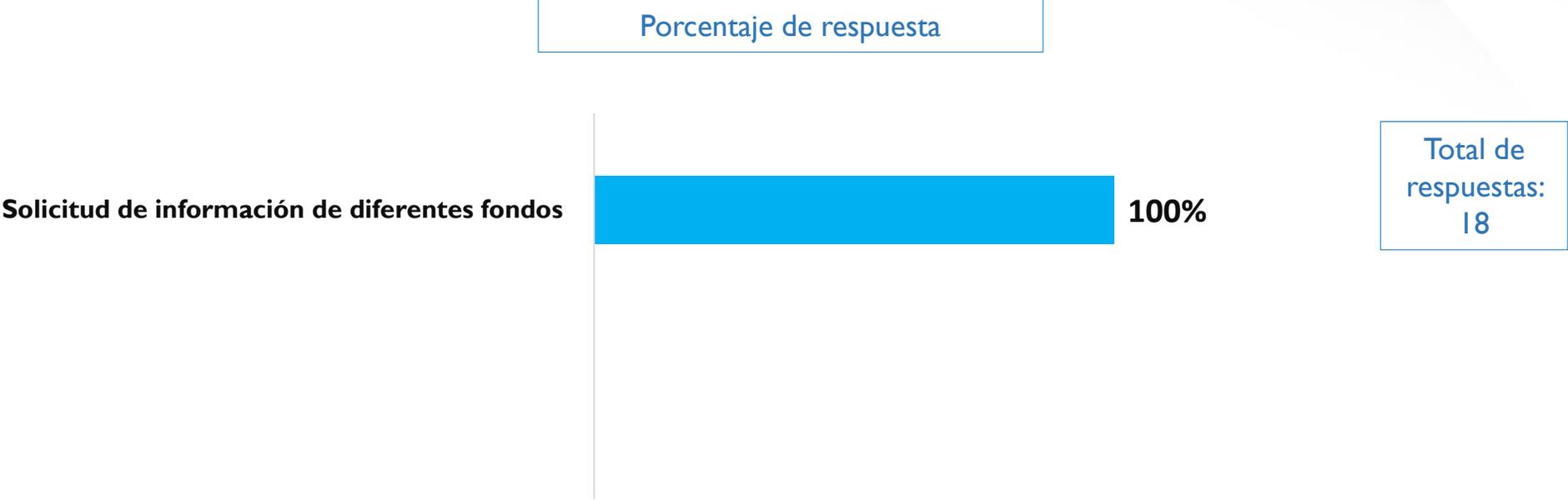
Base: 100% Total muestra



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos



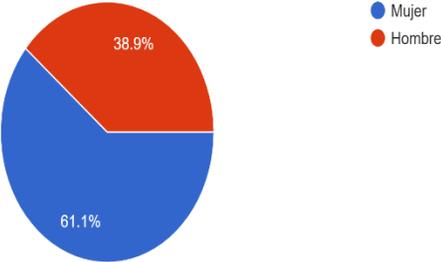
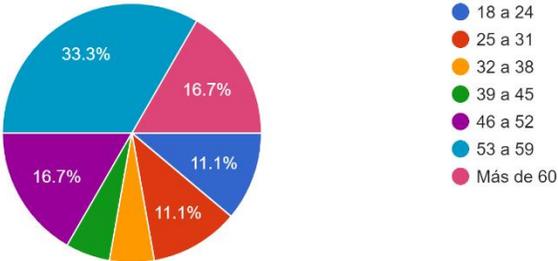
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

Sexo

P.0.1 - Rango de edad
18 respuestas

P.0.4 - Sexo
18 respuestas

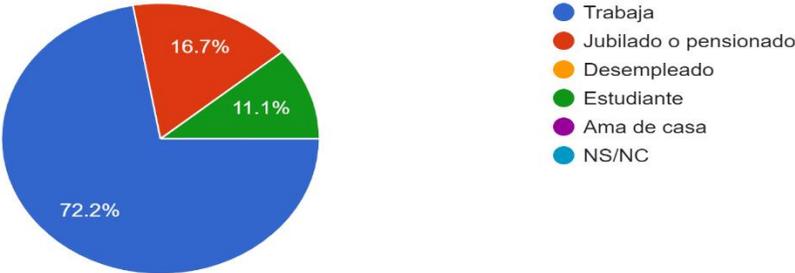
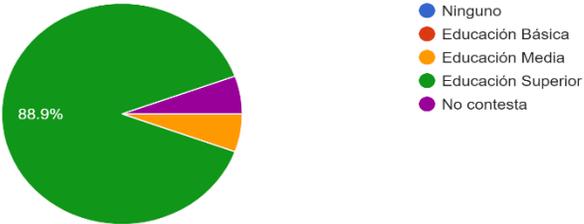


