



ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

Ficha Técnica

Universo/Población Los servicios evaluados serán:

- **Presenciales: 3,600 solicitudes al año**

Ámbito/ Cobertura geográfica **Las encuestas serán aplicadas en:**

Archivo General de la Nación: División de Atención a Usuarios y la Sección de Certificaciones

Tamaño de la muestra Las muestras se calcularán con un nivel de confianza mínimo de 95 % y un margen de error máximo de 5 %, para garantizar que el resultado sea estadísticamente representativo de la población.

FICHA TÉCNICA RESUMEN		
Servicios	Total anual	
Referencia, consulta y reproducción de documentos	Solicitudes	2,699
	Muestra	1,699
	70%	1,190
Certificación de documentos	Solicitudes	901
	Muestra	760
	70%	533

Método de recolección Según resolución 046-2026, se instruye el uso de la plataforma del portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos como medio oficial para la aplicación de las encuestas de satisfacción de usuarios.

Fecha de recolección: Permanente (días laborables del 01 al 30 de cada mes).

Responsables Las encuestas serán aplicadas por el Departamento de Referencia Documental/ División de Sala de atención a usuarios y la Sección de Certificaciones y las mismas estarán siendo procesadas por el Departamento de Planificación y Desarrollo.