

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Archivo  
General de la Nación (AGN)  
2024**

**Informe de Satisfacción**



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS</b>	<b>25</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>28</b>

# 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 Leónidas 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 presencial durante el periodo abril-mayo 2024.

# FICHA TÉCNICA

☐ **Población:** Servicios presenciales 611.

☐ **ÁMBITO:** Archivo General de la Nación/ división de Sala de Atención a Usuarios y la sección de Certificaciones.

☐ **MUESTRA:** Con un nivel de confianza del 95% y con un error máximo permitido de un 5% la muestra es de :240

<i>Servicios presenciales</i>	<i>240</i>
<i>Solicitud de servicios en Sala: 146</i>	
<i>Solicitudes de Certificaciones: 94</i>	

☐ **METODO A UTILIZAR:** Presencial

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 30 de abril y culminando el 28 de mayo 2024.

☐ **RESPONSABLES:** Las encuestas estarán bajo la responsabilidad del Departamento de Planificación y Desarrollo del AGN.

# METODOLOGÍA

# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada 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 materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

### Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

### 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 para entregar el servicio solicitado.

### 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.

# Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **1-10**, donde :

- **1** 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).

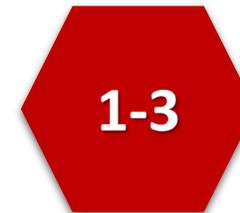
Satisfecho



Poco satisfecho

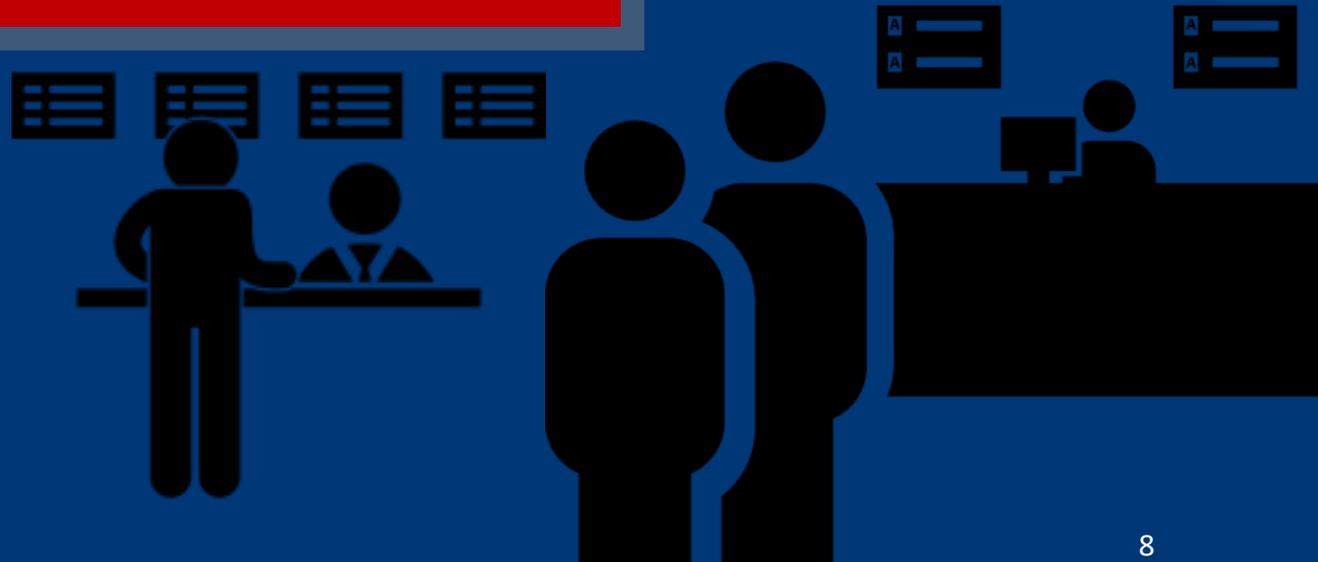


Insatisfecho

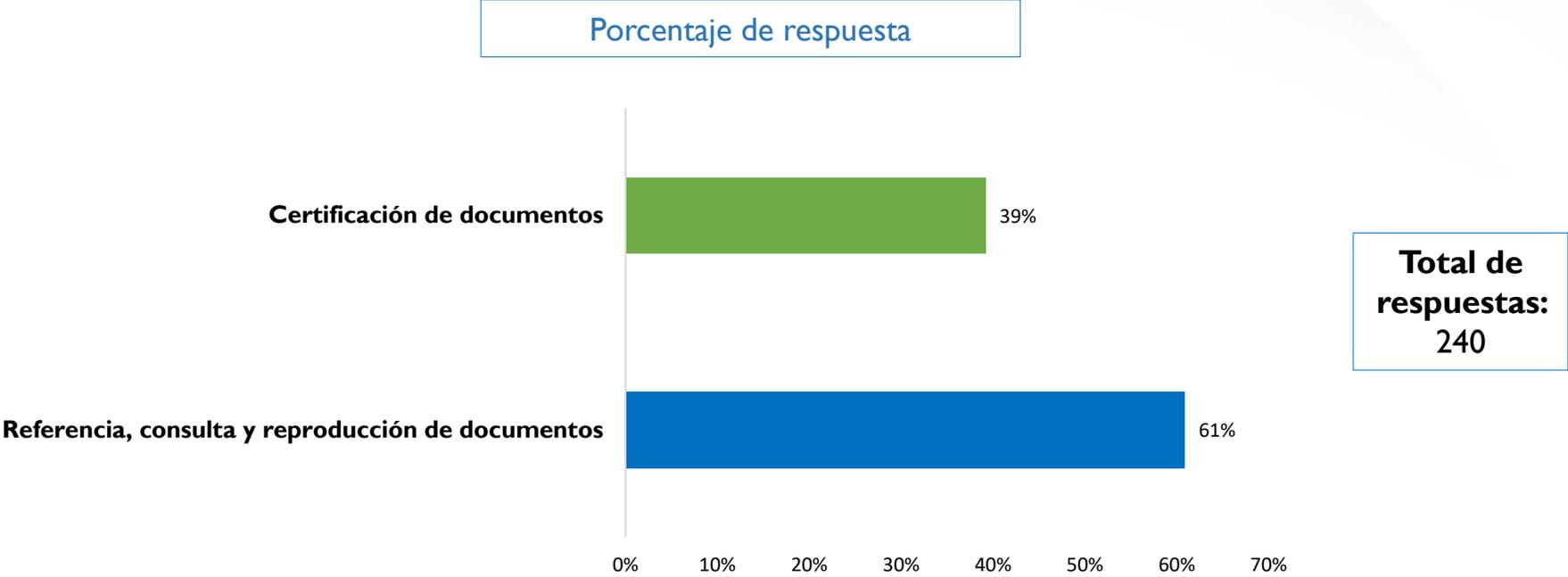


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

## Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



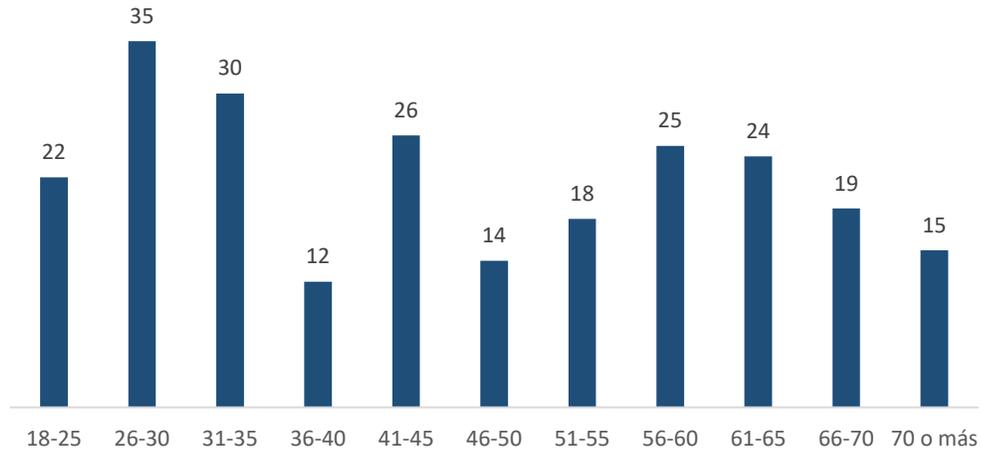
# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