Último grado de estudio alcanzado

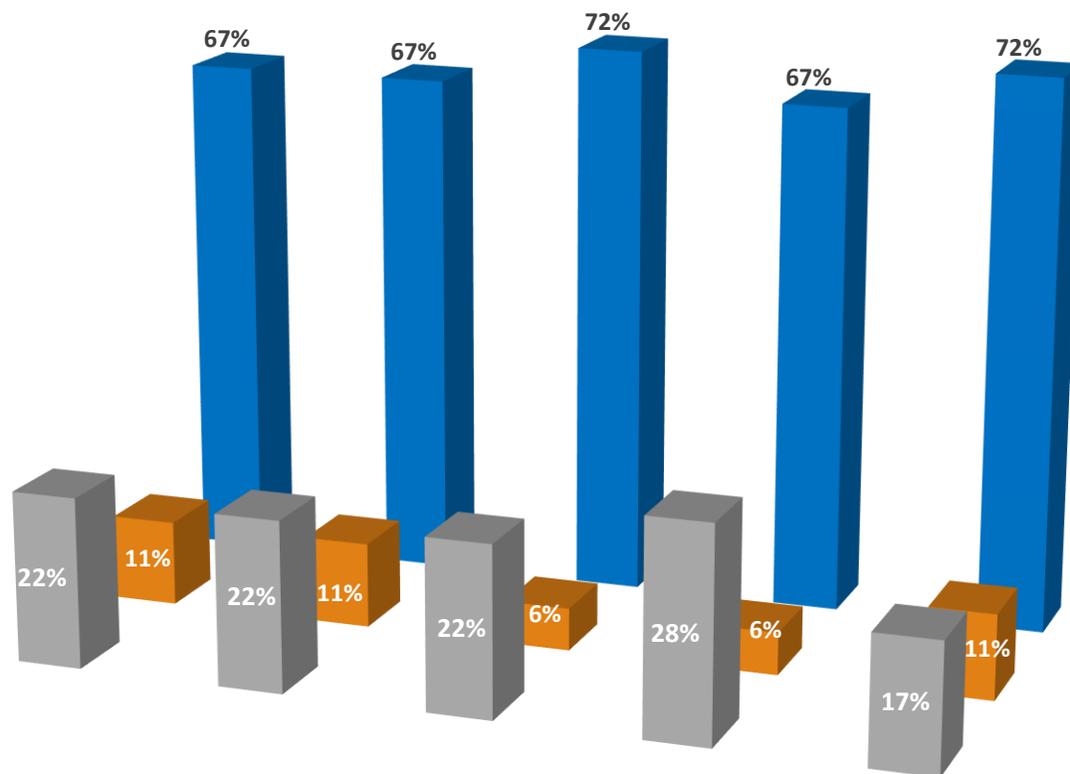
En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?

P.0.2 - Grado académico
18 respuestas

P.0.3 - Situación laboral
18 respuestas



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES



- Insatisfecho (0 al 3)
- Poco satisfecho (4 al 6)
- Satisfecho (7 al 10)

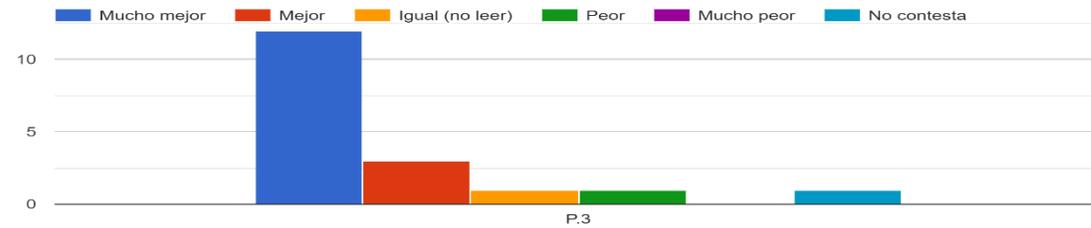
Promedio de satisfacción



SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

P.3. - ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

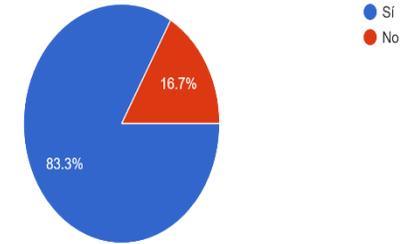


El 83.3% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

¿Utilizó el soporte en línea?

P.4. ¿Utilizo el soporte en línea?

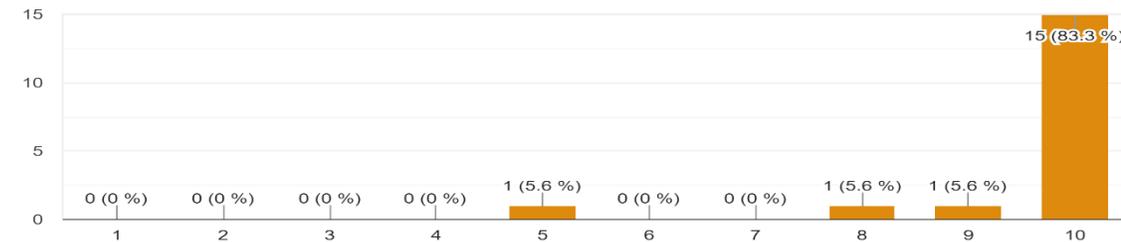
18 respuestas



*Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención recibida?*

P.4.1 ¿Cómo se sintió con la atención recibida?

