ESTUDIO DE USUARIOS

Coordinación de Archivo y Correspondencia

2022

Estudio de Usuarios

Versión 1

Elabora por:

Carolina Guerra Vásquez

Practicante

Fecha de elaboración: 31/12/2021

Acompañamiento:

Aura Marcela Mesa Pulgarín

Auxiliar Administrativa

Fecha de Revisión: 31/01/2022

Revisado por:

Blanca Ludivia Vargas Vargas

Coordinadora de Archivo y Correspondencia

Fecha de Revisión: 9/02/2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4

OBJETIVOS 5

Objetivo general 5

Objetivos específicos 5

ALCANCE 5

CRONOGRAMA 6

ANTECEDENTES 7

USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS COORDINACIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA 11

Listado inicial de usuarios internos y externos de los archivos de gestión y central de la Institución. 12

Encuesta a jefes de oficinas. 17

Encuesta para identificar usuarios. 23

HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y EL ARCHIVO CENTRAL 27

CONCLUSIONES 30

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 31

INTRODUCCIÓN

El estudio de usuarios es el conjunto de actividades de diferentes fuentes relacionadas con las necesidades y comportamientos de las personas que requieren algún servicio de la Institución o de las dependencias, allí se deben tener en cuenta diversas variables como son la capacitación del personal y los recursos disponibles que se tienen para ofrecer los servicios, todo con el fin de lograr la satisfacción de las necesidades de información que tienen los usuarios.

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid ha realizado grandes aproximaciones para identificar y conocer sus usuarios, entre dichas labores se puede nombrar el trabajo realizado desde la Oficina Asesora de Planeación, donde en los cuadernos de planeación realizaron la *Caracterización de Grupos de Interés de la Institución*, que les permitió analizar aspectos y características importantes en cuanto a la relación que se tiene entre la información y el usuario, para así utilizar distintas técnicas y herramientas de investigación que sean necesarias.

La Coordinación de Archivo y Correspondencia no contaba con un estudio de usuarios enfocado en la gestión documental, por lo cual fue necesario emprender el desarrollo e implementación de herramientas y metodologías para poder conocer las opiniones, motivaciones, necesidades y nivel de satisfacción de las personas que se relacionan con los archivos de gestión y central de la Institución.

Mediante el estudio de usuarios se pretende tener conocimiento de los puntos de vista de estos con respecto a la gestión de información que se genera y se tramita en la dependencia. Para poder realizar adecuadamente el estudio de usuarios en la gestión documental fue necesario estudiar la temática, realizar encuestas y entrevistas focales, que aportaran información relevante. Es por ello que a continuación encontrarán todo el proceso realizado desde la Coordinación de Archivo y Correspondencia.

OBJETIVOS

Objetivo general

Realizar un estudio de usuarios para la Coordinación de Archivo y Correspondencia del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.

Objetivos específicos

1. Estudiar los antecedentes sobre estudios de usuarios en la Coordinación de Archivo y Correspondencia del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.
2. Identificar los usuarios internos y externos de la Coordinación y del Politécnico.
3. Caracterizar los usuarios internos y externos de la Coordinación de Archivo y Correspondencia.
4. Diseñar estrategias o herramientas para medir la satisfacción de los usuarios de los archivos de gestión y el archivo central del Politécnico.

ALCANCE

Con este estudio se pretende identificar y caracterizar los usuarios de la Coordinación de Archivo y Correspondencia, para aportar en la mejora continua de los servicios que se prestan en la dependencia y atender adecuadamente las demandas de información que se generen.

CRONOGRAMA

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Análisis de antecedentes de estudio de usuarios.	X			
Identificar los usuarios internos y externos (encuestas y análisis de datos).		X		
Caracterizar los tipos de usuarios de los archivos de gestión y central.			X	
Diseñar herramientas para medir la satisfacción de los usuarios.				X
Reflexión final				X

ANTECEDENTES

Los antecedentes se plasmarán de lo general a lo particular, iniciando con la experiencia que ha tenido el Archivo General de la Nación – AGN en cuanto a la caracterización de usuarios en los archivos, continuando con los documentos que el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid tiene sobre planeación y caracterización de grupos de interés y terminando con el Reglamento Interno Archivo y Correspondencia, el cual hace mención a los usuarios que se atienden en la dependencia.

1. Caracterización de usuarios y grupos de valor AGN 2020.

Este documento presentado por el Archivo General de la Nación - AGN fue elaborado con el fin de caracterizar sus usuarios y conocer el impacto de su gestión en lo relacionado con la interacción que tiene con los mismos. Es un documento que se convierte en referente para otros archivos que requieran iniciar la elaboración de un estudio de usuarios, ya que plantea la descripción de los grupos de interés que utilizan sus servicios, genera estrategias de interacción para facilitar el mejoramiento de los servicios al usuario y presenta los servicios que influyen en la administración de la información y el servicio a la sociedad.

2. Caracterización de grupos de interés Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid / Cuadernos de Planeación.

El texto fue elaborado por la practicante Estefanía Garcés Marín y por el equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de identificar la participación de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés de la Institución, teniendo en cuenta los requisitos dados por otras políticas como lo son: el servicio al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas y racionalización de trámites.

El documento responde al interrogante de ¿qué es una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés? Allí logran identificar particularidades como las características, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos con los que

interactúa la Institución, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, generar acciones.

Los tipos o categorías de variables para caracterizar personas naturales según Garcés (2021) son:

Geográficas: ubicación - clima. **Demográficas:** tipo y número de documento, edad, sexo, actividad económica, estrato socio-económico, escolaridad, vulnerabilidad, régimen de afiliación, puntaje del Sisbén, tamaño familiar, estado del ciclo familiar, lenguas o idiomas, ingresos. **Intrínsecas:** intereses, lugares de encuentro, acceso a canales, uso de canales, conocimientos, dialecto. **De Comportamiento:** niveles de uso, eventos, beneficios buscados, entre otros. (pág. 12).

La caracterización de usuarios ha permitido que el Politécnico Colombiano Jaime Isaza planee estrategias de acción para una mejor oferta de sus servicios y de atención al usuario, diseñar mejores tácticas para fortalecer la relación con los diferentes grupos de interés y con sus respectivas variables, mejorando así los canales de comunicación e información. En la caracterización de grupos de interés encontramos:

Estudiantes: son aquellos matriculados en técnicas, tecnologías y programas universitarios ofertados por el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, así como los cursos de aprendizaje continuo y de fomento cultural, entre otros. La anterior información fue posible gracias al estudio realizado por la oficina de Asesoría de Planeación en año 2020. (págs. 15-17).

Docentes: son los encargados de la formación de los estudiantes de pregrado y postgrado, quienes para el desarrollo de sus labores deben hacer uso de material didáctico, material bibliográfico y cibernético, planes de trabajo acordes con las necesidades del entorno. A continuación, encontramos las variables del año 2020 como: **Tipos de Docentes:** auxiliares, asistentes, asociados y titulares. **Género:** masculino y femenino. **Nivel Máximo de Estudio:** Profesionales con especialización, profesionales con maestría, profesionales. **Tipo de Contrato:** cátedra, planta, ocasionales. (Págs.15-17-25).

Graduados: analiza la percepción de los graduados con el propósito de evaluar la pertinencia de los programas, mediante el conocimiento de las trayectorias sociales, laborales y académicas. Son aquellas personas que hayan cursado y aprobado una técnica, tecnología, programa universitario, especialización o maestría en alguna de las facultades de la institución. (págs. 15-33-34).

