

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Departamento de Estudios de Información

1-1-2016

Evaluación de los servicios de archivo de las superintendencias desde la perspectiva del usuario externo

Lina Paola Ordoñez Ortiz
Universidad de La Salle, Bogotá

Sarah Rodríguez Barrera
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion

Citación recomendada

Ordoñez Ortiz, L. P., & Rodríguez Barrera, S. (2016). Evaluación de los servicios de archivo de las superintendencias desde la perspectiva del usuario externo. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/111

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Departamento de Estudios de Información at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ARCHIVO DE LAS SUPERINTENDENCIAS
DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EXTERNO**

Lina Paola Ordoñez Ortiz

Sarah Rodríguez Barrera

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACION

BOGOTÁ

2016

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ARCHIVO DE LAS SUPERINTENDENCIAS
DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EXTERNO**

Lina Paola Ordoñez Ortiz

Sarah Rodríguez Barrera

Tutora

María Janeth Álvarez

Magister en Docencia

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACION

BOGOTÁ

2016

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado en especial a Dios, quién me dio la sabiduría y las herramientas necesarias para lograr y escalar este gran peldaño.

A mi familia, porque siempre estuvo a mi lado apoyándome y dándome el aliento necesario para continuar y no desfallecer.

A mi esposo, quien con su amor y ternura a estado incondicionalmente a mi lado apoyando cada paso y alegrándose por cada triunfo obtenido.

A nuestra tutora María Janeth, por su paciencia, tiempo, dedicación, por su apoyo en este gran proceso.

A todas aquellas personas que creyeron en mis capacidades y me alentaron siempre.

Lina Paola Ordoñez Ortiz

Antes que a nadie quiero dedicarle esta tesis a mi Dios, por su ayuda y respaldo, por darnos la sabiduría, inteligencia y paciencia a mi compañera y a mí para esforzarnos y sacar adelante este proyecto

A mi padre, que aunque ya no se encuentra con nosotros, fue uno de los actores principales para cumplir con este propósito de ser profesional.

A mi madre, hermanos y cuñado por su amor y apoyo incondicional

A mi hermosa bendición, mi esposo por apoyarme cuando más lo necesite en momentos cruciales de mi vida.

A mis sobrinos a los que amo tanto, porque esta experiencia de vida influya en su crecimiento personal.

Sarah Rodríguez Barrera

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primera instancia a Dios por permitirnos lograr nuestros objetivos, porque sin la ayuda de Él no sería posible.

A mis padres y hermanos quienes desde un principio me apoyaron para lograr llegar a la meta de este largo camino.

En especial a mi madre, quien me ha apoyado siempre y ha estado demostrándome su amor eterno e incondicional.

A mi amado esposo por acompañarme, aconsejarme y estar a mi lado siempre y decirme que todo es posible si creo en mí y en mis capacidades.

A nuestra tutora María Janeth, ya que sin su ayuda y compromiso no hubiese sido posible culminar este proceso.

Lina Paola Ordoñez Ortiz

Agradezco a mi Dios, porque sin su bendición y respaldo este proyecto no se hubiera concluido.

A mi madre por su gran apoyo desde el inicio de mi carrera y sus oraciones.

A mi esposo por su amor, apoyo y su ayuda emocional para no darme por vencida,

A nuestra tutora María Janeth por creer, apóyanos y compartir su conocimiento con nosotras

Sarah Rodríguez Barrera

NOTA DE ACEPTACIÓN

Director Programa de Sistemas de Información

Tutor Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Bogotá, Agosto de 2016

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	9
2. Problema de investigación.....	12
3. Justificación	14
4. Objetivos	18
5. Marco Teórico	19
6. Metodología	75
6.1. FASE 1 Recolección de la Información	77
6.2. FASE 2 Definición de los Instrumentos y recolección de la información.....	80
6.3. FASE 3 Análisis de la Información	83
6.3.1. Análisis de las encuestas.....	91
7. Resultados	111
8. Conclusiones	115
9. Bibliografía	117
10. Anexos.....	121

LISTA DE GRAFICAS

GRAFICO 1. CONOCIMIENTO DE SERVICIO DE ARCHIVO POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS.....	92
GRAFICO 2. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EN SALA POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS	93
GRAFICO 3. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EN LÍNEA POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS	94
GRAFICO 4. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS	95
GRAFICO 5. CONSULTA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS.	96
GRAFICO 6. SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.	97
GRAFICO 7. SERVICIO DE CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE LAS SUPERINTENDENCIAS.	98
GRAFICO 8. SERVICIO ÁGIL CON RESPECTO A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS DE PARTE DE LOS USUARIOS A LAS SUPERINTENDENCIAS.....	99
GRAFICO 9. SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE UNA FORMA ASEQUIBLE.	100
GRAFICO 10. IMPORTANCIA SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS SUPERINTENDENCIAS.	101
GRAFICO 11. GRADO DE IMPORTANCIA DE LA DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA.	102

GRAFICO 12. GRADO DE IMPORTANCIA QUE LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS LE DAN AL RESULTADO FINAL DEL SERVICIO.	103
GRAFICO 13. GRADO DE IMPORTANCIA QUE LE DA LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS AL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	104
GRAFICO 14. GRADO DE IMPORTANCIA QUE LE DAN LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS AL SERVICIO DE CONSULTA EN LÍNEA.	105
GRAFICO 15. GRADO DE SATISFACCIÓN QUE LE DAN LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	106
GRAFICO 16. GRADO DE SATISFACCIÓN QUE LE DAN LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS A LA DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	107
GRAFICO 17. GRADO DE SATISFACCIÓN QUE LE DAN LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS FRENTE AL RESULTADO FINAL DEL SERVICIO.....	108
GRAFICO 18. GRADO DE SATISFACCIÓN QUE LE DAN LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS FRENTE AL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	109
GRAFICO 19. GRADO DE SATISFACCIÓN QUE LE DAN LOS USUARIOS DE LAS SUPERINTENDENCIAS AL SERVICIO DE CONSULTA EN LÍNEA.	110

1. Introducción

Un ejercicio puntual que se hace en el contexto archivístico es el proceso de evaluación, siendo un asunto que no se puede tomar a la ligera, dado a que la elaboración “de un corpus de teoría de la evaluación es tal vez la necesidad más urgente que existe en el ámbito de la archivística” (Richard C. Bemer, 1983, p. 6), ya que un diagnóstico propicio para la gestión de documentos o para los servicios que presta la unidad documental, se convierte en toda una plataforma de análisis hacia aspectos relevantes de mejora y construcción de cualquier institución que este enfocada a la prestación de servicios, más aun cuando es el profesional de la información quien tiene un grado de conocimiento capaz de profundizar, corregir, proponer, capacitar e instruir a instituciones, empresas y empleados sin la formación suficiente ni las aptitudes necesarias para poder proyectar hacia donde se dirige el correcto uso de la información y su administración bajo las normas y parámetros que contempla esta disciplina en el contexto nacional y avances a nivel internacional, robusteciendo así la capacidad de respuesta a necesidades crecientes.

Partiendo de la base en que el primer y último fin de las entidades públicas radica en la satisfacción de necesidades y expectativas de la sociedad mediante el adecuado uso de recursos, estos requerimientos surgen del continuo cambio y el desarrollo social en la que crecen exponencialmente la demanda de tecnologías y procesos que brinden fiabilidad, rapidez, competencia, credibilidad, satisfacción, calidad y más que nunca inmediatez bajo la certeza de tener voz en el control, fiscalización y redención de cuentas de estos entes.

Lo descrito conlleva a recordar el espíritu de los servicios de archivo de las entidades públicas, los cuales fueron creados por el Gobierno Nacional para garantizar el cumplimiento de los

derechos y deberes que se tiene como ciudadano y que están observados en la Constitución Política, que a su vez conllevan a distintos requerimientos y necesidades por parte de la población, por lo anterior la administración pública ha tenido que incorporar paulatinamente tecnologías que propende por la instauración de procedimientos dirigidos al desarrollo de relaciones de servicio con los ciudadanos, empezando por la homogenización de los usuarios consistente en “la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios que por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio” (Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, Gobierno en Línea, 2011).

Este proceso de análisis de caso parte de una contextualización sobre el estado actual de los sujetos de estudio mediante la evaluación de su situación actual en dos indicadores claves como lo son calidad de servicio y satisfacción de cliente externo, siendo este un ejercicio puntal que se realiza tanto en el contexto archivístico como en el administrativo, el cual es vital para detectar posibles errores de funcionamiento, evidenciando si el modelo de calidad operativo cumple con las exigencias requeridas y entregue nuevas posibilidades respecto a los procesos que necesitan ser implantados en la dinámica de la operación, que insten a tomar decisiones de mejora por medio de la aplicación de estrategias dirigidas al crecimiento interno como organización, puesto que “el mayor desafío profesional con que se enfrentan los archiveros es el proceso de evaluación” (Maynard J Brichford, 1977, p. 1) para mantener servicios de excelencia y de cómodo acceso hacia los usuarios indistintamente de su condición social o nivel socioeconómico.