18 respuestas



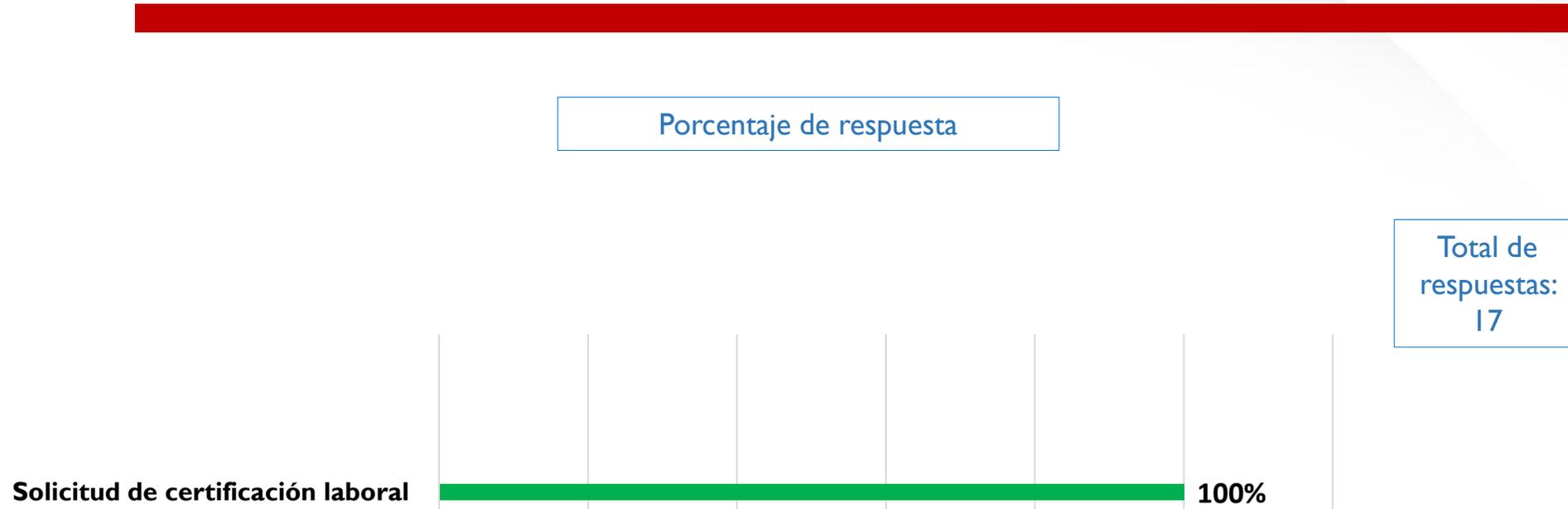
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicio de certificaciones