Semilleros de Investigación: busca fortalecer los conocimientos en las áreas específicas de los diferentes programas de la universidad, allí se encuentran estudiantes, graduados y un profesor tutor que lidera o guía al grupo. (pág. 15).

Empleados: son las personas que pertenecen a la universidad y que para el desempeño de sus funciones requieren de infraestructura adecuada, equipos, materiales necesarios y óptimos, ambiente de trabajo agradable. (págs. 15-17).

Consejo Académico: está conformado por el Rector quien es el que lo preside, el Vicerrector de Docencia e Investigación quien lo preside en caso de ausencia del Rector, los decanos de cada una de las facultades, un representante de los profesores y un representante de los estudiantes. (pág. 15).

Consejo Directivo: está conformado por un representante designado por el Presidente de la República, un representante o delegado del Ministerio de Educación Nacional, un representante de los docentes, un representante de los graduados, un representante de los estudiantes, un representante del sector productivo, un exrector de la Institución y el Rector, el cual tiene voz pero no voto. (pág. 16).

Gobierno Departamental de Antioquia: es el encargado de crear y desarrollar políticas que impulsen al Departamento de Antioquia hacia un mejor desarrollo y está integrado por un Gobierno, allí se deben elaborar informes de gestión e información pertinente. (págs. 16-17).

Asamblea General Estudiantil: busca velar por el bienestar de los estudiantes, allí se presentan y realizan informes de gestión, información pertinente y gestión adecuada de los recursos). (págs. 16-17).

Instituciones Educativas: forman en primaria y secundaria a los estudiantes que harán parte de la universidad, donde les proporcionan bases en las carreras afines a los programas académicos ofertados por la institución. (págs. 16-17).

Sector Productivo: son las empresas manufactureras y de servicios en las cuales laboran los estudiantes y graduados de la universidad. (pág. 16).

En este documento de la Oficina Asesora de Planeación encontramos un sin fin de estudios y variables, que permiten que el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid pueda establecer estrategias más adecuadas frente a los grupos de interés y de esta forma suplir las necesidades y expectativas de los usuarios.

3. Reglamento Archivo y Correspondencia.

En el Reglamento Interno de Archivo y Correspondencia se identificaron dos tipos de usuarios: en primer lugar, describe el usuario interno, el cual se reconoce como aquel colaborador que se desempeña en cualquier posición de la estructura organizacional y toda persona que tenga una vinculación directa con la institución. Los usuarios internos son considerados como aliados estratégicos dentro de las organizaciones e instituciones, pues son la misión de la formación de estudiantes y la efectividad administrativa. Además, son esenciales en el logro de los objetivos estratégicos, llamar su atención, lograr esa fidelización que la institución necesita. Algunos de los usuarios internos de la institución pueden ser: el Rector, el Secretario General, los vicerrectores, directores y coordinadores de oficinas, todos los funcionarios de carrera administrativa, provisionales, contratistas, estudiantes activos, entre otros.

En segundo lugar, está el usuario externo: es toda persona, grupo o entidad, que no se encuentra vinculada administrativa ni metodológicamente al Politécnico o que tiene una entidad intermedia de información. Son las personas naturales o jurídicas que demandan un servicio, como por ejemplo: mensajeros, otras instituciones públicas o privadas, ciudadanos que sin vinculación directa al Politécnico requieran información, entre otros.

USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS COORDINACIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Los archivos son centros fundamentales para la gestión de la información en las instituciones, por lo tanto han estado vinculados al ejercicio de control, consulta y disposición de la documentación para los usuarios que la requieran. Por ende, deben identificar quiénes son sus usuarios internos y externos, basados en los conceptos técnicos y normativos emanados por el Archivo General de la Nación en el documento de *Caracterización de Usuarios y Grupos de Valor (2020),* el cual estipula entre otras, las siguientes variables:

- **Variables Geográficas:** "se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría" (pág. 9).
- **Variables demográficas:** "se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización" (pág. 9).
- **Variables Intrínsecas:** "se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos" (pág. 9).
- **De comportamiento:** "se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción" (pág. 9).
- **Tipología organizacional:** "cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza" (pág. 9).
- **De comportamiento organizacional:** "estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad" (pág. 9).

El documento del AGN también plantea que se hace necesaria una priorización de variables, teniendo en cuenta su relevancia, injerencia económica, medición,

asociatividad y que tengan un valor que permanezca en el tiempo. Es por esto que la Coordinación de Archivo y Correspondencia del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid inició en el 2021 un estudio para identificar sus usuarios internos y externos, obteniendo como resultado lo siguiente:

Listado inicial de usuarios internos y externos de los archivos de gestión y central de la Institución.

Luego de realizar un análisis en la página web institucional en búsqueda de posibles usuarios, y enviar una encuesta por correo electrónico a funcionarios, estudiantes y demás personas relacionadas con la institución, se lograron identificar los siguientes tipos de usuarios:

<u>Usuarios internos</u>

- Estudiantes activos, los cuales se dividen en:

  ✓ Estudiantes de técnicas:
    - Técnica Profesional en Masoterapia
    - Técnica Profesional en Programación de sistemas de Información (por ciclos propedéuticos)

  ✓ Estudiantes de tecnología:
    - Tecnología en Gestión Aeroportuaria
    - Tecnología en Costos y Auditoría
    - Tecnología en Gestión Industrial - Rionegro
    - Tecnología en Gestión Pública
    - Tecnología en Gestión de Empresas y Destinos Turísticos
    - Tecnología en Logística Integral - Apartadó
    - Tecnología en Gestión Logística Integral
    - Tecnología Industrial
    - Tecnología Agropecuaria
    - Tecnología en Química Industrial y de Laboratorio
    - Tecnología en Producción de Eventos
    - Tecnología en Producción de Televisión
    - Tecnología en Construcciones Civiles

- Tecnología en Construcciones Civiles - Rionegro
- Tecnología en Infraestructura de Telecomunicaciones
- Tecnología en Instrumentación Industrial
- Tecnología en Seguridad e Higiene Ocupacional - Medellín - Rionegro
- Tecnología en Desarrollo de Software - Apartadó
- Tecnología en Sistematización de Datos

✓ Estudiantes Profesionales:

- Administración Pública
- Contaduría Pública
- Ingeniería de Productividad y Calidad
- Administración de Empresas Agropecuarias
- Ingeniería Agropecuaria
- Comunicación Audiovisual
- Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deportes
- Profesional en Deporte
- Ingeniería Civil
- Ingeniería en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Ingeniería en Instrumentación y Control
- Ingeniería Informática

✓ Estudiantes de especializaciones:

- Gerencia Financiera
- Gerencia Integral
- Finanzas Públicas
- Biotecnología de la Reproducción Animal
- Gerencia de Agro-negocios
- Higiene Ocupacional y Ambiental
- Seguridad en el trabajo
- Analítica de Datos

✓ Estudiantes de maestría:

- Maestría en Gerencia de Empresas Pecuarias
- Maestría en Sistemas Agrarios Sostenibles
- Maestría en Comunicación Educativa
- Maestría en Gerencia de Organizaciones Deportivas y Recreativas
- Maestría en Didácticas de la Educación Física, la Recreación y el Deporte