Con base en lo anterior , se comienza por definir el concepto de calidad, que es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (ICONTEC, 2004), y de satisfacción que se entiende como la “percepción del ciudadano sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas” (ICONTEC, 2009), por cuanto estos dos conceptos se conjugan de forma similar desde el análisis crítico como desde la perspectiva económica, ya que el primer paso para prestar un servicio de forma óptima es conocer al usuario, sus necesidades actuales y futuras, que ahonden lo suficiente para diseñar un servicio que supla las carencias y oportunidades encontradas, en el momento que esas carencias sean suplidas en su totalidad se tendrá un usuario con niveles de satisfacción altos y los servicios de archivo del sector público no están exentos a esta problemática, por el contrario se encuentran expuestos de mayor forma por su carácter representativo en la sociedad.

Influenciados en la premisa en donde “el marketing archivístico persigue la satisfacción de necesidades tanto de formación como de información de los usuarios/clientes” (Ladrón de Guevara, M. 2010), se considera como filosofía de acción una adecuada gestión de la calidad por parte de los archivos en cada uno de los proyectos de este tipo, permitiendo la posibilidad de controlar y ajustar los procesos de acuerdo a las necesidades dinámicas del usuario , dependiendo de la aplicación de herramientas como “los estudios de usuarios y la adopción de normas de calidad como la ISO, el EFQM (Modelo de excelencia de la fundación europea para la gestión de la calidad)y la Carta de servicios”(Benis, 2013,p.3), lo que hace preponderante la unificación de conceptos así como de parametrización en los métodos de evaluación, estudio y análisis para la entregar resultados igualmente uniformes y destinados a la solución masiva de problemáticas inherentes a la actividad archivística como área de soporte .

Es de esta forma que los usuarios se convierten en la razón de existir para toda unidad de archivo, más de carácter público y gubernamental, tomando un protagonismo nada menos que importante para profesionales en ciencias de la información que tengan la destreza y capacidad de investigar y analizar sobre las necesidades que sus usuarios solicitan, colocando a los archivistas en la responsabilidad de desafiar y apropiarse del reto de crecer desde la óptica del usuario, que con la llegada de nuevos medios de información y redes de comunicación lo convierte en un elemento con toma de decisión predominante.

2. Problema de investigación

Con base en la expedición de la ley 594 de 2000 (Archivo General de Colombia, 2000), el Estado Colombiano da cumplimiento a los artículos 8, 72 y 74 respectivamente señalados en la Constitución Política de Colombia, en lo que se refiere a la obligación de “proteger los documentos de archivo, tanto del sector público como privado entendidos como bienes culturales y patrimonio de la nación, además de garantizar la consulta y el acceso a los documentos públicos, en casos en los que no existan restricciones y tengan el carácter de reserva”. (Ley N° 594, 2000)

Lo anterior hace alusión al derecho que tienen los usuarios externos en Colombia a consultar los documentos en el momento que ellos lo requieran y el deber de estas entidades de facilitarles el acceso a la información. Esta investigación se centra en los servicios, en la calidad y el manejo que estas unidades de información le dan a los procesos, y a la atención que prestan a las necesidades de los usuarios en el momento de su consulta.

Es preciso recordar que el usuario es la razón de ser de las unidades de información por ende es sumamente importante prestar atención especial a los requerimientos o necesidades que el

usuario presente. En la actualidad se cuenta con la reglamentación necesaria que respalda a la ciudadanía, en cuanto a lo referente a los lineamientos que se deben tener en cuenta para la prestación de trámites y servicios que ofrecen las entidades públicas por los diversos canales de información, por ejemplo el Decreto 2693 de 2012, emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuyo objeto es establecer los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011.

El Decreto como tal contribuye al acceso de la información de la ciudadanía y al buen desempeño y administración de los diferentes mecanismos de información, se destaca el artículo 6, el cual hace referencia a los temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea, desde el numeral 1 hasta el 4 cubre lo referente a garantizar el acceso adecuado de la información.

Se presentan a diario quejas e insatisfacción en los servicios que prestan los archivos por parte de los usuarios, especialmente en los servicios de archivo que prestan las entidades públicas en Bogotá, esto basado en la normatividad que permite al usuario o ciudadano presentar una queja, petición o recurso (PQR) ante la entidad prestadora del servicio, como lo indica la ley 1755 de 2015, cuyo objeto es regular el Derecho Fundamental de Petición ante las autoridades competentes y la Resolución 314 de 2001, por la cual se adopta el Instructivo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, por tal motivo esta investigación se presenta con el fin de indagar cómo se encuentran actualmente los servicios de archivo en las superintendencias y si estas entidades están cumpliendo o no con la calidad que requieren dichos servicios.

La información recolectada a partir de esta investigación, facilitará la elaboración de un diagnóstico de la situación de los servicios archivísticos que prestan las superintendencias en

Bogotá frente a los usuarios, y si estos están conformes o no con los servicios de archivo que prestan estas entidades, para esto es necesario saber qué servicios de archivo prestan las Superintendencias y así poder detectar en cuál de ellos los usuarios no se sienten conformes en el momento de consultarlos. Es por ello, que se formula la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuáles son las necesidades de información de los usuarios externos que consultan los archivos de las superintendencias en Colombia?

3. Justificación

Como sustento jurídico se tiene la ley que protege los archivos como patrimonio cultural del país en el Artículo 14 de la Ley 594 de 2.000 decretada por el Congreso de la Republica de Colombia, ente que cumple con la función legislativa.

“Artículo 14. Propiedad, manejo y aprovechamiento de los archivos públicos. La documentación de la administración pública es producto y propiedad del Estado, y éste ejercerá el pleno control de sus recursos informativos. Los archivos públicos, por ser un bien de uso público, no son susceptibles de enajenación” (Ley N° 594, 2000). Este artículo hace alusión a la propiedad, manejo y aprovechamiento de los archivos públicos y aunque estos bienes no son susceptibles de enajenación, es decir que son única y específicamente responsabilidad de las empresas públicas que los produjeron en el ejercicio de sus funciones, señala que luego de la elaboración de las tablas de retención documental y según la disposición final, la administración pública podrá contratar con personas naturales o jurídicas los servicios de custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo;

además según el Parágrafo 3° de este mismo artículo “El Archivo General de la Nación establecerá los requisitos y condiciones que deberán cumplir las personas naturales o jurídicas que presten servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo o administración de archivos históricos” (Ley N° 594, 2000).

De igual forma el estado colombiano se pronuncia respecto a la protección de los documentos de archivo en los artículos 72 y 74 de la Constitución Política de Colombia de la siguiente forma:

Artículo 72. “El patrimonio cultural de la Nación está bajo la protección del Estado. El patrimonio arqueológico y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional, pertenecen a la nación y son inalienables, inembargables e imprescriptibles. La ley establecerá los mecanismos

para readquirirlos cuando se encuentren en manos de particulares y reglamentará los derechos especiales que pudieran tener los grupos étnicos asentados en territorios de riqueza arqueológica”.

Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley” (Ley N° 594, 2000)

El problema investigativo en el que se forja este estudio, se encuentra centrado en la ausencia de análisis que reflejen tanto los inconformismos como las necesidades de información que presentan los usuarios en las Superintendencias, por lo que se hace necesaria la implementación de un modelo estadístico que permita identificar motivos de insatisfacción, sus posibles causas, áreas de mejora y de esta forma poder entregar recomendaciones encaminadas al mejoramiento de este servicio.

Los órganos de control del estado colombiano como las Superintendencias no realizan evaluaciones periódicas de percepción de servicio en los archivos, de estas entidades, pues según lo observado en las visitas realizadas a estas entidades, se puede identificar inconformismos por parte de los usuarios, pues esto hace que se torne más complejo, debido a la ausencia de información que pueda contrastarse en el tiempo y que pueda dar luces sobre los requerimientos posibles, por ello el estudio tiene como objetivo identificar no solo sus debilidades y fortalezas sino también determinar las necesidades de los usuarios externos del archivo, en donde se pueda visualizar cuales son las necesidades referente a las necesidades de información de los usuarios, a partir de lo señalado por Calva

- “Los servicios de Archivo
- Recursos Económicos
- Recursos Tecnológicos
- Personal adecuado

- Tiempo de respuesta

“Los puntos anteriores el proceso del comportamiento informativo se manifiesta de diversas formas dependiendo de las características del individuo como nivel de estudios, nivel socioeconómico, lugar de trabajo, etcétera. “(Calva, 2009, p, 206)

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Evaluar los servicios de archivo de las superintendencias frente a la perspectiva que tiene el usuario externo, con el fin de conocer la calidad de los servicios y la carencia de suplir las necesidades de información de los usuarios.