23



Servicios encuestados a Certificaciones



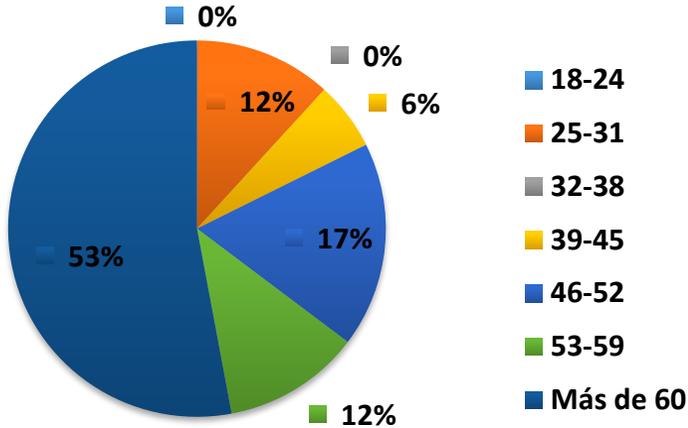
24

Base: 100% Total muestra

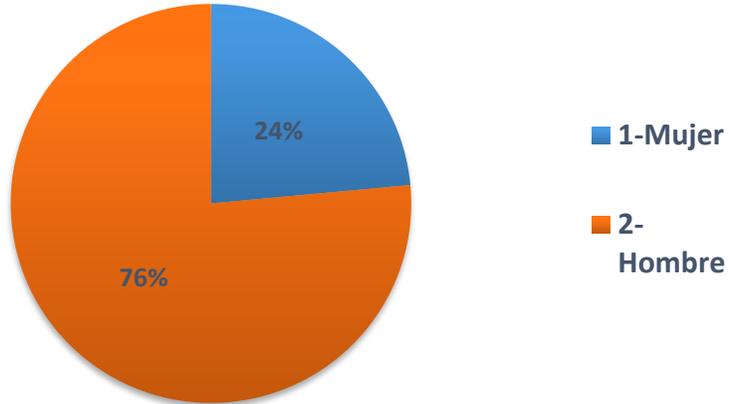


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIO CERTIFICACIONES

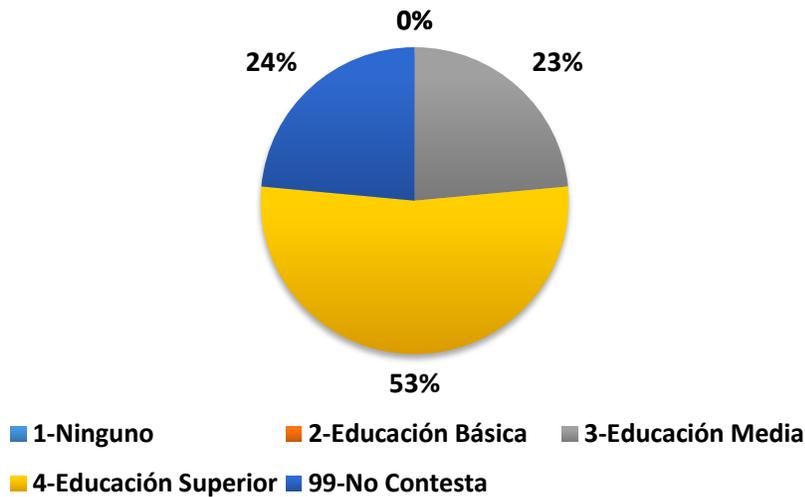
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



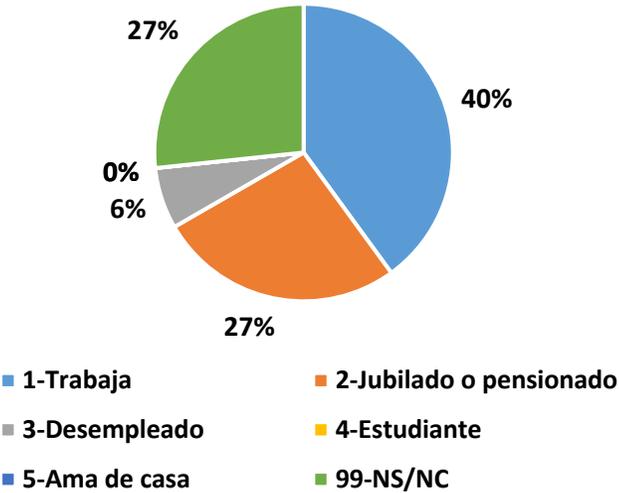
Sexo



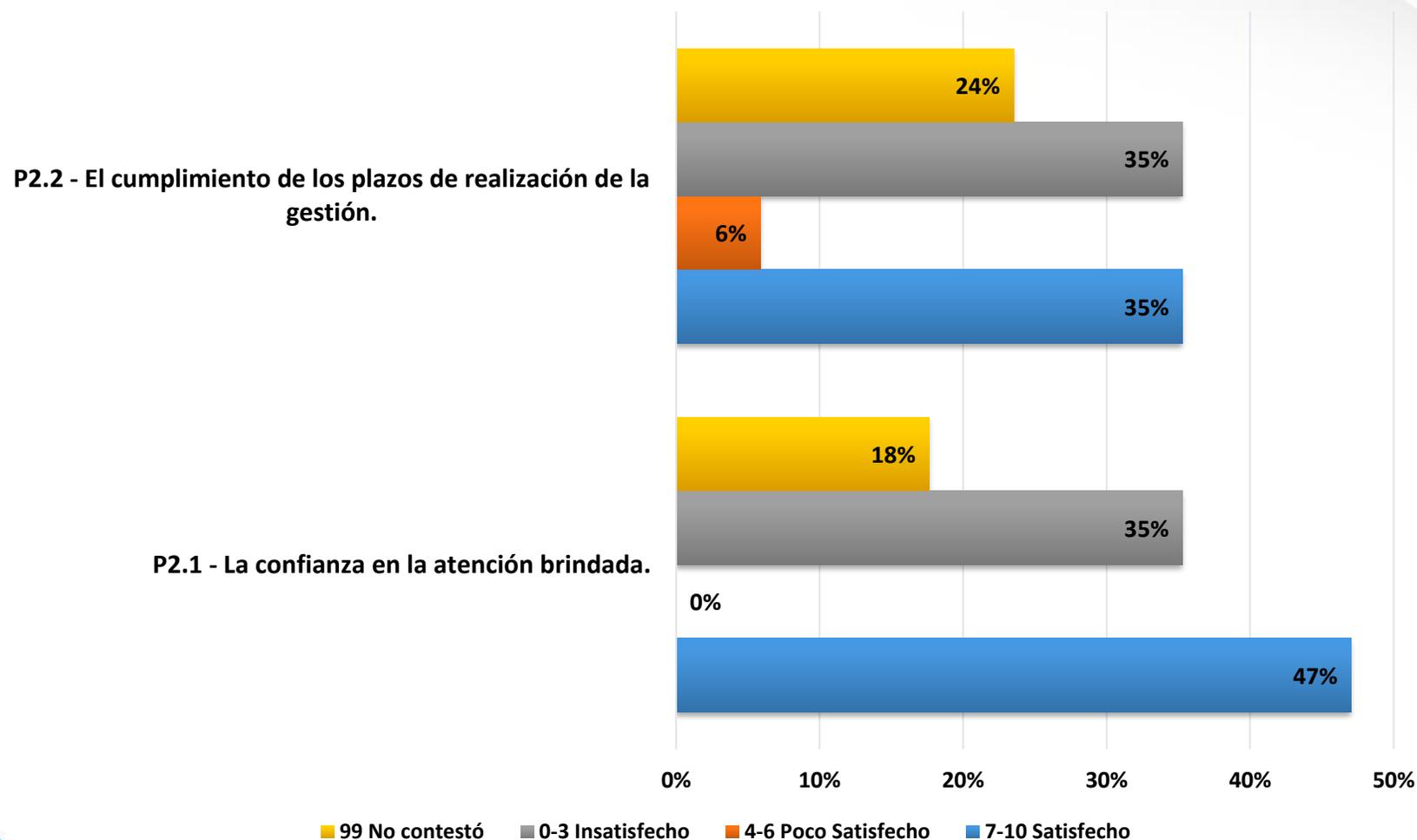
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