- Maestría en Gestión Integral del Riesgo Laboral
- Maestría en Ingeniería

✓ Estudiantes de educación continua: Cursos y Diplomados dictados por la Institución

- Grupos de investigación:
  - ✓ Facultad de Ciencias Agrarias
  - ✓ Facultad de Educación Física Recreación y Deportes
  - ✓ Facultad de Comunicación Audiovisual
  - ✓ Facultad de Administración
  - ✓ Facultad de Ingeniería
  - ✓ Facultad de Ciencias Básicas Sociales y Humanas

- Semilleros de investigación:
  - ✓ Semillero de Investigación en Calidad – LICANS
  - ✓ Semillero de Investigación en Logística – SILOGIC
  - ✓ Semillero de Investigación Desarrollo Humano y Organizacional – DHO
  - ✓ Semillero de Investigación T.P.M
  - ✓ Semillero de Investigación Desarrollo Empresarial y Logístico - DELSER
  - ✓ Semillero de Investigación Aventura Turística
  - ✓ Semillero de Investigación Cultura Ambiental
  - ✓ Semillero de Investigación Gobierno Público y Ambiente
  - ✓ Semillero de Investigación en SICONT-PCJIC
  - ✓ Semillero de Investigación en Gestión y Administración Financiera y Económica – SIGAFE
  - ✓ Semillero de Investigación - SI SOS CONTABLE
  - ✓ Semillero de Investigación – QIRAK
  - ✓ Semillero de Investigación Fitotecnia Tropical
  - ✓ Semillero de Investigación en Biotecnología Animal – GIBA
  - ✓ Semillero de Investigación Acuícola – GIA
  - ✓ Semillero de Investigación – GESTIAGRO
  - ✓ Semillero de Investigación en Sistemas Agrícolas Tropicales – SAT
  - ✓ Semillero de investigación CyMA
  - ✓ Semillero de Investigación Construcción de Paz
  - ✓ Semillero de Investigación Género, Memoria y Paz – HETEROTOPÍAS

- ✓ Semillero de Investigación – SIVARE
- ✓ Semillero de Investigación en Gestión Sostenible del Recurso Hídrico – GESREH
- ✓ Semillero de Investigación en Comunicación y Viralización de Contenidos Digitales – INCODI
- ✓ Semillero de Investigación – ESCALETRA
- ✓ Semillero de Investigación o Ficción
- ✓ Semillero de Investigación en Comunicación, Eventos, Transmedia, Audiovisual y Educomunicación - CETA-E
- ✓ Semillero de investigación en Discapacidad – SINDIS
- ✓ Semillero de Investigación en Motricidad
- ✓ Semillero de Investigación – COMAEFI
- ✓ Semillero de Investigación - LÚDICA Y SABER
- ✓ Semillero SIFDEP
- ✓ Semillero de Investigación – GESTAS
- ✓ Semillero de Investigación en Neurociencias – NEUROFIDE
- ✓ Semillero de Investigación en Masoterapia – SIM
- ✓ Semillero de Investigación en Fisiología del Ejercicio – EJERFISIO
- ✓ Semillero de Investigación Higiene Industrial - HI (en cooperación con el Grupo CAMER)
- ✓ Semillero de Investigación Gestión Ambiental Urbana – GAU
- ✓ Semillero de Investigación Gestión Ambiental Rionegro GAU
- ✓ Semillero de Investigación en Salud y Seguridad en el Trabajo – ISYST
- ✓ Semillero de Investigación en Redes y Comunicaciones – SITA
- ✓ Semillero de investigación en Sistemas de Información – SIESI
- ✓ Semillero de investigación en ingeniería de Software – SIIS
- ✓ Semillero de Investigación en Inteligencia Computacional – SIIC
- ✓ Semillero de Investigación – GRIBOT
- ✓ Semillero de Investigación - ISAII ALTECO
- ✓ Semillero de Investigación - ISAII

- Funcionarios y empleados, los cuales se dividen en:
  - ✓ Carrera administrativa: personal vinculado a la Institución.

- ✓ Provisionales: personas que suplen un puesto de carrera administrativa que está vacante, pero que no han obtenido el derecho de vinculación por concurso de la Comisión Nacional del Servicio Civil.
- ✓ Contratistas: personas que tienen contrato por prestación de servicios, pero no están vinculadas a la Institución.
- ✓ Dependencias o archivos de gestión: todas las dependencias que hagan parte del organigrama[1] y de las Tablas de Retención Documental - TRD[2].

- Docentes:
  - ✓ Carrera administrativa o vinculados: docentes que tiene contrato indefinido con la Institución por carrera administrativa.
  - ✓ Ocasionales: docentes que hacen parte de la Institución pero no son de carrera administrativa.
  - ✓ Cátedra: Profesores que laboran en un determinado número de horas.

<u>Usuarios externos:</u>

- Mensajeros externos y empresas de mensajería: aquellos que realizan labores de distribución y búsqueda de correspondencia fuera de la institución.

- Aspirantes: persona que aspira ingresar a la Institución:
  - ✓ Graduado de Bachiller de alguna institución de educación básica secundaria y que tiene interés en ser estudiante de educación superior en la Institución.
  - ✓ Aspirante que envía o postula su hoja de vida para ser empleado en un cargo de la Entidad.

- Graduados: que hagan o no parte de agremiaciones de la Institución o grupos de investigación:
  - ✓ POLIEMPRESAR
  - ✓ SOTECC- Asociación de Profesionales de la Ingeniería y la Construcción: Contribuye ASOCIAP- Asociación Colombiana de Ingenieros Agropecuarios.

[1] Organigrama: https://www.politecnicojic.edu.co/organigrama
[2] TRD: https://www.politecnicojic.edu.co/instrumentos-archivisticos/send/484-instrumentos-archivisticos/2332-tabla-de-retencion-documental-2015

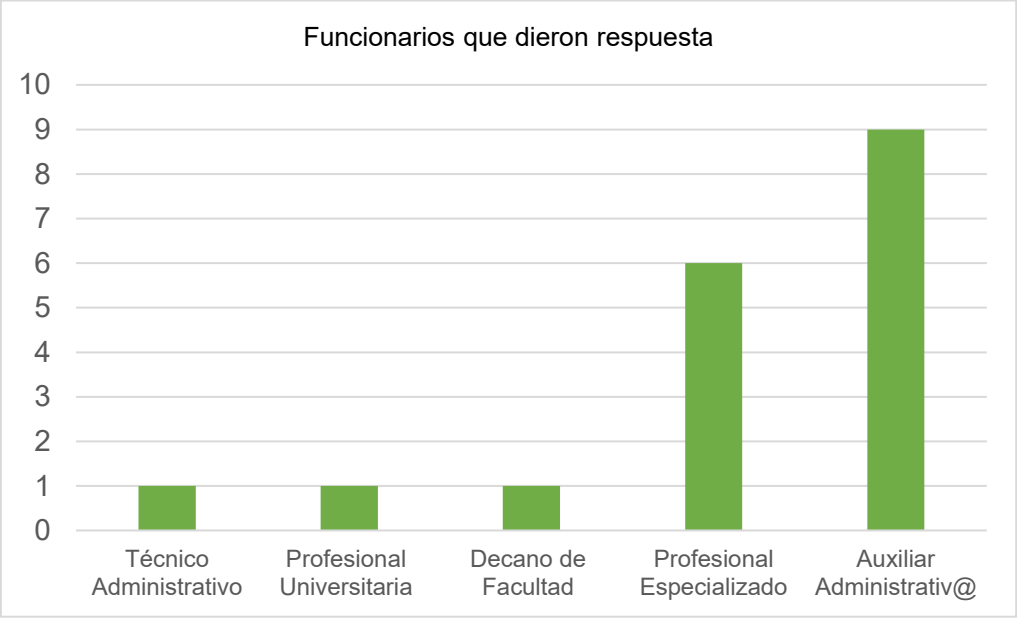
- Sector empresarial: todas las empresas del sector público o privado que requieran de algún servicio del Politécnico.