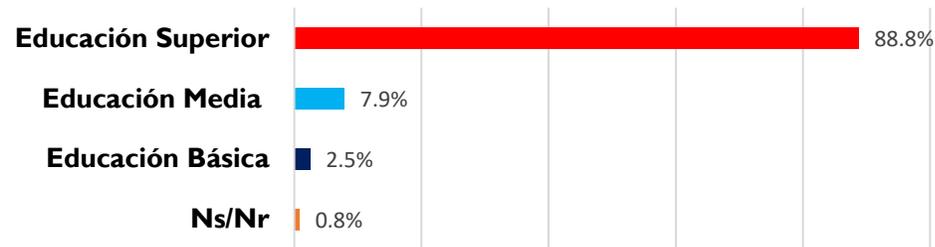
# PERFIL DEL ENCUESTADO

## Servicios presenciales

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

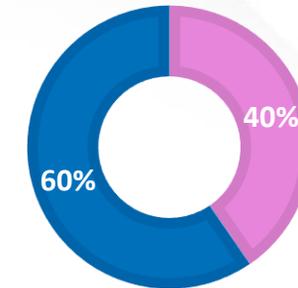


Último grado de estudio alcanzado

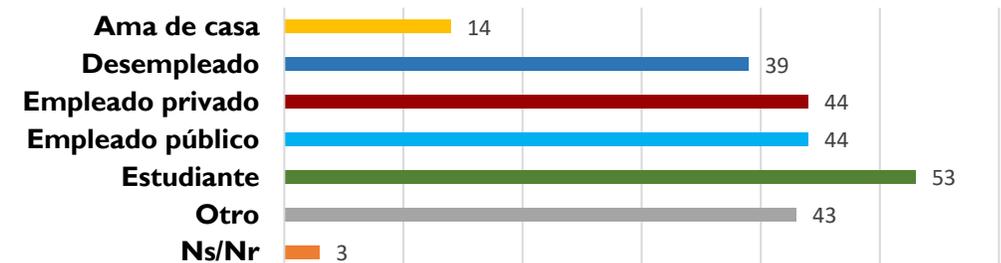


Sexo

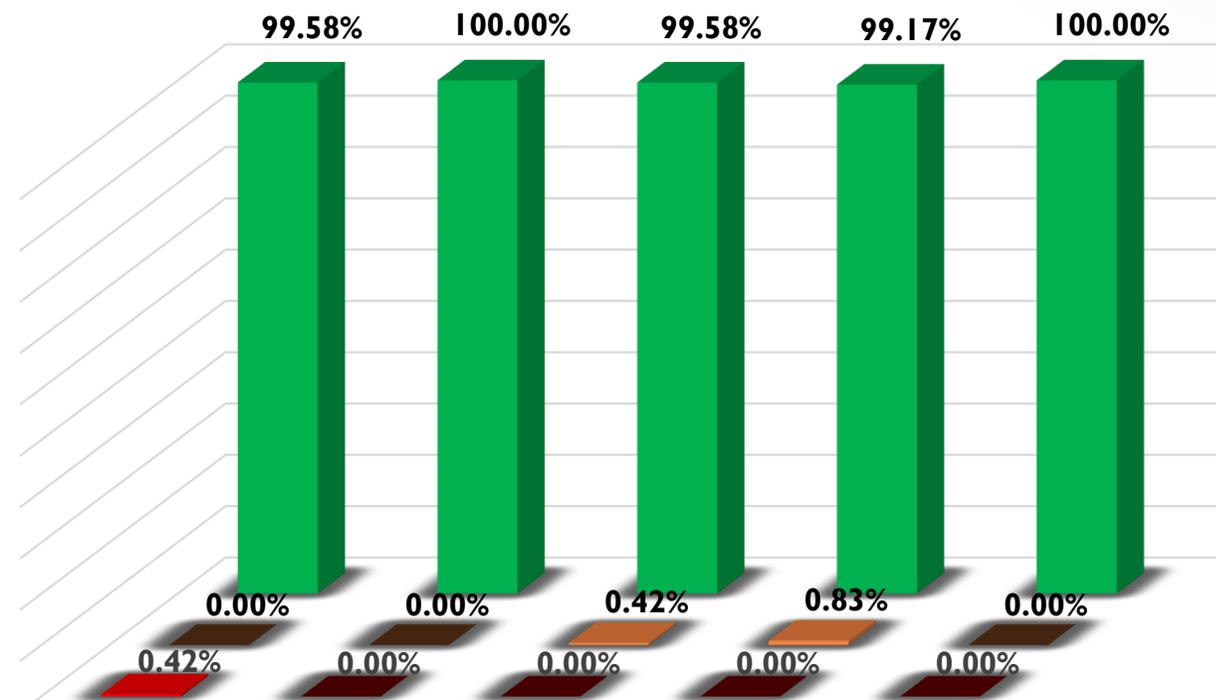
Mujer Hombre



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



La comodidad en el área de espera de los servicios.

Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).

La apariencia física de las instalaciones y los equipos.

Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).