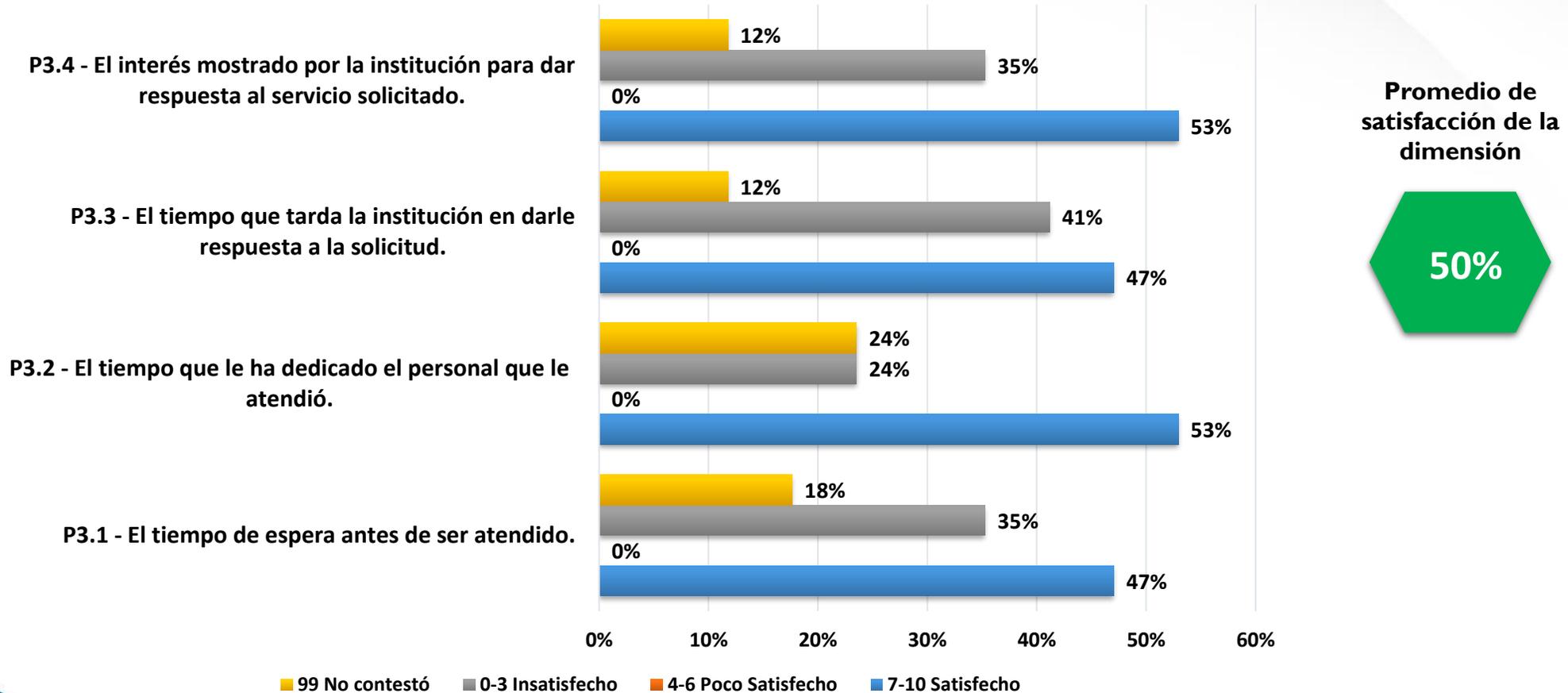
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