- Entes de control gubernamental: Contraloría General de la República (Control fiscal), Procuraduría General de la Nación (Control disciplinario), entre otros.

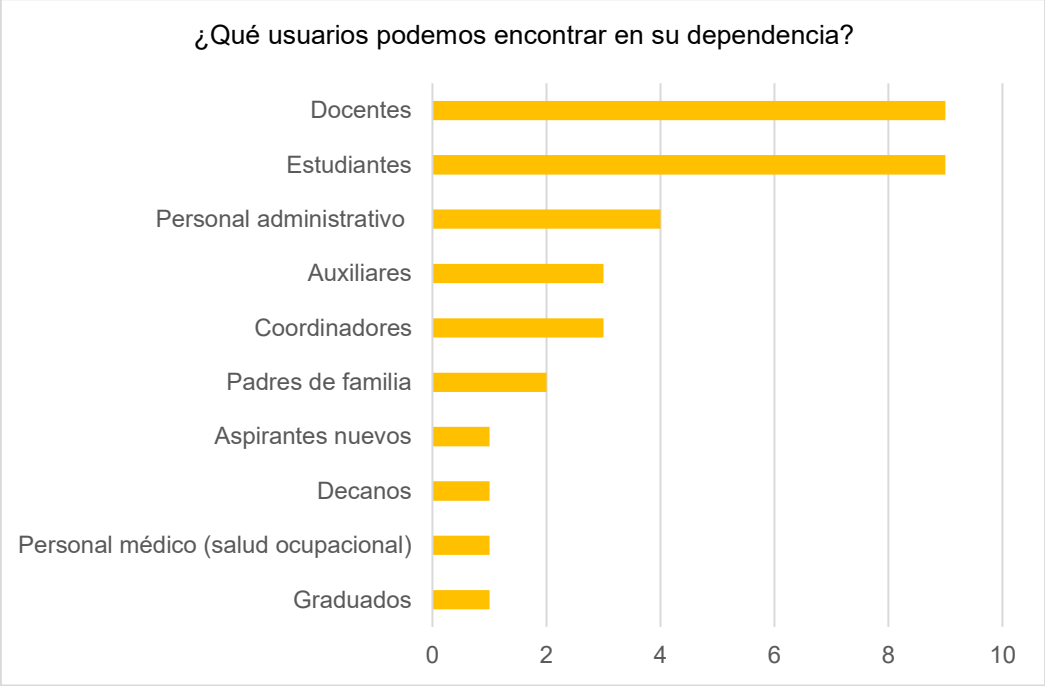
Encuesta a jefes de oficinas.

Otra de las estrategias fue la elaboración de una encuesta[3] enviada al correo institucional de las dependencias y a cada uno de los coordinadores o jefes, con el fin de identificar los usuarios internos y externos de los archivos de gestión y del archivo central, y así poder crear mejores estrategias en la prestación de los servicios de información.

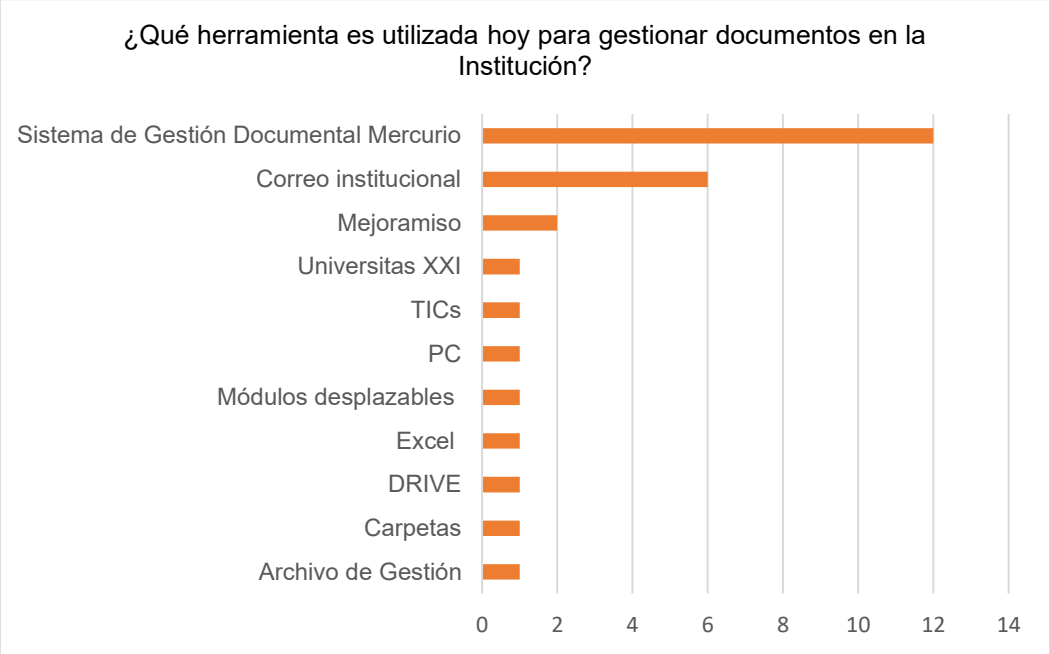
Se logró observar que la encuesta en su mayoría fue respondida por auxiliares que se encargan de revisar los correos de las dependencias y en menor medida por los responsables de las mismas:

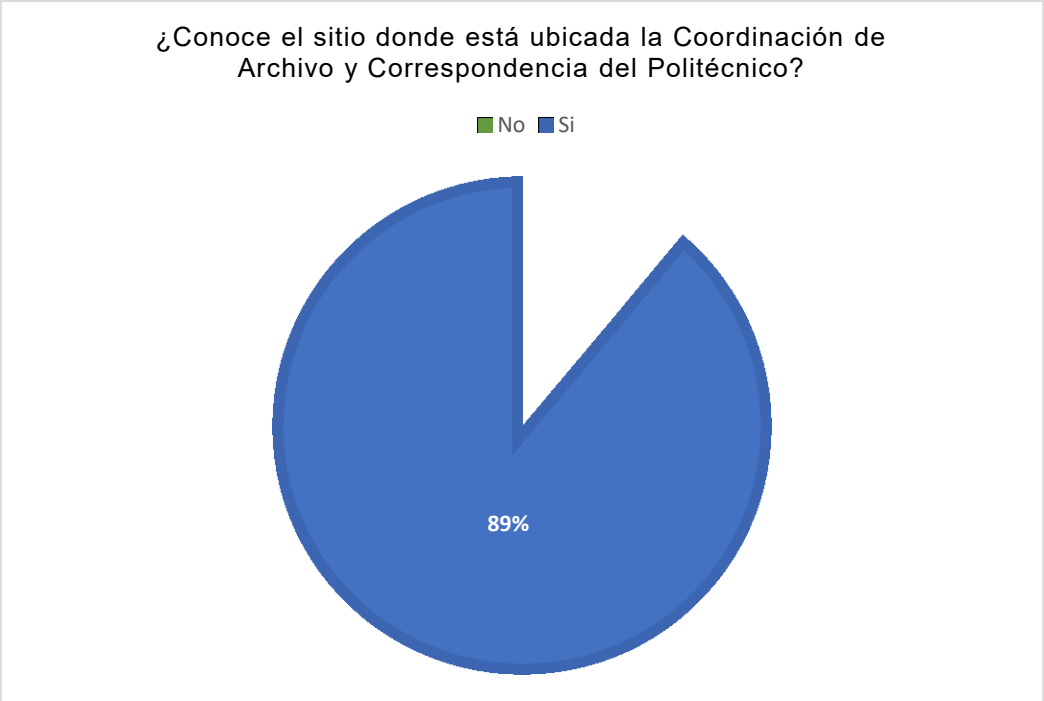


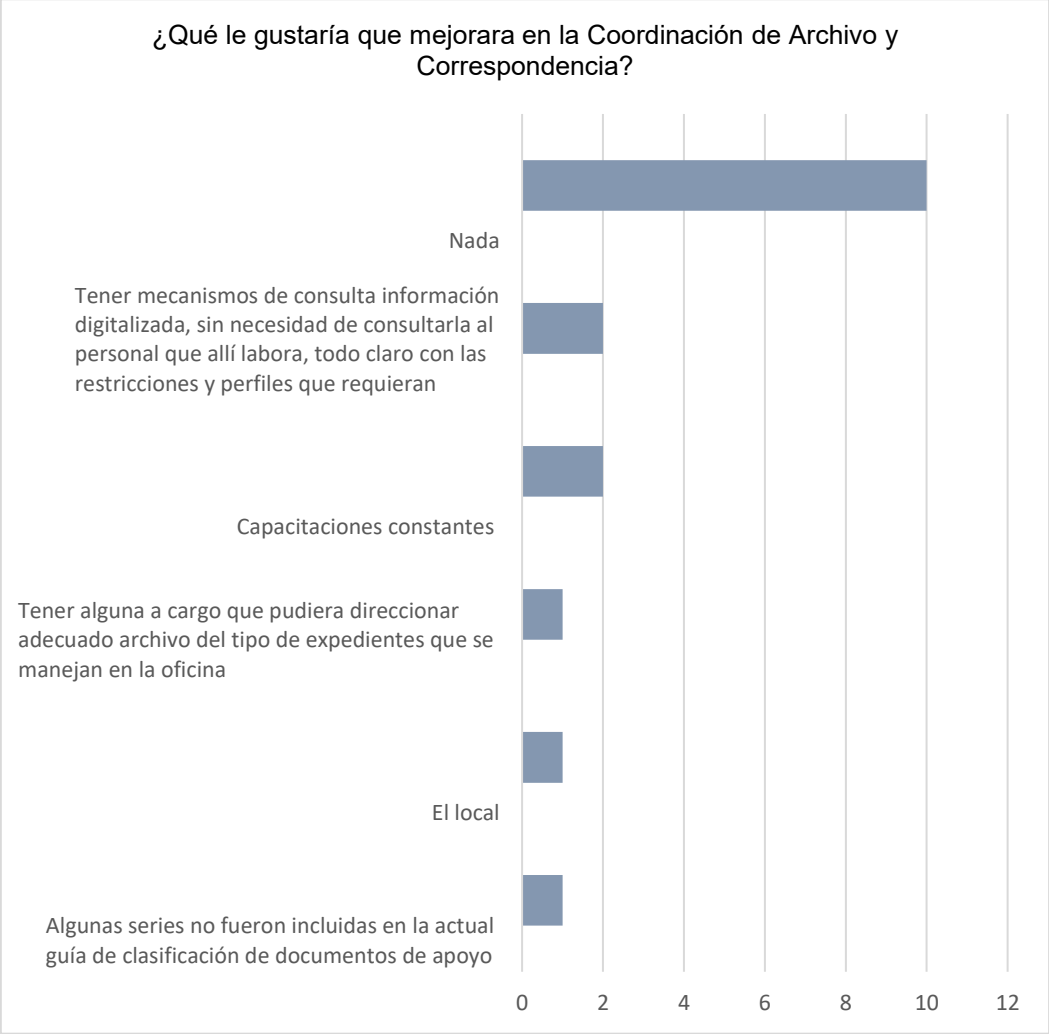
[3] Ver anexo1.



¿Qué documentos de consulta o gestión se pueden encontrar en su dependencia que sean de alta consulta?
Actas de grado y notas de estudiantes
Actas de comité
Actas del Consejo de Facultad
Acuerdos Académicos
Contenidos de asignaturas y programas
Copias de facturas y legalización de ventas
Documentos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
Encuestas de satisfacción
Estudios de reconocimientos
Evaluación Docente
Expedientes disciplinarios
Historias académicas
Historias clínicas
Informes entes de control
Legalizaciones
Normas vigentes
Planes de compra
Proceso salud psicofísica
Programación académica y calendario académico.
Reconocimientos y permisos de estudiantes
Registro de inventarios
Registros de producción
Resoluciones
Soportes de Pagos

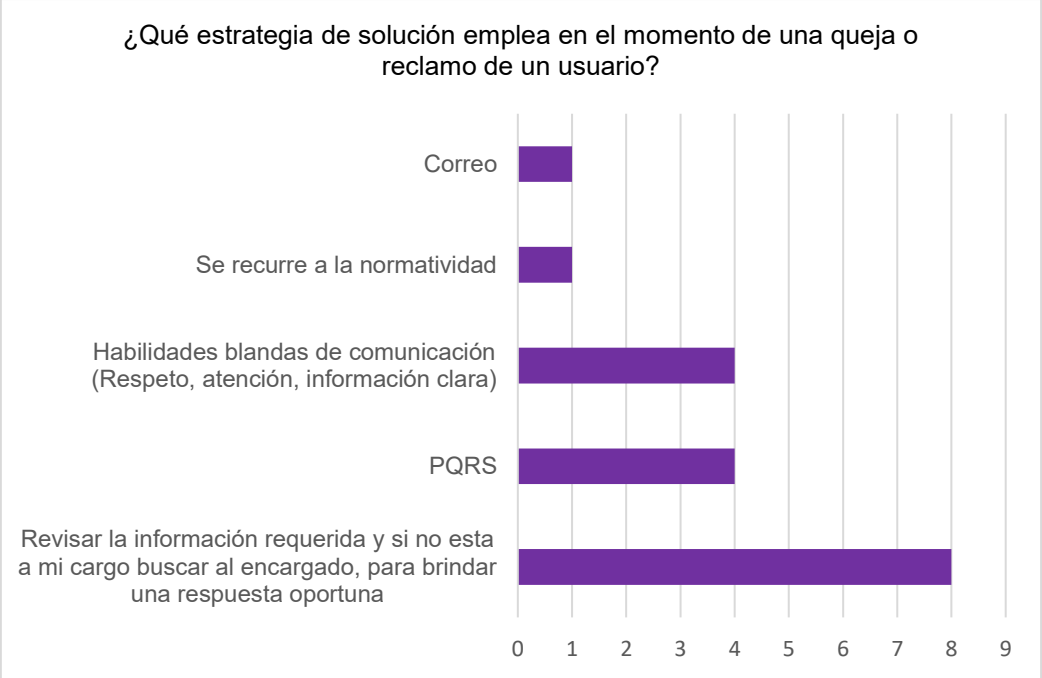

¿Qué herramienta es utilizada hoy para gestionar documentos en la Institución?
Sistema de Gestión Documental Mercurio
Correo institucional
Mejoramiso
Universitas XXI
TICs
PC
Módulos desplazables
Excel
DRIVE
Carpetas
Archivo de Gestión
0
2
4
6
8
10
12
14