4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Elaborar un diagnóstico de los servicios de archivo de las superintendencias frente a la perspectiva del usuario externo.
- ✓ Valorar los servicios de archivo de las superintendencias.
- ✓ Identificar las necesidades de información que tienen los usuarios externos a partir de los resultados obtenidos

5. Marco Teórico

La prestación de servicios para cualquier entidad sea pública o privada es importante para el desempeño de las actividades de las mismas instituciones, para ello muchas entidades evalúan sus servicios para detectar la situación y evidenciar cuales son las falencias que afectan la calidad total del servicio, por tal razón es significativo ampliar la perspectiva frente a los conceptos que circundan los servicios, para ello se consultan distintas fuentes obteniendo conceptos de diversos teóricos que son de gran importancia para el avance de esta investigación, no obstante sin dejar de lado la importancia de las entidades que prestan sus servicios como en este caso le compete a las superintendencias.

Archivo y Sociedad

Los archivos constituyen parte esencial de los recursos de información de un país, por cuanto la información es un derecho de todo ciudadano para lograr obtener conocimiento de su desarrollo cultural, político, económico y científico; sin embargo cada ciudadano debe estar al tanto del manejo que se le da a la documentación archivística en el desarrollo de las naciones, es obligación de los gobiernos rendir cuentas a sus ciudadanos y el derecho de los pueblos de acceder a la documentación archivística, tanto de las funciones del país, como la información que solo compete a cada persona.

Los archivos son esenciales tanto para el investigador que busca hacer un estudio de un tema específico de los archivos en Colombia, como para el ciudadano común, que busca acceder a la información personal, como lo pueden ser los archivos notariales, o algún reclamo sobre un documento mal gestionado o razones entre las que figuran desde el conocer acerca de los planes e inversiones de los diversos países, como la necesidad de defender una propiedad o el hecho de probar la nacionalidad. La documentación de archivos es también una fuente de información útil para la toma de decisiones.

Los archivistas hoy día han comprendido la importancia de la documentación para la sociedad, es por esto que están aprovechando el tiempo y han respondido no sólo organizando los archivos del pasado sino también trabajando para que los archivos del presente “nazcan ya debidamente organizados”. (Muñoz, 2015, p. 13)

Toda la sociedad tiene conciencia sobre la importancia de la documentación archivística, hasta el momento que hacen uso de ella, los archivistas han reconocido y se han puesto a la tarea de la importancia de colocarla como parte del patrimonio en la sociedad del conocimiento. “Sabemos que mediante su inclusión en el patrimonio y en la sociedad del conocimiento los ciudadanos, y los grupos sociales podrán servirse de ella para preservar su memoria, nutrir su identidad y para construir su conocimiento”. (Muñoz, 2015, p. 13)

Por otra parte los archivos son instrumento fundamental para el control público, social y la economía de un país en relación con sus funciones, así mismo, los archivos fortalecen la implementación de estrategias que se privilegian en los Planes Nacionales de Desarrollo, pues como centros y sistemas de información inciden de manera transversal en todas las estrategias ya

que hay investigaciones previamente hechas que sirven de punto de partida para mejoras que beneficien a la comunidad. Por todo esto, es un deber del Estado, hacer los mayores esfuerzos por posesionar los archivos en estrecha concordancia en todos los ámbitos ya sea económico, político, social y cultural a fin de atender las demandas y expectativas de desarrollo de la comunidad y del país. “Es esencial que un país mantenga un registro permanente de sus derechos y obligaciones en relación con otros países y con la comunidad internacional en su conjunto. Si no se conservan los tratados, convenios y demás acuerdos internacionales o no son de fácil acceso, se presentarán desavenencias con otros Estados y controversias y conflictos internacionales” (Añorve, M. 2007).

Es decir que los ciudadanos tienen derecho a vivir informados, a consultar los archivos públicos hasta donde la ley lo permita.

Heredia define archivo como “uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma, soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente para la Historia.”(Heredia, 1989, p.4)

Sin embargo Vicenta, define los archivos como “el conjunto de documentos acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de la gestión de asuntos de cualquier índole, los producidos y los recibidos, de cualquier fecha, que se conserven y custodien para servir de referencia, como testimonio e información, por las personas responsables de tales asuntos y sus sucesores.”(Vicenta, 1989, p.4)

Por otro lado la ley precisa el archivo como, “Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura” (Ley N° 594, 2000)

Archivos públicos

Heredia define los archivos públicos como “aquellos cuya propiedad y gestión pertenecen a un servicio y establecimiento público, cuyos documentos provienen y emanan del ejercicio de una función pública de la administración territorial o de la institucional.”(Heredia, 2007, p.58)

De otra parte, el Archivo Público según la ley colombiana, es considerado como un “conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas” (Ley N° 594, 2000)

Se puede discernir estas definiciones que los archivos públicos son el resultado de las actividades que ejercen las entidades que prestan servicios públicos y tales archivos pueden ser objeto de consulta e interés de cualquier ciudadano, sin embargo algunas entidades de servicio público, no conocen el manejo, servicios, requerimientos y necesidades que tienen los usuarios, es decir que tienen documentos producidos de acuerdo a sus funciones, pero que no clasifican si son o no documentos para consulta. Por otro lado tampoco hacen un estudio de usuarios para creación de nuevos servicios que ayuden a satisfacer las necesidades, causados por la falta de información y el desconocimiento sobre de los servicios que debe prestar un archivo de carácter público.

Archivos administrativos

Según Manuel Vásquez: los archivos administrativos son los ubicados en “oficinas que inician o reciben documentos que pueden haber estado archivados formalmente o en muebles de archivadores de documentos que tiene que permanecer cerca del usuario, respetando el orden original de los documentos y estableciendo series y el sistema clasificadorio” determinado principalmente por el rector del sistema de archivos. (Vásquez,s.f.)

Es decir que son creados para los funcionarios en el desarrollo de sus tareas, para sus propios fines, toda dependencia, entidad o empresa debe recurrir con frecuencia a los documentos que ha producido o recibido, para determinar precedentes, verificar, cumplidos o pendientes, llevar a cabo proyectos anteriores investigaciones, responder a trámites tomar decisiones y demandas de orden legal, administrativo o fiscal, atender a los requerimientos de ciudadanos.

Archivos para el fomento de la cultura y el desarrollo de la identidad nacional

“Los archivos documentan, desde sus orígenes, la vida de las comunidades y de las naciones a las que pertenecen, su entorno, las relaciones entre sí y con otras comunidades, pueblos y naciones. De igual manera, conservan los registros de las distintas expresiones creativas, artísticas, asociadas al desarrollo económico, político, cultura” (Molsalve, Y, 2011).

Estos archivos fueron definiéndose como partes esenciales del patrimonio cultural de la nación, mantienen viva la historia de un país, su identidad permiten estar al tanto, las raíces registran la experiencia de la comunidad y son esenciales para el reconocimiento de los derechos.

Para ampliar el conocimiento, se hace referencia a la ley general de archivos en donde menciona los principios generales y el cual indica el fin que tienen los archivos señalado en el literal *a* del artículo 4 de la ley en mención:

“Principios generales. Los principios generales que rigen la función archivística son los siguientes: a) Fines de los archivos. El objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia; Por lo mismo, los archivos harán suyos los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten, en los términos previstos por la ley” (Ley N° 594, 2000)

Servicio

“Se entiende por servicio cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra y que es, en esencia, intangible y no da origen a la propiedad de algo. Su producción podría estar ligada, o no, a un producto físico” (Kotler, 2002, p.202)

Como lo indica Kotler en la cita anterior un servicio es algo intangible no se puede ver, no se puede tocar, ni mucho menos percibir por tal razón es muy difícil describir de forma moderada el servicio, pero que no sea fácil de describir no significa que no se tome en cuenta para el desempeño de actividades de las empresas, pues gracias a los servicios muchas empresas mantienen su posición en el mercado.

Desde otra perspectiva, en el libro Gerencia del servicio, la dirección de empresas en una economía donde las relaciones son más importantes que los productos, enfoca los servicios como un grupo económico en donde todas las personas tienen la necesidad de utilizar “x” o “y” producto y para usarlo o hacerlo efectivo es necesario implementar una acción llamada servicio. Albrecht habla sobre el “sector del servicio y menciona que en los Estados Unidos este sector se identifica cuatro segmentos.

Transportes, comunicaciones y servicios públicos

Comercio al por mayor y detal

Finanzas, seguros y bienes raíces

De los servicios, se desprenden diversos tipos de actividades comerciales según las necesidades de cada persona.

Se cree que estos segmentos no solo se pueden evidenciar en los Estados Unidos, sino en cualquier país o ciudad con grandes demandas de necesidades de actividades que las personas realizan en la rutina de su vida cotidiana” (Albrecht, 1988, p.3)

A partir de lo cual, en el artículo marketing de servicios del Dr. Carlos Mello Moyano muestra un cuadro en donde se puede valorar distintas definiciones del término servicio desde el punto de vista de diversos teóricos expertos en el tema de administración de servicios, entre ellos encontramos el concepto de Kotler mencionada anteriormente.