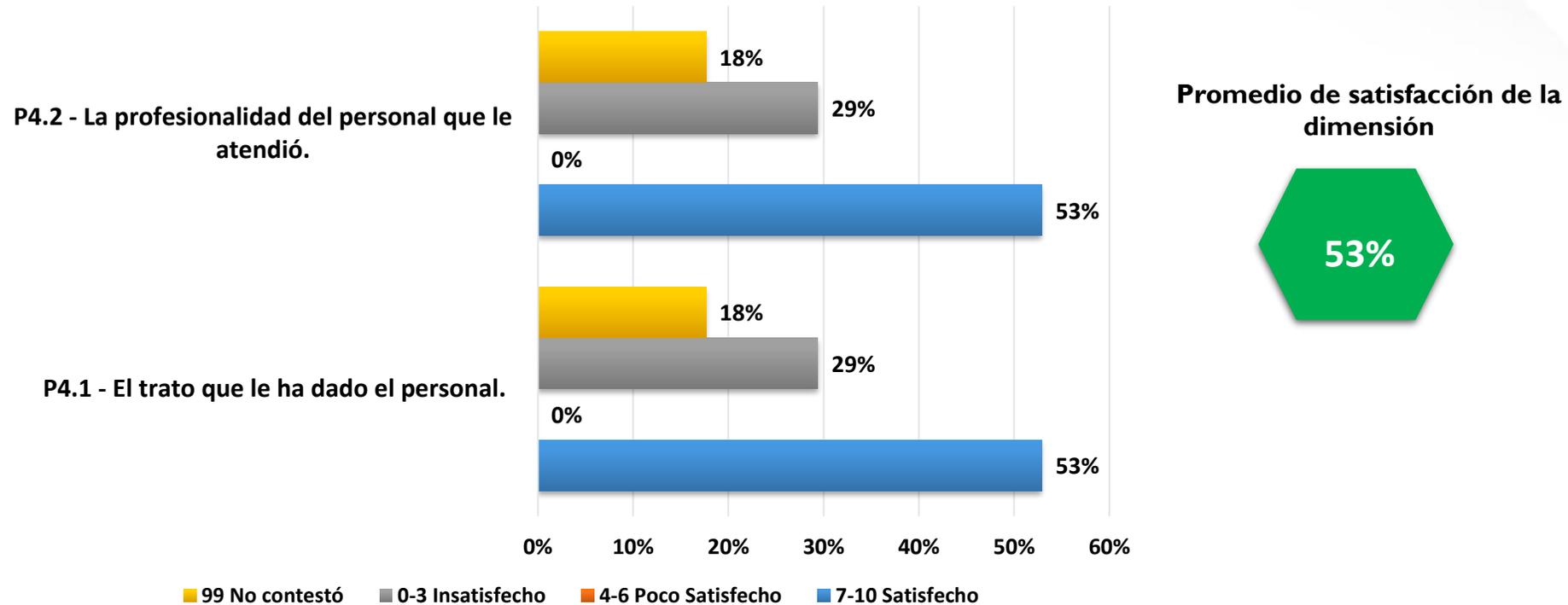


Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: SEGURIDAD

SEGURIDAD

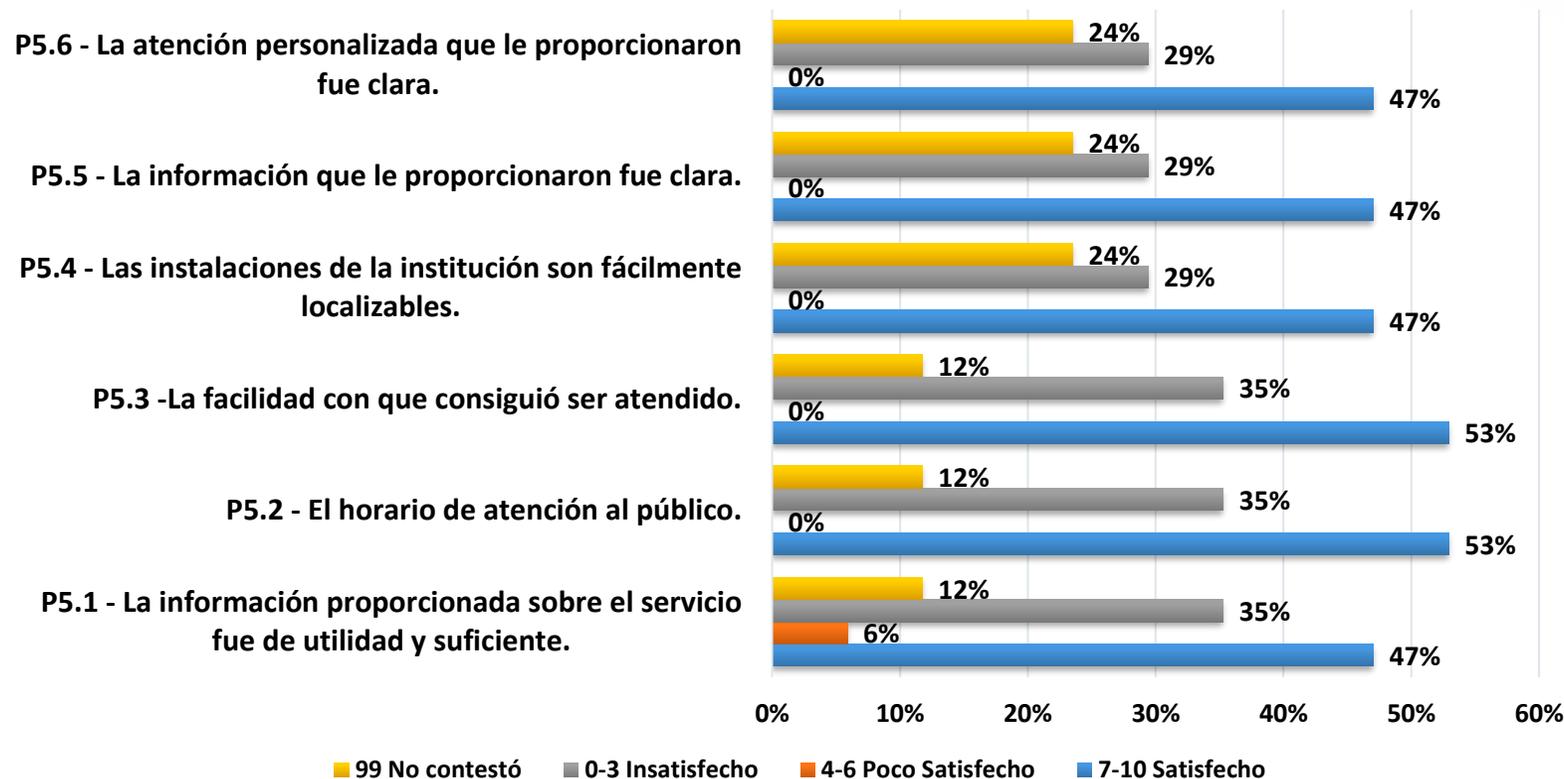


Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: EMPATÍA

Empatía/ Accesibilidad



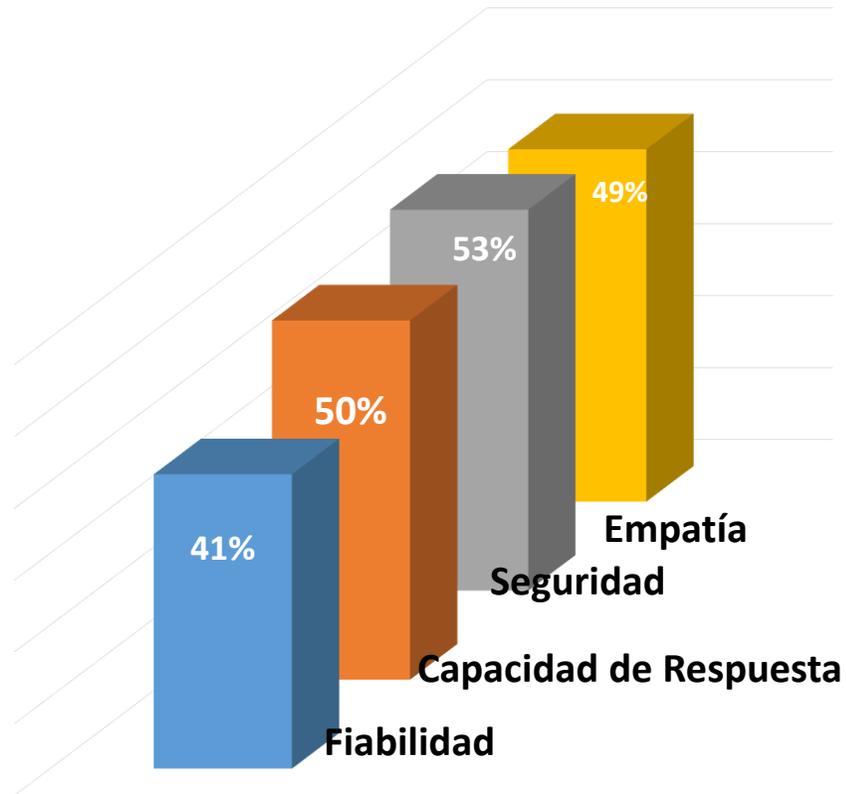
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS DE CERTIFICACIONES