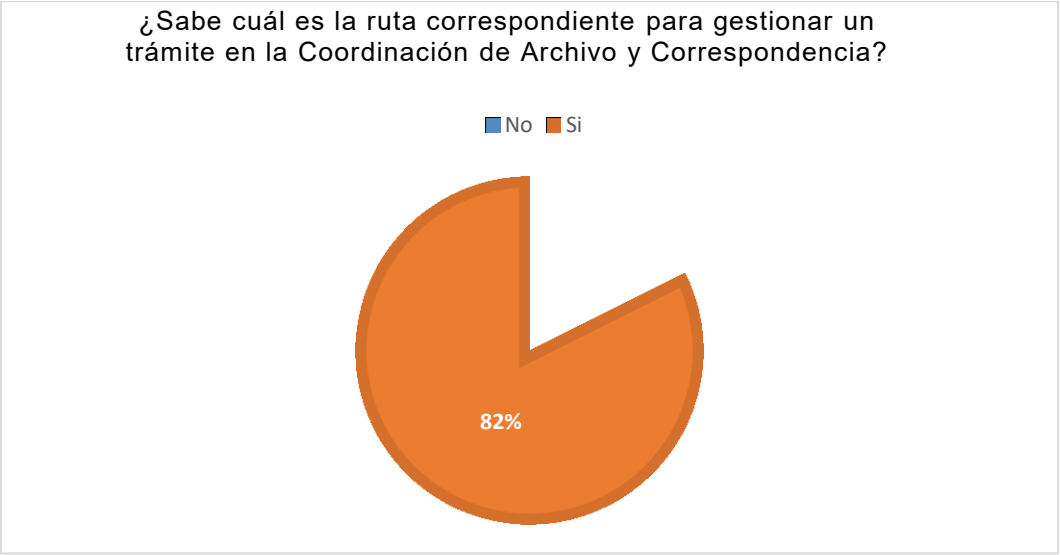

¿Conoce el sitio donde está ubicada la Coordinación de Archivo y Correspondencia del Politécnico?
No
Si
89%

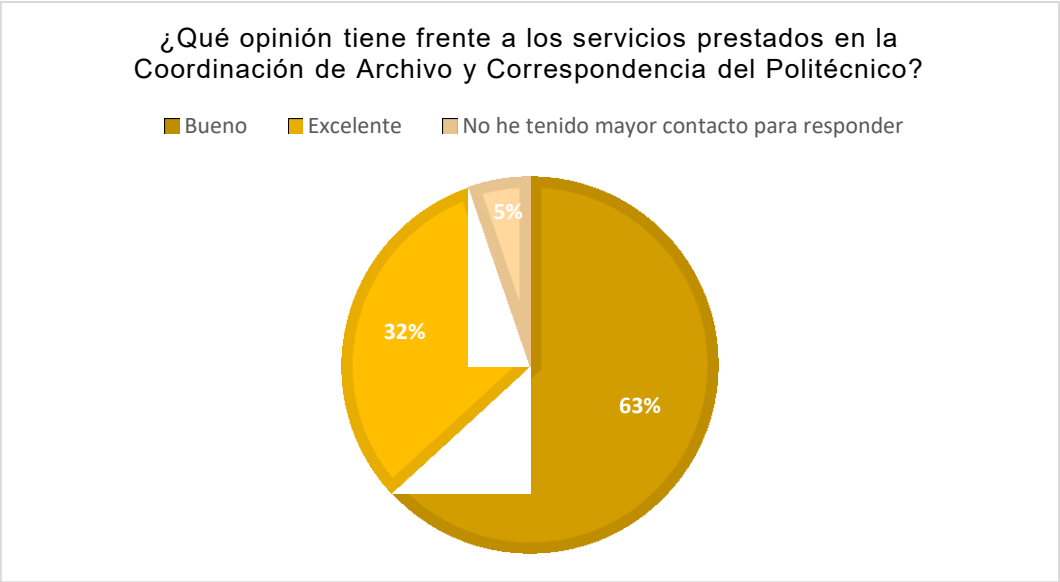


En esta pregunta una de las personas aportó una acción positiva que se está realizando y que considera se debe continuar: “La metodología utilizada en estos momentos con las inducciones, capacitaciones y asesorías que podemos solicitar personalizadas a las dependencias me parecen muy buenas”.

¿Considera que el personal de la Coordinación de Archivo y Correspondencia está capacitado profesionalmente para las tareas que realizan?
0%
100%
SI
No


¿Qué estrategia de solución emplea en el momento de una queja o reclamo de un usuario?
Correo
Se recurre a la normatividad
Habilidades blandas de comunicación (Respeto, atención, información clara)
PQRS
Revisar la información requerida y si no esta a mi cargo buscar al encargado, para brindar una respuesta oportuna
0
1
2
3
4
5
6
7
8
9





Esta encuesta permitió identificar un nuevo actor dentro de los usuarios externos, ya que algunas dependencias manifestaron que atienden solicitudes de padres y madres de estudiantes. Además, se pudo tener conocimiento de la gestión que se lleva en las dependencias con relación a la atención a los ciudadanos y se conoció la percepción que tienen de la Coordinación de Archivo y Correspondencia.

Encuesta para identificar usuarios.

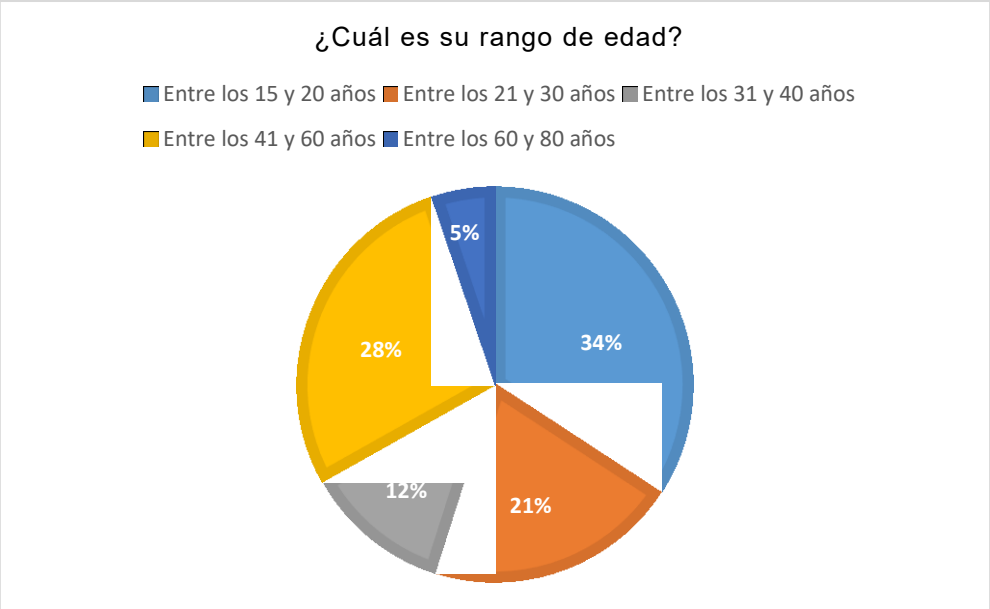
Finalmente se realizó en noviembre del 2021 un sondeo más general y abierto a todo público, por medio de la encuesta para identificar usuarios de la Institución[4] enviada desde el correo de la Oficina Asesora de Comunicaciones a todas las listas de correos, para lograr recolectar la mayor cantidad de información posible. Los resultados arrojados fueron los siguientes:

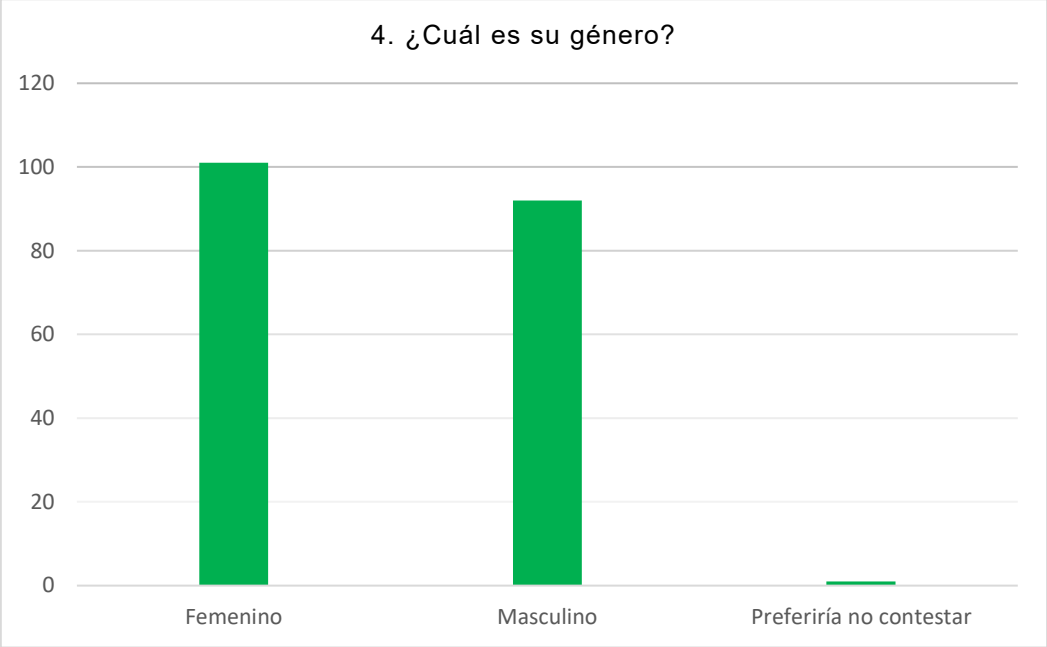
1. ¿En qué ciudad o municipio se encuentra ubicado usted?	
Amagá	2
Andes	1
Angostura	1
Apartadó	4
Arboletes	1
Barbosa	3
Bello	9
Belmira	1
Bucaramanga	1
Caucasia	1
Chigorodó	1
Copacabana	5
El Carmen de Viboral	2
Envigado	5
Girardota	1
Guarne	2
Itagüí	9
La Ceja	3
La Estrella	5
Marinilla	4
Medellín	116
Pácora - Caldas	1
Rionegro	3
Sabaneta	6
San Cristóbal	1
San Francisco	1
San Roque	1
Santa Bárbara	1
Santuario	1

2. ¿Cuál es su profesión u oficio?	
Abogado	2
Administración de Empresas	5
Administradora documental	1

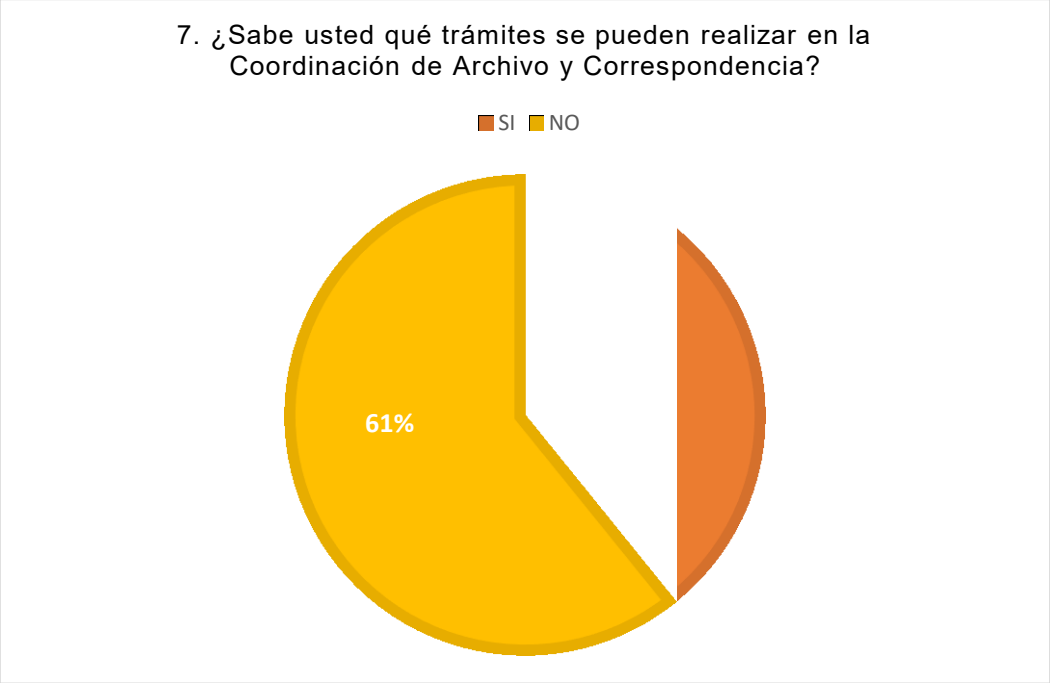
[4] Ver anexo2.