Cuadro Comparativo de Definiciones de Servicio

DEFINICIONES DEL TERMINO SERVICIO	AUTOR LA DEFINICIÓN
Los fisiócratas (aprox. 1750)	Todas las actividades que no son producción agrícola
Adam Smith (1723-1790)	Todas las actividades que no concluyen en productos tangibles
J.B.Say (1767-1832)	Todas las actividades no manufactureras que agregan utilidad a los bienes
Alfred Marshall (1842-1924)	Bienes que mueren en el momento de la creación
American Marketing Association (1960)	"Servicio: Actividad, beneficios o satisfacciones que se ponen a la venta o son proporcionados en conexión con la venta de bienes."
Regan (1963)	"Los servicios representan o satisfacciones tangibles presentadas directamente (transporte, alojamiento), o satisfacciones intangibles presentadas indirectamente cuando se compran bienes u otros servicios (crédito, entrega)."
Judd (1964)	"Los servicios colocados en el mercado, realizados por una compañía o por un empresario dónde el objeto de la transacción es otro que no el traslado de propiedad (o título) de una mercancía tangible."
Bessom (1973)	"Para el consumidor, los servicios son cualquier actividad puesta a la venta que proporciona beneficios y satisfacciones valiosas ; actividades que el cliente no es capaz a o prefiere no realizar por sí mismo"
Blois (1974)	"Un servicio es una actividad puesta a la venta que genera beneficios y satisfacciones, sin llevar a un cambio físico en la forma de un bien."
Stanton (1974)	"Los servicios son actividades separadamente identificables e intangibles que proporciona la satisfacción de un deseo cuando son colocados en el mercado a los consumidores y / o usuarios industriales y que no están necesariamente asociados a la venta de un producto o de otro servicio."
Lehtinen, (1983)	"Un servicio es una actividad o una serie de actividades que tienen lugar en las interacciones con una persona de contacto o con una máquina física y que proporciona satisfacción al consumidor."
Andresen et al. (1983)	"Los servicios son cualquier beneficio intangible que son pagos directa o indirectamente y que frecuentemente incluye a un componente físico o técnico más grande o más pequeño."
Kotler e Bloom (1984) e Kotler (1988)	"Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a la otra que sea esencialmente intangible y que no resulte en propiedad de cosa alguna. Su producción puede estar o no vinculada a un producto físico.
Free (1987)	"La atención de las expectativas del cliente durante una venta y en la actividad posventa, a través del logro de la realización de una serie de funciones que se equiparan o que superan a la competencia, de manera de dar una ganancia mayor para el proveedor."
Gummensson (1987)	"El servicio es algo que puede comprarse y puede venderse, pero que usted no consigue dejar caer en su pie"
Grönroos (1995)	"El servicio es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que normalmente, pero no necesariamente, sucede durante las interacciones entre cliente y empleados de servicios y/o recursos físicos o bienes y/o sistemas del proveedor de servicios

Fuente: tomado de Mello, 2002: 4

En el cuadro anterior se destacan diferentes conceptos del término de servicio, se logra enfatizar que estos autores coinciden en que al servicio lo predomina lo intangible, es decir que carece de propiedades materiales que no es posible percibir.

Es importante observar en esta tabla la evolución del concepto de servicio a través del tiempo, que está enmarcado desde 1750 hasta 1995 y que aún en la actualidad el servicio es de sumo valor para cualquier entidad, no obstante podemos identificar que el servicio es y seguirá siendo el balance de muchas empresas y más cuando muchas dependen de la calidad que estas prestan.

En palabras generales se concluye que el servicio es lo más importante en una entidad y que cuyo valor depende de la forma en cómo se encuentre enfocado, pues si no hay un buen servicio la entidad que los presta puede correr el riesgo de ser evaluado o tildado de mal desempeño y mala atención al usuario.

Finalmente un servicio es aquello que se presta para satisfacer una necesidad, es aquello que se brinda con el fin de que el cliente, o usuario pueda por medio de este obtener una satisfacción, un beneficio.

Características del servicio

Entre las características principales del servicio, se encuentran algunos elementos básicos tales como la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad.

Según Parasuraman, Zeithalm y Berry (Duque, 2005), las características fundamentales de los servicios como: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, la inseparabilidad de la producción y el consumo.

La Intangibilidad

Esta característica es el principal elemento de un servicio ya que este no puede obtener propiedades materiales como la percepción del producto, para ampliar el conocimiento de esta característica se acude a un artículo publicado en la página de la universidad de Palermo en Argentina, donde destaca lo siguiente:

“Se pueden buscar de antemano opiniones y actitudes; una compra repetida puede descansar en experiencias previas, al cliente se le puede dar algo tangible para representar el servicio, pero a la larga la compra de un servicio es la adquisición de algo intangible”. (Garcon, 2009)

En la cita anterior se deduce que con el simple hecho de realizar una acción para ayudar a alguien se logra describir un servicio no se puede ver, no se puede percibir, pero si se obtiene un resultado de este o un beneficio llamado producto, la acción que no se percibe es la intangibilidad, es el servicio que se está prestando para llegar a ese beneficio.

La heterogeneidad

Los servicios “son heterogéneos en el sentido de que el servicio puede variar de empresa prestadora por empresa prestadora, de cliente a cliente, de día a día” (Duque, 2015)

El servicio que presenta esta característica es porque el resultado del mismo puede variar, pues cada servicio es diferente y se presta de una forma distinta y la percepción de cómo el cliente o usuario lo ve puede de igual forma ser distinta a como se cree que se está prestando y su finalidad es la calidad del servicio ofrecido.

La calidad en esta característica del servicio juega un rol muy significativo dado que resultado de este se mide o se juzga dependiendo del beneficio obtenido, pues gracias a la satisfacción del resultado del servicio se puede calificar como buen o un mal servicio y este resultado es el que llega a dar buen nombre a la empresa prestadora del servicio, por lo tanto si la respuesta a este es mala la calificación del mismo será de la misma manera evaluado de mala calidad. Así de este modo se puede concluir que el servicio con características heterogéneas pueden variar dependiendo del punto de vista de quien lo preste y de quien adquiera, el beneficio ya que para ambas partes la percepción del servicio es visto de forma distinta a como puede estar estandarizado en la entidad.

La inseparabilidad

“Se puede afirmar que normalmente, el servicio primero se vende para luego ser producido y consumido simultáneamente” (Mello, 2012)

Esto quiere decir que el servicio va de la mano de quien lo vende para luego ser consumido por el cliente, de tal manera que el servicio no permite que el vendedor sea separado del servicio hay una interacción continua entre el vendedor y el servicio.

Perecedero

Esta característica radica en el impedimento de almacenar los servicios para su uso o venta posterior, en varios ejemplos se encuentra que uno de los más repetidos es el de los asientos vacíos, “una compañía de transporte no puede almacenar los asientos vacíos para cuando no es hora pico” (Marenco, M. 2014).

Es claro que no se pueden guardar los asientos para cuando no es hora pico, pues este es un servicio que no tiene uso durante ese tiempo. Ahora para ampliar nuestros conocimientos en cuanto los servicios, hablaremos de la clasificación de estos, visto desde el punto de vista de diversos teóricos.

Clasificación de los servicios

En los servicios de cualquier entidad sin importar la función de la empresa se observan estas clasificaciones desde diversos puntos de vista, para ello se muestra distintas fuentes en donde se puede realizar una comparación de las diferentes tipologías o clasificación de los servicios, en primera instancia para k. Douglas Hoffman y John E.G. Bateson existen varias clasificaciones de servicios empezando por la clasificación tradicional. Esta clasificación consiste en cinco etapas.

Tipologías del servicio

a. Grado de tangibilidad ✓ Bienes propios ✓ Bienes alquilados ✓ No bienes
b. Intensidad del trabajo ✓ Basada en personas ✓ Basada en equipo
c. Meta del prestador del servicio ✓ Lucrativa ✓ No lucrativa
d. Nivel de habilidades del prestador de servicios ✓ Profesional ✓ No profesional
e. Grado de contacto con el cliente ✓ Elevado ✓ Bajo

Fuente: tomado de Douglas, Bateson 2002:p.54

Al observar este cuadro se puede evidenciar que estos autores tienen una posición muy clara frente a la clasificación de los servicios, pues si se analiza con detalle cada uno de estos aspectos se puede evidenciar que realmente es la forma en cómo se encuentran catalogados los servicios. Es claro que hay otros teóricos que tienen otro concepto frente a la clasificación de los servicios, que bien es cierto son válidas a la hora de enfocarnos al servicio.