Promedio de satisfacción

48.3%

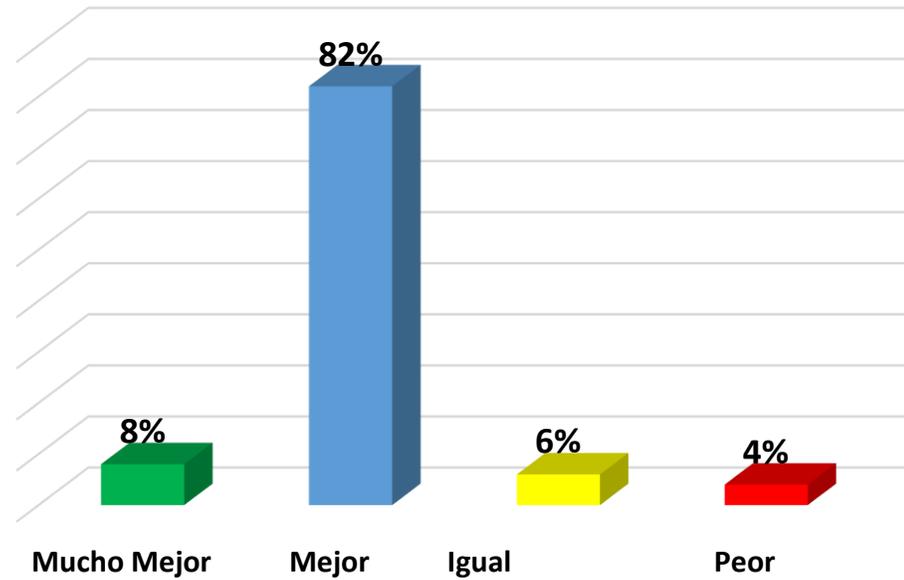
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 90% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

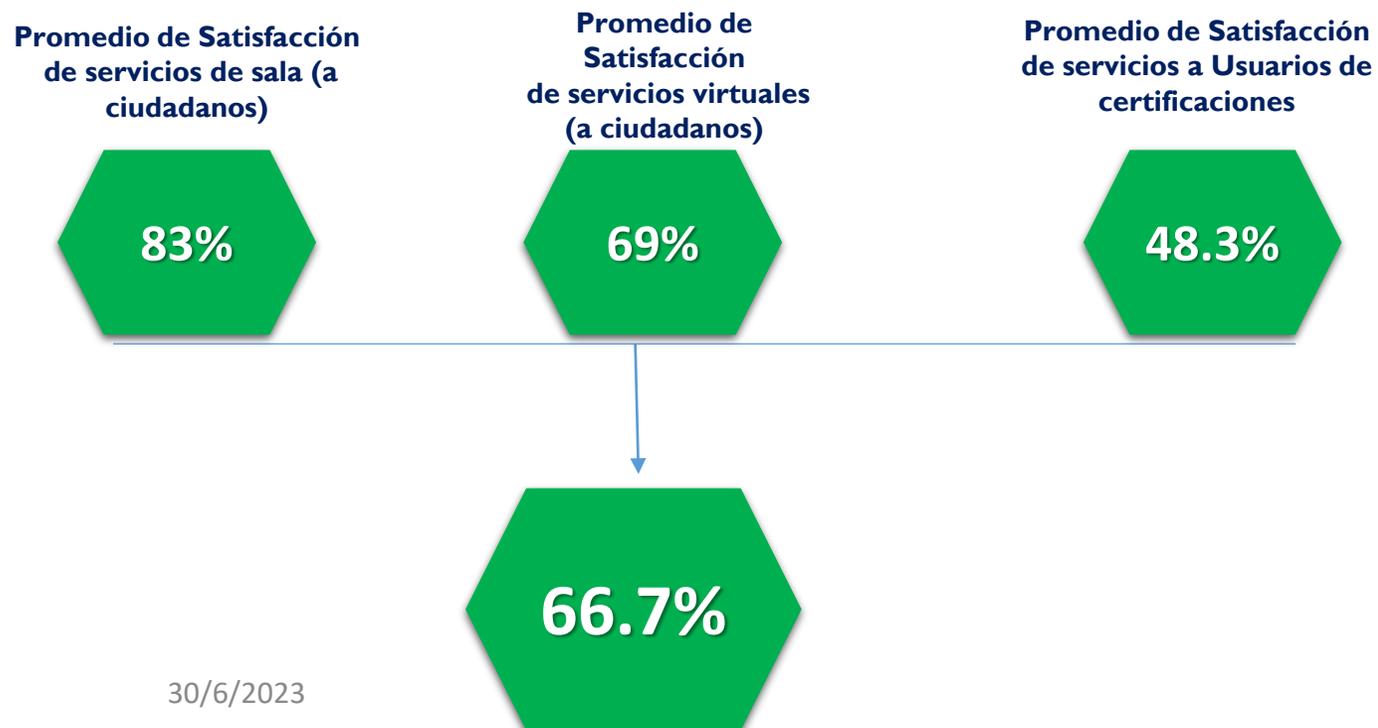
Base: 100% Total muestra

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales

Índice de Satisfacción de Usuarios



Expectativa

Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

79 %

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

83.3 %

Promedio de Satisfacción de Certificaciones (a usuarios de otras instituciones)

90%

84.1%

El 84.1% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN AGN 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Cumplimiento en los plazos en la gestión.	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y contratación de más personal en el área de servicios.	Julio 2023	Octubre 2023	Departamento de Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo, Referencias.
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	La profesionalidad del personal que le atendió.	Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal para mejorar la calidad en los servicios brindados.	Octubre 2023	Diciembre 2023	Departamento de Recursos Humanos, Referencias.