La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

Promedio de satisfacción de la dimensión



Satisfecho



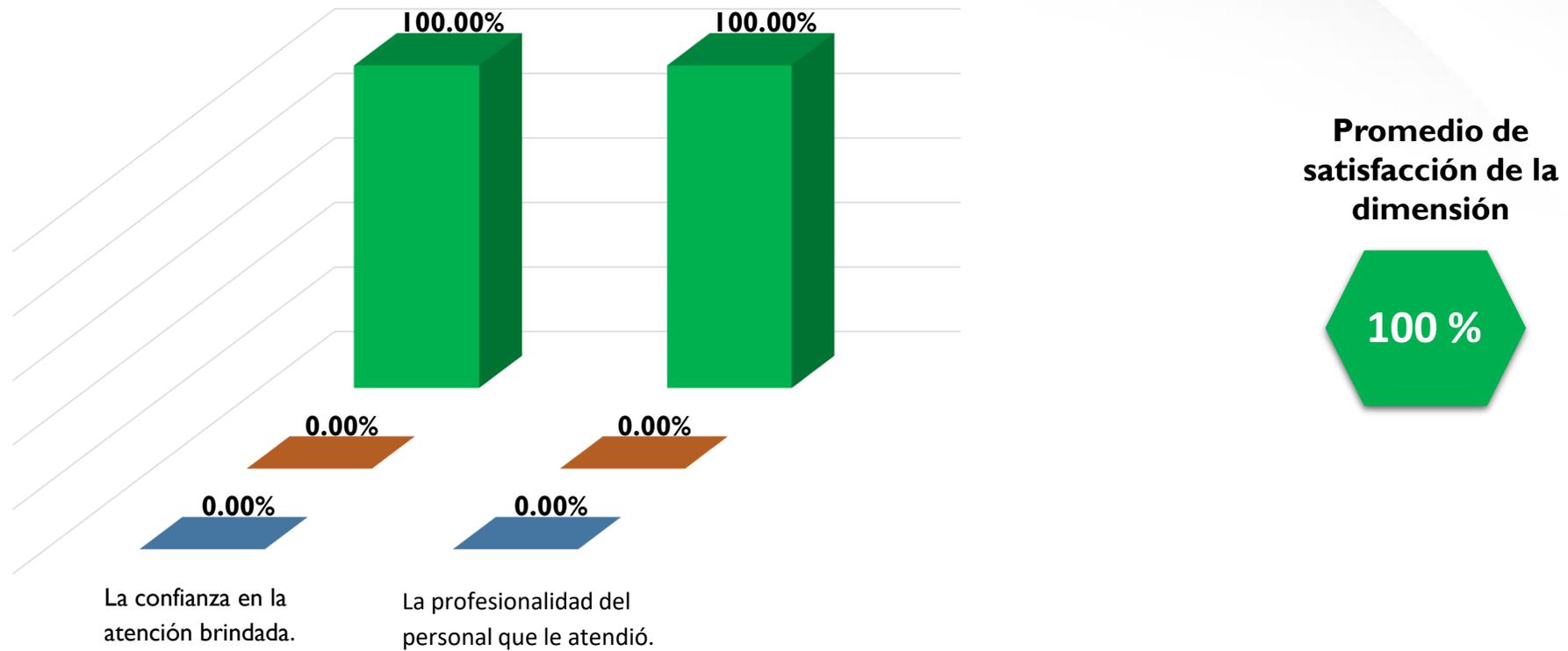
Poco satisfecho



Insatisfecho

Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