En conclusión, el concepto y todo lo que rodea o enmarca los servicios posee una gran percepción ya que a diario las personas se enfrentan a un fuerte volumen de demanda de necesidades en la que se debe como personas ejecutar actividades llamados “servicios” para llevar a cabo unos resultados en algunos casos satisfactorios o en otros no en donde este resultado es el producto final del servicio o actividad prestada. De esta forma, el servicio no es más que el ejercicio que se realiza de manera constante para llevar a finalidad una tarea, que obtendrá un resultado de beneficio para una persona o entidad.

Servicios de Archivo

Como se ha mencionado anteriormente el servicio es el conjunto de actividades que busca satisfacer las necesidades de un individuo, por lo tanto los servicios de archivo son actividades que buscan ofrecer al usuario satisfacer las necesidades de información.

Pues estos servicios están enfocados única y exclusivamente a satisfacer las necesidades básicas de información, porque permite al usuario un acercamiento a los documentos y/o información haciendo que los usuarios se sientan mucho más familiarizados con las unidades de gestión documental y su operación.

Tipos de Servicios de archivo

Existen diferentes categorías de servicios que prestan diferentes entidades en el área de archivo para usuarios externos, algunos de estos son; en consulta en sala, fotocopias, prestamos de documentos, certificaciones entre otros. En la actualidad las demandas que tienen los usuarios en cuanto los servicios exigen que estén en continuas mejoras para ofrecer mejor calidad del mismo, mejor funcionamiento en el archivo y suplir las necesidades de los usuarios.

“Consulta de documentos. La asistencia personal que en forma individual da el bibliotecario a los lectores que buscan la información” (Rothstein, 2000, p. 3).

- Según un estudio las RAMP dicen que este servicio debe cumplir con tres condiciones muy importantes,
- “Disponer de personal capacitado y que conozca los documentos del archivo y su utilización para fines investigativos.
- Procurarse ayudas de recuperación de la información para el suministro de datos básicos sobre el origen, la organización y el contenido de los documentos.
- Contar con facilidades para la utilización y para la reproducción de los documentos” (Rhoads, 1983, p. 9)

Referencia de archivo. “Proceso de comunicación usuario referencista, a través del cual, el referencista teniendo en cuenta todos los recursos a su disposición y alcance, procura la satisfacción de los intereses o necesidades de información de los usuarios” (Garcia, 1995, p.3)

Lectura en sala. “Mediante este servicio, la biblioteca o archivo permite la consulta de sus fondos en su propio recinto durante un tiempo limitado y circunscrito al periodo de apertura de la misma” (García Rodríguez, 1998, p.247)

Workflows. “Es un servicio aún novedoso, que previsiblemente irá en aumento con el paso del tiempo, ya que ahora posee un porcentaje muy bajo, poco más del 18 % de empresas lo ofertan. El servicio está en relación con la gestión electrónica de documentos, y se orienta a las actividades relacionadas con la gestión de flujos de trabajo que se producen en las empresas”. (Cordón, 2002, p.33)

Formación de usuarios. “Conjunto de programas y actividades de carácter temporal o permanente, formales y no formales dirigidos a los usuarios reales o potenciales con el propósito de inducir, actualizar, perfeccionar y especializarles en el adecuado manejo y aprovechamiento de los archivos”(Mejía, 2000,p.53)

Fotocopias. Casi siempre es ofrecido por el archivo, dentro de sus instalaciones.

Digitalización. Permite convertir cualquier tipo de documento en imagen electrónica digital codificada. Las ventajas del documento hacen que los servicios de digitalización de documentos (imágenes o texto) sean, hoy por hoy, el servicio que despierta más interés.

Certificación. Los servicios de certificación de documentos y firma electrónica se encuentran Orientados a garantizar la veracidad y la seguridad de los documentos, electrónicos sobre todo en su transmisión. Dentro de las empresas de gestión de archivos no es todavía, un sector muy ofertado, tan solo un 9,23 % de ellas lo ofrecen.

Microfilmación. Actividad relacionada con la digitalización, sin embargo, a diferencia de esta. Posee un porcentaje muy bajo, inferior al 16 %. La microfilmación es, básicamente, una técnica fotográfica aplicada a la reducción de documento, que permite disponer de los documentos de forma compacta y reducida. Es, sin embargo, un sector que tiende a la baja, debido en gran medida al auge de la digitalización.

Evaluación del Servicio

La evaluación de los servicios de archivo son muy importantes, ya que nos permiten medir los alcances de los objetivos propuestos, es decir comprobar si estos objetivos están cumpliendo con su cometido y si se ajustan a las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta algunos teóricos expertos en el tema.

“La evaluación tienen cuatro funciones específicas:

- Diagnóstica: nos va a decir el estado concreto de ese servicio
- Productiva: conocimiento del estado inicial de los elementos y estructura de un programa con vistas pronosticas.
- Orientadora: orientara y motivara hacia conductos positivos de mejora.
- De control: conocimiento y evaluación de los objetivos” (S.A, 2005, p.2)

Con los servicios archivos se debe tener en cuenta que está basada una actividad que se debe planificar haciendo un diagnóstico que cubra hasta el control e implementación de los objetivos proyectados, es por esto que los archivistas realizan un estudio de usuarios con el fin de obtener resultados que evidencien oportunidades de mejora y adecuar los procesos a las necesidades de los usuarios.

Según la Asociación Nacional de Bibliotecas de las ciudades metropolitanas, se entiende por evaluación: “Recoger información sobre el cumplimiento de los objetivos propuestos y sobre las bases de dicha información tomar decisiones” (INTAMEL, 2005, p.6)

“Existe un proceso sencillo que ayuda a determinar qué es lo que deseamos evaluar.

Identificación de los momentos de verdad del cliente.

Utilización del concepto de la proposición comercial para ayudar a ubicar la importancia organizacional en los diferentes aspectos con que entran en contacto el cliente y la empresa.

La proposición comercial, que es el modelo de lo que la organización está tratando de hacer” (Albrecht, 1991, p.104)

La evaluación debe ser un proceso continuo por el profesional, dado que es la única forma de recopilar datos que ayudan a evidenciar como es el estado de los servicios, y si están cumpliendo o no con los objetivos, no es importante tener muchos servicios, sino tener los apropiados que permitan satisfacer los requerimientos de los usuarios y que hagan uso de ellos. Por tanto el objetivo principal de archivista es de suplir las necesidades de los usuarios, sin embargo, estas demandas de información solo se podría evidenciar con un estudio de usuarios, estos permiten estudiar aspectos principales de los servicios que se están prestando e implementar nuevos productos requeridos por los usuarios.

En una organización el manejo de la información, su registro y archivo es uno de los procesos fundamentales que garantizan el correcto funcionamiento de la misma, por esta razón el diagnóstico inicial es un aspecto muy importante para poder determinar con base en el tipo de organización como se debe conservar, organizar y difundir esta información y a si mismo establecer los mecanismos de control para el acceso de la misma en el desarrollo de los diferentes procesos de la organización. Para ello es muy importante contar con personal idóneo y comprometido garantizando de esta forma que la organización preste un servicio con excelencia y contribuir al mejoramiento continuo de la misma, por otra parte la evaluación y el seguimiento que la entidad asesora realice a su trabajo es de vital importancia con el fin de identificar las posibles

fallas y crear nuevas estrategias y metodologías que garanticen la conservación y salvaguarda de la información.

Un factor importante que se tiene en cuenta en cuanto a lo que Sanz menciona es: “Determinar el personal necesario para los distintos servicios en función de la cantidad y el tipo de demandas que reciben, conocer los documentos que deberían ser puestos rápidamente a disposición de los usuarios. Los recursos económicos tecnológicos también pueden ser estimados a partir de un estudio de usuarios” (Sanz, s.f., p.33)

Por otro lado Teruel ve como un “conjunto de investigaciones cuyos resultados permiten planificar y mejorar los sistemas de información... los estudios de usuarios tienen como propósito genérico la indagación sistemática de las características, necesidades, conductas y opiniones de los usuarios (potenciales y reales) de los sistemas de información” (Teruel, 2005,).

De igual manera para tener claro que es mantener a los usuarios satisfechos en una unidad de información se toma al teórico José Calva quien especifica: “la satisfacción, enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información.” (Calva, 2009, p, 3) Por otro lado Rey Martin nos da su concepto de satisfacción: “la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio” (Martin, s.f., p, 11)

La satisfacción de los usuarios es el objetivo principal de cada día para la unidad de información, de igual forma se debe contemplar como una herramienta que permite pronosticar cambios y alcanzar la calidad del servicio deseada.

Es por tanto que la evaluación de servicio es una actividad no solo para estimar conocimientos o apreciar algo, esta actividad arroja resultados que permiten verificar el rendimiento de aquello que se está evaluando, pues es de gran utilidad en el momento de saber en qué grado o nivel se encuentra el funcionamiento del servicio. “Un proyecto de evaluación de un servicio de información documental tiene tres objetivos fundamentales:

- Proporcionar el máximo servicio a sus usuarios
- Examinar los programas actuales
- Planificar el futuro del servicio en cuestión

El objetivo fundamental es el mejor servicio posible a todos los usuarios. Evaluación anterior o previa, Evaluación simultánea, Evaluación posterior” (Fuentes, 1999, p.219).