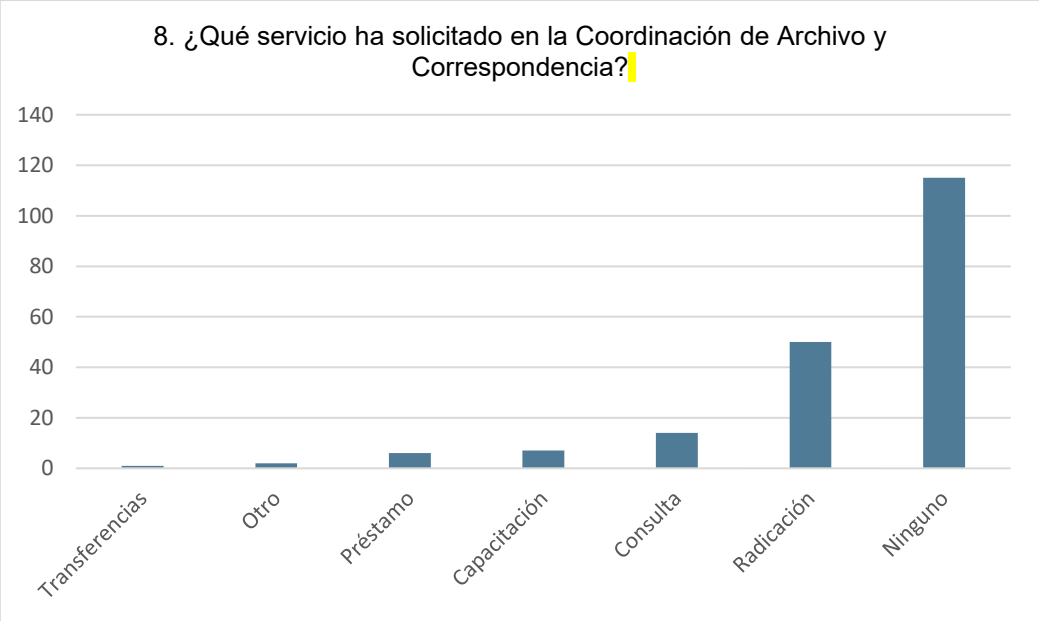
Agente de viajes	1
Almacenista	1
Analista	3
Archivista	2
Asesor de servicio al cliente	2
Auditor	1
Auxiliar Administrativa	8
Auxiliar contable	4
Auxiliar organización de archivos	1
Auxiliar Servicios Generales	1
Biólogo	2
Cerrajero	1
Comunicador audiovisual	1
Consultora de desarrollo	1
Contador Publico	6
Contratista	2
Directora	1
Docente	12
Emplead@ / Servidor público	6
Escritor	1
Estudiante	100
Independiente	1
Ingenier@	6
Médico	1
Operario	1
Profesional Especializado	4
Profesional Universitaria	3
Secretaria	1
Técnico Administrativo	3
Tecnólog@s	7





5. ¿Qué vinculo tiene usted con el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid?	
Auxiliar Administrativo	8
Contratista	1
Coordinador	1
Docente	19
Egresado	2
Empleada	28
Estudiante	130
Funcionario	4
Profesional Especializado	1





Se evidenció un desconocimiento de la existencia, ubicación y servicios prestados por la Coordinación de Archivo y Correspondencia, lo cual aporta información relevante para iniciar procesos de mejora que permitan a la dependencia acercarse más a los usuarios internos y externos de la Institución.

HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y EL ARCHIVO CENTRAL

Luego del primer acercamiento realizado con los usuarios de la Coordinación de Archivo y Correspondencia, se evidenció la necesidad de estar en constante comunicación para conocer la percepción e impacto de los usuarios ante los servicios prestados y los requerimientos de información.

Por consiguiente, se hizo necesario crear una herramienta que permita medir la satisfacción y el cumplimiento en los requerimientos de información por parte de los usuarios. La encuesta diseñada para este proceso se debe dejar a disposición de cada uno de los usuarios que se acerquen a las instalaciones de la dependencia y vía correo electrónico.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha: _____

Con el fin de identificar el grado de satisfacción de los usuarios tanto internos como externos y brindar un servicio de calidad, queremos conocer su opinión sobre el trámite o proceso desarrollado en la Coordinación de Archivo y Correspondencia. Agradecemos de antemano la información suministrada, la cual nos será de utilidad para mejora constante los servicios que prestamos.

Marque con una X en la casilla correspondiente:

1. ¿A qué tipo de usuario pertenece usted?

Estudiante		Funcionario	
Aspirante nuevo		Contratista	
Graduado		Investigador	

Docente vinculado		Mensajeros (Externos)	
Docente ocasional		Docente de catedra	
Otro:		Cuál:	

2. **¿El trato recibido por parte del personal de la Coordinación de Archivo y Correspondencia ha sido amable, respetuoso y oportuno?**

   - SI: _____
   - NO: _____

   Por qué:

   _____

3. **¿Considera que el personal de la Coordinación de Archivo y Correspondencia ha utilizado un lenguaje claro, preciso y adecuado?**

   - SI: _____
   - NO: _____

4. **¿Los funcionarios de la dependencia le han ofrecido soluciones y respuestas de manera oportuna, e informado adecuadamente sobre los procesos, normas, plazos y documentos solicitados en el Politécnico para su trámite?**

   - SI: _____
   - NO: _____

5. **¿Considera que las instalaciones de la Coordinación de Archivo y Correspondencia cuentan con un espacio sereno y cómodo para el buen desarrollo de los servicios solicitados?**

- SI: _____
- NO: _____

6. **¿Ha podido realizar su consulta de forma ágil y oportuna en la Coordinación de Archivo y Correspondencia?**

- SI: _____
- NO: _____

7. **¿La página web institucional y el micrositio de la Coordinación de Archivo y Correspondencia presentan la información que usted requiere?**

- SI: _____
- NO: _____
- No la conoce: _____

8. **¿Enumere de 1 a 10 el grado de satisfacción con el servicio de la Coordinación de Archivo y Correspondencia?**

1.- 2.- 3.- 4.- 5.- 6.- 7.- 8.- 9.- 10

¡Gracias por la información suministrada!

CONCLUSIONES

Este estudio busca tener un mayor impacto institucional, que procure mejorar la satisfacción de los usuarios internos y externos, posibilitando la confiabilidad y la eficiencia en los servicios que presta la dependencia. La identificación y el reconocimiento de las necesidades de información de los usuarios permiten derribar barreras y solucionar de manera asertiva las solicitudes que llegan a los archivos de gestión y central de la Institución.

Por otro lado, el análisis de datos recolectados a través de ejercicios de caracterización e investigación como el presente, también contribuyen al diseño de estrategias pedagógicas que permitan difundir los servicios prestados y las buenas prácticas realizadas. Es importante que la información recolectada y analizada permita orientar los planes de mejora y el diseño de nuevos proyectos, tomando como insumo la planificación centrada en los datos.

Se hace necesaria la utilización de una metodología constante para identificar las necesidades de los usuarios internos y externos, que estén basadas en la observación directa y la utilización efectiva del buzón de sugerencias institucional. Igualmente, es vital mantener actualizada la página web institucional y todos los micrositios de las dependencias, con la información relevante y necesaria que se pueda brindar a los usuarios internos y externos. Igualmente, es recomendable documentar aquellos procesos y procedimientos de la Coordinación de Archivo y Correspondencia que hagan falta y que a través de este ejercicio se logren identificar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGN – Archivo General de la Nación. (2020). *Caracterización de Usuarios y Grupos de Valor.* Recuperado el 20 de septiembre de 2021, de Archivo General de la Nación: https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/4_Servicio_al_ciudadano/CaracterizacionUsuarios/Caracterizaci%C3%B3n%20de%20usuarios%20y%20grupos%20de%20valor%20AGN%202020.pdf

Garcés. E. (2021). *Caracterización de Grupos de Interés Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.* Medellín: Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid. Recuperado el 09 de septiembre de 2021, de https://drive.google.com/drive/folders/11RlvVDLLS7RIqv4mNf526uvITNx5z1OO

Rubio, A. (2019). Estudios de usuarios en archivos municipales. *Organización del conocimiento y patrimonio cultural, 27*(2), 14-100. Recuperado el septiembre de 2021, de https://drive.google.com/drive/folders/11RlvVDLLS7RIqv4mNf526uvITNx5z1OO