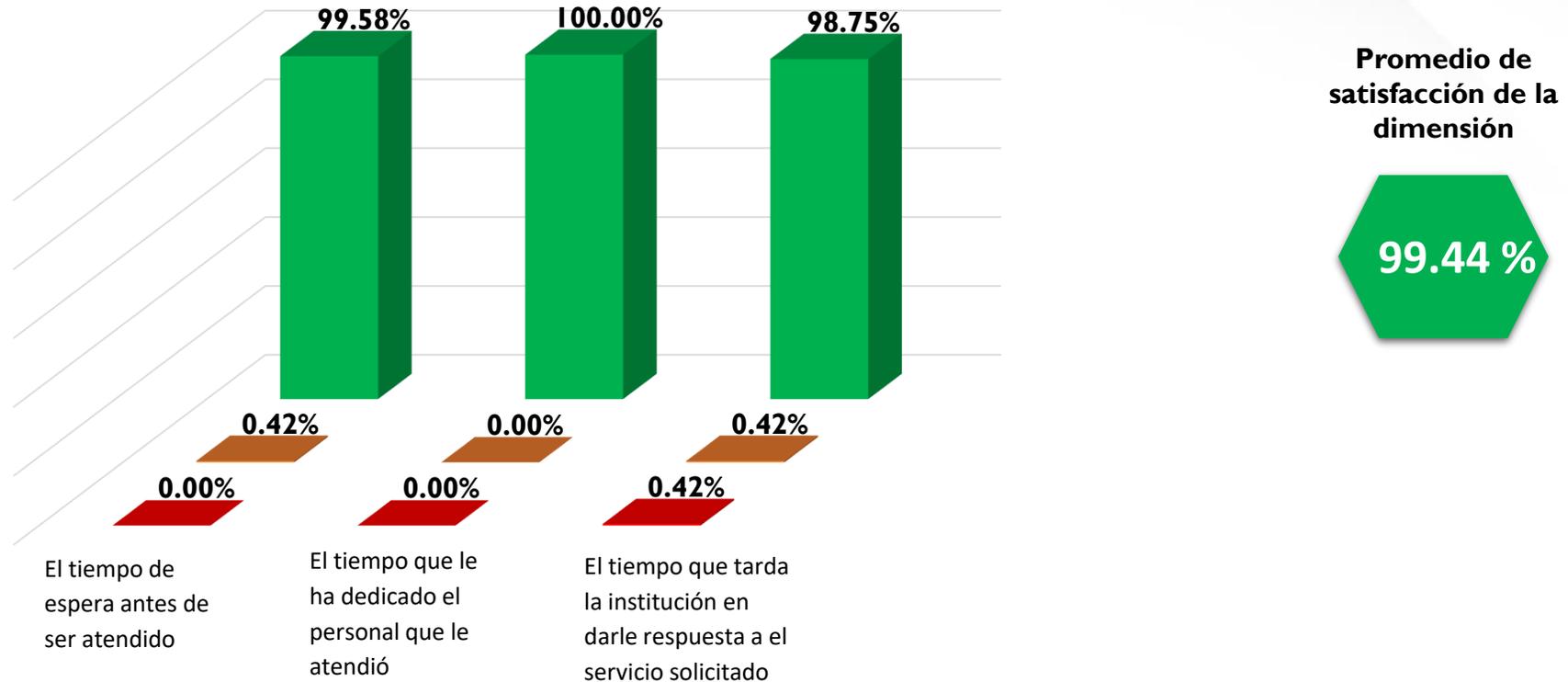
 Satisfecho

 Poco satisfecho

 Insatisfecho

Base: 100% Total muestra

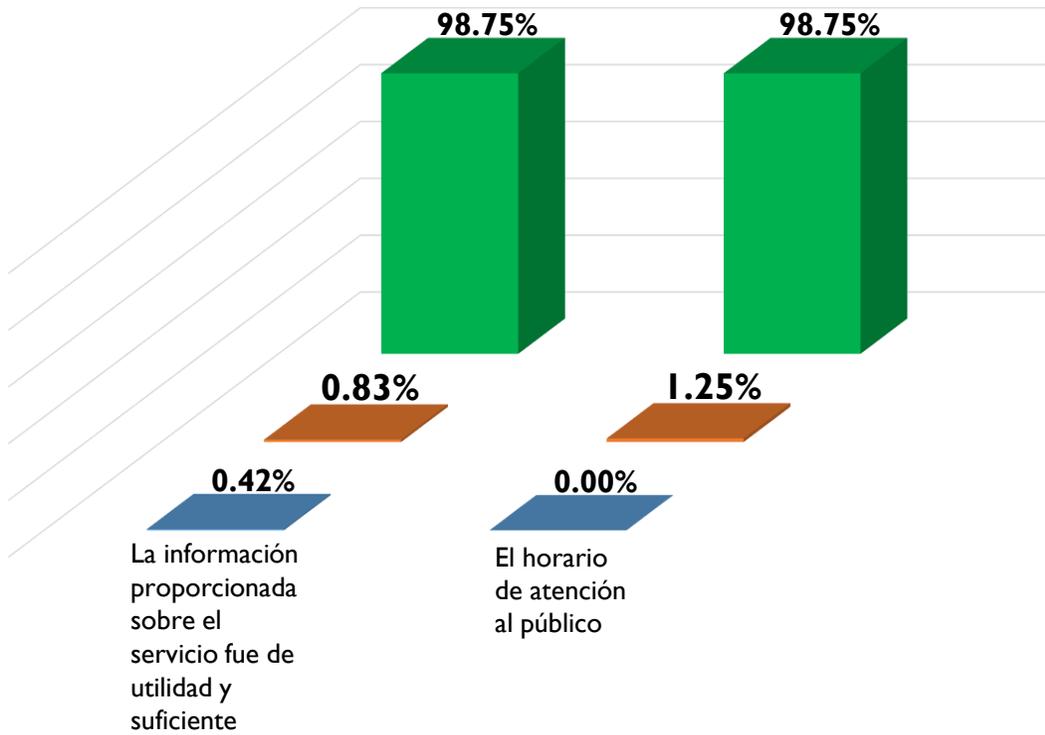
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