El nivel individual es medir o valorar aspectos específicos que realiza una persona para saber si se está cumpliendo con los objetivos esperados o de lo contrario buscar la manera de mejorarlos. Por tal motivo es importante en cualquiera de los tres niveles realizar evaluaciones constantes que nos indiquen el grado en que se encuentra nuestro servicio.

Como conclusión, en cuanto a la aplicación de evaluaciones es muy importante, pues como se ha mencionado al evaluar esta, permite evidenciar las falencias, fallas, carencias etc., que se deben mejorar o implementar según el resultado, o a su vez permite destacar, resaltar las actividades (servicios) que tienen un buen o alto desempeño, para mantenerlo de la misma forma o bien sea mejorar su calidad

Por ello la evaluación permite valorar el comportamiento de una actividad o proceso y posibilita la medición de estándares o indicadores que ofrecen mecanismos para realizar mejoras y/o detectar carencias o fallas en los servicios. ,

Como sustentación de lo anteriormente expuesto, se cita: “Se considera, pues, evaluación el grado de cumplimiento de unos objetivos o estándares, la ponderación de algunos aspectos de un servicio, o simplemente la determinación del valor de algo”. (Puentes, 2001, p.91).

A partir de lo señalado por Puentes, la evaluación se puede entender como el observar que finalmente se estén cumpliendo o llevando a cabo los objetivos del servicio. La evaluación es el instrumento más preciso para poder detallar y mejorar la calidad del servicio, es indispensable implementar esta herramienta para evaluar los servicios en intervalos de tiempo para no permitir que el servicio caiga en un desmejoramiento en la calidad que este preste. Es relevante que se tenga en cuenta a la hora de aplicar la evaluación, conocer los indicadores con los que se van a medir los estándares del servicio, estos indicadores como bien se conoce permiten cuantificar los distintos objetivos a cumplir.

Acceso a la Información

En la actualidad, se ha venido incrementando el interés de la ciudadanía por comprender el derecho del acceso a la información en los archivos públicos, en Colombia, el derecho a la información y a su acceso no se encuentra regulado en una sola ley, por lo tanto, para analizar este derecho y su trascendencia, es necesario remitirse a un número significativo de leyes y decretos.

La libertad de información que tiene todo ciudadano en un Estado Social de Derecho, indispensable para ejercer la democracia, y que reconoce la Constitución Política de Colombia en

su Artículo 40, cuando dispone que “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político, y que implica: la posibilidad de recibir, buscar, investigar, almacenar, procesar, sistematizar, analizar, clasificar y difundir informaciones, concepto éste genérico que cubre tanto las noticias de interés para la totalidad del conglomerado como los informes científicos, técnicos, académicos, deportivos o de cualquier otra índole y los datos almacenados y procesados por archivos y centrales informáticas”(Artículo 40,1991)

El derecho a la información es un componente fundamental para el funcionamiento de la democracia y del Estado de Derecho. Sin este elemento sería imposible garantizar la participación que tiene todo ciudadano a ejercer control social y político sobre la actividad del Estado. Son características entonces del derecho a la información las siguientes:

- “Tiene carácter de derecho fundamental, de ser inherente a la naturaleza del hombre.
- Toda persona tiene el derecho a través de una tutela de exigir que se garantice su derecho a ser informado de manera veraz e imparcial, pero también de manera completa y clara
- Su existencia es indispensable en la concepción de un Estado Social y Democrático de Derecho. Está ligado al ejercicio de los derechos políticos, de la participación en los asuntos de interés para la sociedad y, en general, de la democracia
- En un Estado Social y Democrático de Derecho, este derecho es fundamental para el ejercicio del control político, por encima del ejercicio de la gestión pública
- El derecho encuentra sus límites en:
- los derechos de los demás, en la mayoría de los casos se trata del derecho al buen nombre, a la intimidad, y a la honra, b) la exigencia de veracidad e imparcialidad

de la información y c) la responsabilidad social de los medios de comunicación - Tiene relación directa con la libertad de prensa, indispensable en sociedades democráticas”(Documento preliminar de circulación restringida, 2008)

Para todo ciudadano es de vital importancia que indague sobre la normatividad y el significado que la legislación propone en el concepto de información, con el fin de que tengan claro hasta donde pueden exigir en el cumplimiento de este derecho de acceso a la información, consecuentes con la normatividad de acceso a la información se encuentra el Artículo 28 de la Ley 594 de 2000 que favorece a la ciudadanía en la consulta de documentos:

Artículo 28 "La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento por este solo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo"(Ley 594, 2000)

Este último apartado hace énfasis en que las entidades están obligadas a expedir los documentos que la ciudadanía requiera, dando cumplimiento a ley de acceso a la información, el archivo debe velar por satisfacer las necesidades que demandan los usuarios, y a satisfacer dichos requerimientos, por otro lado se debe informar a los usuarios cuales son los documentos que la entidad pública determina que no pueden ser consultados dado que tienen un valor privado y que solo pueden acceder los funcionarios para temas de procesos de la entidad.

En algunos casos la ciudadanía no puede acceder a los documentos originales históricos por que estos se encuentran en deterioro, pero esta no es una razón válida para no conocer la información contenida en ellos, la entidad debe estar en la obligación de conservar la información en otro sistema que pueda estar al alcance del ciudadano y de la misma manera conservar la

autenticidad del documento, para ello también acobija la ley al ciudadano en el siguiente artículo, de la ley 594 de 2000.

Artículo 29. Restricciones por razones de conservación: “Cuando los documentos históricos presenten deterioro físico manifiesto tal que su estado de conservación impida su acceso directo, las instituciones suministrarán la información contenida en estos mediante un sistema de reproducción que no afecte la conservación del documento, certificando su autenticidad cuando fuere del caso” (Ley 594, 2000)

El ciudadano desaprovecha este derecho que ofrece la ley, dado que la consulta por temas de ámbitos investigativos, legales o trámites personales, no les interesa o simplemente no tienen conocimiento pleno de esta legislación, por esto a diario se escuchan injusticias o violaciones a este tipo de derechos por falta de no tener conocimiento pleno de sus derechos, es decir que no solamente al acceder a la información sirve para una buena democracia si no a una buena investigación y formación ciudadana.

Esta ley aporta a los profesionales de información y a la ciudadanía una transparente gestión pública, en el acceso de información pública, tenemos el derecho de buscar información y poder solicitarlas a diferentes entidades, ya sean públicas, privadas o entes que manejan la información, también servirá para regir en lo que se quiera hacer, como ingresar a una entidad y conocer sus antecedentes o elegir a los gobernantes del país, de esta manera también los documentos, contarán por si solos las labores o rendición de cuentas que estos gobernantes hallan prometido y si se está cumpliendo o hay situaciones no legales.

El ciudadano tiene el poder con el acceso de información a ser la balanza o contrapeso de los actos de los gobernantes o de las entidades públicas, por esa razón ahora la población ciudadana

puede divulgar o difundir la información como sucede actualmente por medio de los diferentes tipos o canales de comunicación, como lo son las redes sociales, por tal razón pueden dar a conocer los últimos acontecimientos de las situaciones gubernamentales.

Como se mencionaba anteriormente la información hoy en día es más fácil de acceder y divulgar, ya que actualmente se cuenta con medios de comunicación a la mano de toda la sociedad, la información que se encuentra a diario tanto en los medios de comunicación como en las entidades no siempre es totalmente cierta o eficiente, ya que no se sabe si la información allí divulgada es de calidad o de que fuente es originaria, de allí surgen las metas y propósitos de los profesionales de la información, pues de estos profesionales depende como resguardar la información de una forma veraz y eficiente, de tal forma que se puedan suplir las necesidades de información a quienes la requieren o acuden a los archivos de las entidades o unidades de información, para obtener como resultado información de una fuente primaria y verídica, por ello el acceso de información es un baluarte que los profesionales de la información deben proveer a todos aquellas personas que deseen satisfacer sus necesidades de información. .

Cualquier persona puede recibir información o acceder a ella, y si lo requiere puede así mismo divulgarla hasta donde lo permita la ley, sin embargo el mal manejo de la información le puede ocasionar daños a un ente público o privado, por otro lado se puede dar el caso que una persona que no reciba la información solicitada por ella ante el entidad que maneja la información, esta debe darle repuesta de por qué no se le autoriza el acceso a la información y suplir la necesidad con otros servicios.

La información se puede pedir de forma escrita o verbal con los datos: Fecha, lugar, nombre del área o estado al que va dirigido, información que solicita, aclaración y datos personales de

quien lo solicitó, toda esta información debe ser de manera sencilla y específica, no siempre es necesario explicar porque necesitamos la información.