**Satisfecho**    **Poco satisfecho**    **Insatisfecho**

Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: EMPATIA



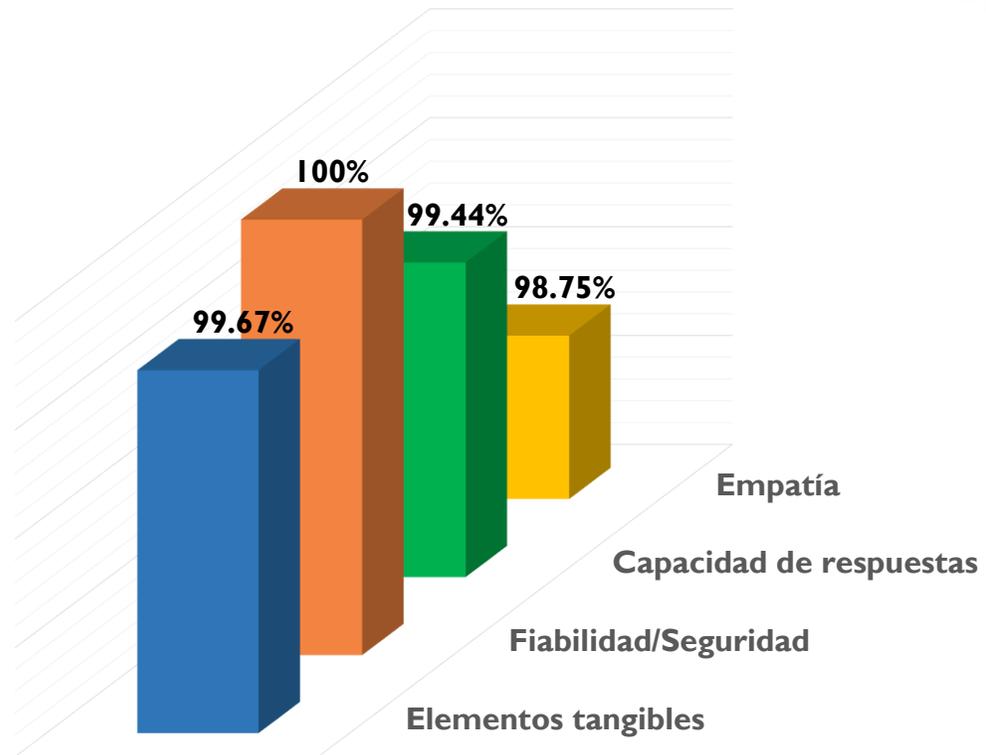
Promedio de satisfacción de la dimensión