En conclusión la información gira en torno a la sociedad y es fundamental para las labores diarias, es importante que la ciudadanía tenga presente que tiene derecho al acceso a la información y que puede hacer uso de ella, que la información existe y que con ella se puede respaldar muchas de las acciones o a su vez se puede demostrar que se está realizando un mal trámite, todo ello es parte del poder de la información.

Artículos de leyes en Colombia que hablan de acceso a la información

Artículo 72. El patrimonio cultural de la Nación está bajo la protección del Estado. El patrimonio arqueológico y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional, pertenecen a la Nación y son inalienables, inembargables e imprescriptibles. La ley establecerá los mecanismos para readquirirlos cuando se encuentren en manos de particulares y reglamentará los derechos especiales que pudieran tener los grupos étnicos asentados en territorios de riqueza arqueológica.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Artículo 20. “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Artículo 12. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional. Ver Artículo 74 de la Constitución Nacional de Colombia; Sentencia C 621 de 1996 Corte Constitucional. Magistrado Ponente doctor Antonio Barrera Carbonell. Dictamen 465 1992 Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado. Consejero Ponente doctor Humberto Mora Osejo. Ver art. 19 Decreto Nacional 01 de 1984, Ver el Concepto de la Secretaría General 70 de 2003” (Ley N°57, 1985)

Se cree que el mayor de los obstáculos por el cual la ciudadanía no accede a la información que se encuentran en las entidades públicas se debe al desconocimiento, por la ignorancia, la falta de cultura en Colombia, por no conocer lo que sucede a nuestro alrededor y con la sociedad misma. Es importante que la ciudadanía este capacitada y esté al tanto en donde encontrar información que necesite.

Gobierno en Línea

Las nuevas tecnologías de la Información brindan una oportunidad para que los países en vía de desarrollo den un salto en su evolución económica, política, social y cultural. Estas tecnologías y en especial Internet han difundido en los campos tecnológicos y científicos, estableciéndose en herramientas que se encuentran al alcance y servicio de toda la comunidad en los ámbitos económico educativo entre otros.

Actualmente estamos viendo que están ocurriendo una serie de cambios de la forma de ver de los Estados, frente a una sociedad con demandas de cambios en los ámbitos político, económico y social, lo cual los ha llevado a ellos a encontrar la forma de solucionar problemas relacionados con el desempleo, la pobreza, la salud, el medio ambiente, y en general, todos aquellos asociados con la actividad estatal y la satisfacción de necesidades y mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

Del mismo modo los ciudadanos también han tenido un cambio importante, en sus demandas de la información, las nuevas tecnologías y las comunicaciones, los ciudadanos tienen un conocimiento que puede ayudar al beneficio en el entorno en que viven y el Estado servir de plataforma para canalizar ese conocimiento.

En este contexto, “la Estrategia de Gobierno en línea permite potenciar los cambios que se han presentado en la forma de operar de las naciones, aprovechando los avances de la tecnología para garantizar una mejor comunicación interacción con la ciudadanía, que permita además la prestación de más y mejores servicios por parte del Estado” (Gobierno en línea, 2015)

En Colombia la implementación y el uso de las tecnologías de la información han reducido notablemente la tramitología tanto a nivel personal como empresarial. Hace aproximadamente 8 años una persona necesitada desplazarse, hacer largas filas y reunir una serie de documentos para poder solicitar certificados que informaran su situación legal y judicial, ahora solo digitando su número de identificación puede solicitar estos documentos, ingresando al sitio web de la entidad competente. Por otro lado para las empresas públicas y/o privadas el hecho de poder presentar y pagar sus impuestos nacionales y departamentales mediante los servicios en línea representa ahorro en tiempo y dinero que la organización puede utilizar en mejoras en la prestación servicios.

La Estrategia de Gobierno en Línea

“La política pública de Gobierno en línea en Colombia que inició en el año 2000 con la directiva presidencial 02 de dicho año y continuó de manera decidida desde el 2008 con la expedición del Decreto 1151 que definió los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, ha evolucionado de forma permanente en el país, tanto en su alcance hacia un mayor número de entidades, como en su implementación por parte de las mismas, pues cada vez más las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se han convertido en una herramienta por excelencia para mejorar la gestión de lo público y la relación Estado-ciudadano” (Ministerio de tecnologías y la información y las comunicaciones, 2015)

La estrategia de gobierno en línea es considerada un eje estratégico, por que procura un Estado eficiente, transparente y participativo que ayude de la mejor forma a toda la sociedad implemetando nuevos servicios, que acerquen mas al Estado con la sociedad.

“La implementación de esta Estrategia en Colombia por el conjunto de entidades públicas ha generado logros muy importantes tales como el incremento en la provisión de trámites y servicios por medios electrónicos, la mejora en la calidad de la información de las entidades públicas en sus sitios web y la apertura de espacios de participación, entre otros. Gracias al Gobierno en línea, los colombianos tienen acceso a la información pública en los sitios web del Estado, lo cual incluye a entidades de todas las ramas del poder público del orden nacional y al 100% de los municipios y departamentos de Colombia. Asimismo, el país ha mejorado en las mediciones internacionales, relacionadas con la implementación de servicios en línea y en participación electrónica”

((Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2015))

Una de los servicios en línea de mayor relevancia a nivel informativo es el relacionado con la área del régimen contributivo. Con base en la información exógena que deben presentar anualmente todas las empresas a través de los servicios informáticos electrónicos detallando por tercero el valor de las diferentes operaciones financieras realizadas durante el año, entidades como la DIAN pueden identificar y notificar a los contribuyentes sus obligaciones tributarias y así mismo controlar el pago de los tributos.

El nuevo modelo de Gobierno en línea: la Estrategia se renueva de cara al futuro

De conformidad con los nuevos retos que se deben abordar, la Estrategia Gobierno en línea se renueva y proyecta la siguiente visión a 2015 para las entidades de nivel nacional, y para el 2016 y 2017 para las entidades de nivel territorial:

“En el año 2015 la ciudadanía en general tendrá acceso de forma oportuna a más y mejor información bajo un esquema de comunicación en doble vía y de rendición de cuentas permanente y en tiempo real, lo cual permitirá una mejor participación en el proceso de toma de decisiones y un mejor ejercicio del control social. De igual forma, la ciudadanía no tendrá la necesidad de hacer filas ni asistir personalmente a las entidades para llevar a cabo sus trámites y recibir los servicios del Estado, generando una relación más fácil, con menores costos y que genere mayor confianza y satisfacción” (Ministerio de tecnologías y la información y las comunicaciones, 2015)

Para que se logre llegar a este fin las entidades tendrían que haberse transformado en entidades digitales abiertas, pues habrán agregado las TIC de forma transversal en su operación tradicional, transformando su funcionamiento interno y la relación con sus usuarios.

“Igualmente, se habrá creado una cultura de colaboración y participación, en donde se intercambiará activamente información por medios electrónicos entre entidades, se construirán políticas y estrategias con la participación electrónica de actores clave, y existirán las condiciones para que terceros creen nuevos servicios que generan valor a la ciudadanía. Así mismo, la entidad habrá reducido al menos el 30% de su consumo de papel a la vez que aumentará su eficiencia debido a la optimización y uso de medios electrónicos en sus procesos y procedimientos. Lo anterior estará sustentado en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, la adopción de nuevas tendencias tecnológicas y la implementación de buenas prácticas, generando así un esquema de innovación y mejoramiento permanente” (Ministerio de tecnologías y la información y las comunicaciones, 2015)

El gobierno en línea es uno de los avances más apropiados para entidades de carácter público, dado que es en estas entidades donde no se toma conciencia de las alternativas que se tienen a la mano como lo es el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, que nos brinda gobierno en línea. Si se utilizara esta tecnología de manera decidida se tendría un ahorro considerable de papel que como profesionales de la información se sabe lo que esto implica en medio ambiente, por otro lado mejoraría y agilizaría los procesos, ayudaría a suplir necesidades en los ciudades evitando tanta burocracia en sus trámites, La relación entre entidades públicas se podría mejorar la implementación de nuevos procesos que ayuden a mejorar y suplir peticiones de los ciudadanos.

“Para el logro de la visión y de los objetivos del Gobierno en línea, el Ministerio TIC desde la expedición del Decreto 1151 de 2008 ha venido publicando los Manuales para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, los cuales son concebidos como herramientas de autoayuda, que buscan proporcionar a las entidades públicas de las diferentes ramas y niveles, y a los privados que ejercen funciones administrativas, el enfoque, lineamientos y herramientas de apoyo que faciliten sus avances y mejoras, ya sea a través de las directrices incluidas en el mismo o mediante documentos complementarios a los que se hace referencia en el Manual” (Ministerio de Tecnologías y la Información y las comunicaciones, 2015)

Los componentes

Los componentes de la Estrategia de Gobierno en línea definidos en el Decreto 2693 de 2012 que se derivan de la evolución de las “Fases de Gobierno en línea” contempladas en el Decreto 1151 de 2008, se adiciona un nuevo componente que contempla temas y actividades transversales, así:

Elementos Transversales: este componente, comprende actividades que deben implementar las entidades para conocer sus diferentes grupos de usuarios, esto permite poder equilibrar e identificar sus necesidades e investigar invariablemente sobre los cambios en las tendencias de comportamiento, para emplear este conocimiento a sus diferentes momentos de interacción. De igual forma, se promueve que las entidades cuenten con una caracterización actualizada de la infraestructura tecnológica y establezcan un plan de ajuste permanente.