■ Satisfecho    ■ Poco satisfecho    ■ Insatisfecho

Base: 100% Total muestra

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de  
satisfacción



Expresado en %

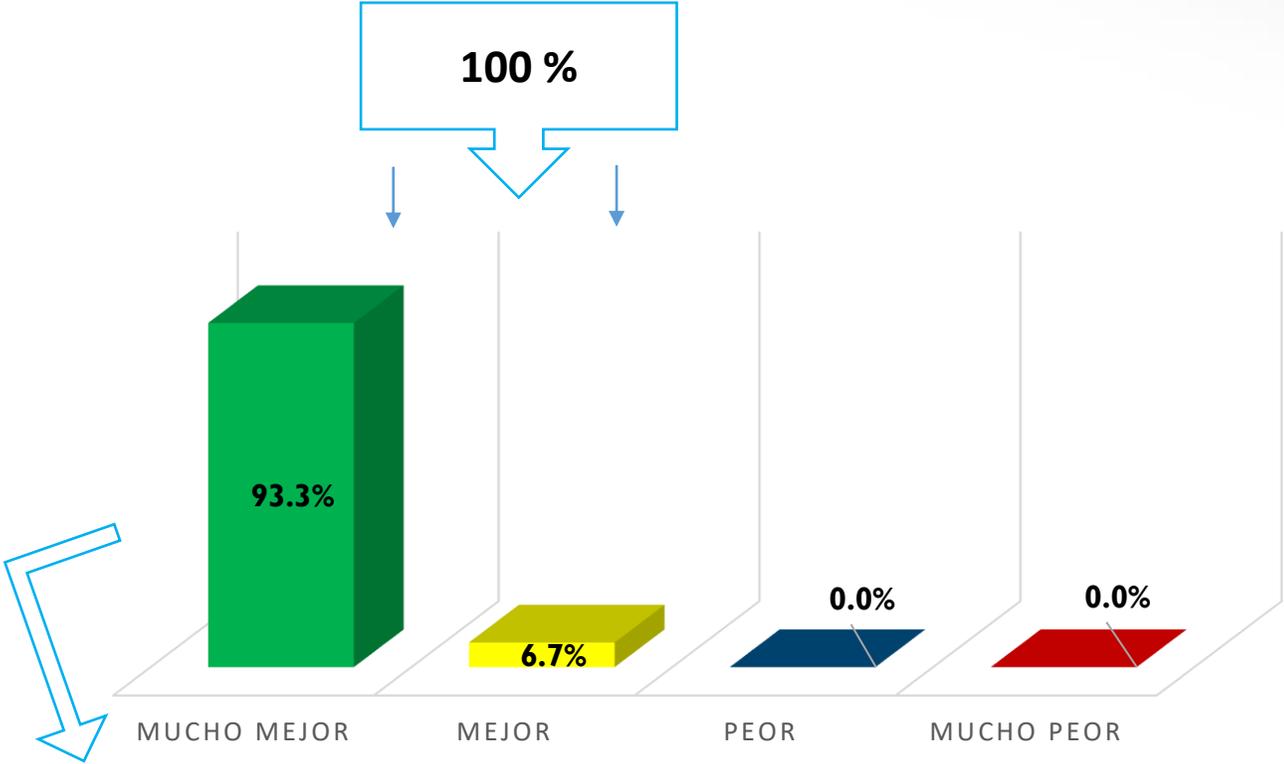
15

Base: 100% Total muestra



# SERVICIO ESPERADO

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



*El 100 % del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*



Base: 100% Total muestra

# PLAN DE ACCIÓN

# PLAN DE ACCIÓN ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN 2024

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	Continuar la tendencia favorable del aumento en el porcentaje de tiempo de entrega de las Certificaciones	Seguimiento por parte de los departamentos de Referencia Documental/ sección de Certificaciones y Planificación y Desarrollo, identificando y anticipándonos a las necesidades que puedan surgir para actuar con medidas correctivas adecuadas	Julio 2024	Diciembre 2024	Departamentos de Referencia Documental y Planificación y Desarrollo