Información en línea: comprende todas las acciones a desarrollar para que las entidades dispongan para los diferentes tipos de usuarios de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación, observando las reservas constitucionales y de Ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad y dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar, utilizar y reutilizar.

Interacción en línea: este comprende todas las actividades para que las entidades habiliten herramientas de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas. Igualmente, este componente promueve la habilitación de servicios de consulta en línea y de otros mecanismos que acerquen a los usuarios a la administración pública, que les permitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades por medios electrónicos

Transacción en línea: comprende todas las actividades para que las entidades dispongan sus trámites y servicios para los diferentes tipos de usuarios, los cuales podrán gestionarse por diversos canales electrónicos, permitiéndoles realizar desde la solicitud hasta la obtención del producto sin la necesidad de aportar documentos que reposen en cualquier otra entidad pública o privada que cumpla funciones públicas. Lo anterior haciendo uso de autenticación electrónica, firmas electrónicas y digitales, estampado cronológico, notificación electrónica, pago por medios electrónicos y actos administrativos electrónicos.

Transformación: comprende todas las actividades para que las entidades realicen cambios en la manera de operar para eliminar límites entre sus dependencias y con otras entidades públicas,

intercambiando información por medios electrónicos haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información, liderando o participando en cadenas de trámites en línea. Asimismo, establece las pautas para que la entidad automatice sus procesos y procedimientos internos e incorpore la política de Cero Papel.

Democracia en línea: comprende todas las actividades para que las entidades creen un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. Con estas actividades se propicia que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea. Igualmente, se promueve que las entidades públicas incentiven a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, la toma de decisiones, el control social y la solución de problemas que involucren a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía” (Ministerio de tecnologías y la información y las comunicaciones, 2015)

Usuarios y necesidades de información

Las necesidades de información surgen por el deseo del hombre de saber y conocer el mundo que lo rodea; su pasado, cómo ha sido su evolución, conocer la herencia cultural de su país, las leyes y normas que le competen como ciudadano. Los mecanismos fundamentales de entrega de la información y el conocimiento son el lenguaje oral y el escrito.

Estudios de usuarios “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos” (Sanez, Casado, s.f p.31)

Con esta definición se logra deducir que para implementar un estudio de usuarios, se debe investigar sus carencias, sus necesidades desde el punto de vista tecnológico y de consulta física. Para esto, es necesaria la utilización de herramientas que permitan medir su nivel cualitativo, es decir cómo es su comportamiento en el uso de la información y cuantitativo que busca saber qué tipo de información es la más consultada y con qué frecuencia.

El estudio de usuarios es una herramienta que se utiliza como método o técnica para investigar o estudiar a usuarios específicos, comunidad o sujetos entre los que existe un flujo de información común. Estas investigaciones son muy importantes porque permiten analizar las necesidades de información más comunes de los usuarios tanto externos como internos, revisando así su comportamiento en el momento de hacer una consulta.

Existen dos tipos de factores internos y externos. Calva (2004) afirma “Los factores internos corresponden a las habilidades, capacidades, coeficiente intelectual, personalidad y otras características internas que el individuo tenga. Los factores externos corresponden al ambiente que lo rodea; ambiente social y físico” (p.23).

En la actualidad la búsqueda de la información y el tener acceso a ella se ha convertido en un factor importante para el ciudadano, dado que cada vez las necesidades de información son más grandes, y su complejidad aumenta con las demandas de información de los usuarios, las cuales tienen que ser suplidas. “Los usuarios son el Eslabón más importante en los sistemas de comunicación de información. Los sistemas de información sirven para satisfacer las necesidades de información de los usuarios dependiendo, en parte, el alcance y la utilidad de información” (Laurie Ann Ortiz, 2000)

Un sistema de información debe tener claro las necesidades de información de los usuarios potenciales, el usuario potencial puede ser definido como “aquel que mantiene un alto grado y una razonable frecuencia en el uso de la información” (Laurie Ann Ortiz, 2000, p,13)

Algunos servicios de información se dan por las demandas de información de los usuarios, sin embargo algunos de estos servicios de información no se ajustan a las necesidades que ellos requieren, dado que no se diseñan con base en un estudio exhaustivo que contemple y analice todas las necesidades de información que requieren los usuarios y de esta forma evidenciar que es lo que realmente busca el usuario y que herramientas requiere para acceder a dicha información, como le gustaría encontrar la información etc.

No se tienen en cuenta los diversos tipos de usuarios que acceden constantemente a la información (Estudiantes, investigadores, médicos, amas de casa, etc). Las necesidades de información dependen de aspectos como “sus actividades profesionales, disciplina, campo o área de interés disponibilidad de infraestructura informativa, necesidades de toma de decisión y de procurar nuevas ideas” (Ibidem,s.f.,p.148).

Entonces el surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través de un comportamiento informativo llevan al individuo a buscar satisfacción, esto constituye la tercera fase del fenómeno que se investiga sin embargo Gonzalo expone lo siguiente:

“Un usuario utilizara la información proporcionada por un sistema de información siempre y cuando juzgue que dicha información, por ejemplo es útil para resolver los problemas informativos o bien que tienen unos parámetros de calidad adecuados” (Turuel, 2005, p.)

Es importante conocer cuáles son las verdaderas necesidades de los usuarios y de esta forma poder conocerlos a través de sus carencias de información, manipulando las nuevas tecnologías y sus avances en el tiempo, pues como profesionales en las ciencias de información es sensato que

se haga uso de estas herramientas que sirven de apoyo para evidenciar estas necesidades y a su vez obtener resultados y poder suplirlas, por lo tanto teniendo en cuenta esto se fundamenta en lo dicho por González:

“Además de servirse de los avances tecnológicos, para que los sistemas puedan adaptarse a los requerimientos planteados por los usuarios deben adoptar una filosofía que permita conocer en profundidad a estos usuarios, sus carencias informativas y el modo en que utiliza la información que se Obtiene” (González, 2005, p.35), es decir que es de vital importancia que los usuarios estén familiarizados con las nuevas tecnologías, y que las utilicen como herramienta primordial en el momento de buscar la información que necesitan.

Entre las investigaciones de satisfacción de usuarios se encuentra la realizada por Juan José Calva González en su libro llamado Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. En esta investigación el autor dice que los seres humanos siempre estamos en búsqueda de satisfacer sus necesidades como son: fisiológicas, primarias y de información. Calva (2009) afirma “Una de esas necesidades ha evolucionado junto con el hombre hasta el presente: la necesidad de información, esta se torne de vital importancia para la supervivencia y el desarrollo de la sociedad en el mundo actual” (p.1).

Es decir que es de trascendente importancia que los usuarios estén familiarizados con las nuevas tecnologías, y que las utilicen como herramienta primordial en el momento de buscar la información que necesitan. Este autor plantea que “el uso de la información lo define el propio individuo, la información es conceptuada por como el sentido creado en un momento específico del tiempo y del espacio por uno o más individuos y define al usuario como una persona con necesidades cognitivas, afectivas y fisiológicas, fundamentales propias que operan dentro de un esquema y que hacen parte de un ambiente con restricciones socioculturales, políticas y

económicas. Estas necesidades, los esquemas y el ambiente forman la base del contexto de comportamiento en la búsqueda de información. En resumen ella define que “el uso de la información debe ser dado por el mismo individuo” (*Brenda Dervin*)

El ser humano desarrolla cada vez más nuevas fuentes tecnológicas que le permiten agilizar y tener de primera mano la información de acuerdo a sus necesidades, por esta razón se considera necesaria la creación de restricciones que a su vez garanticen la privacidad de la misma teniendo en cuenta que el avance en la tecnología en línea no solo ha permitido agilizar muchos trámites, también abre puertas a posibles fraudes en la información. En la mayoría de los casos la entidades prestadoras de los servicios en línea manejan otro tipo de información o claves que solo deben ser de conocimiento del usuario.

La satisfacción y la insatisfacción

La satisfacción arroja resultados positivos de una necesidad de información a través del comportamiento informativo, se debe pensar en las características que deben tener las fuentes y recursos de información, la valoración y evaluación de las fuentes y los recursos que brindan las unidades de información las arroja el sujeto ya que este es el que tiene la necesidad de informarse y por ende es quién decide si el servicio o recurso lo dejó satisfecho e insatisfecho.

Por esto las unidades de información deben hacer la investigación pertinente a su comunidad para conocer cuáles son las necesidades de información con el fin de repercutir esas necesidades en los servicios bibliotecarios, servicios de información, desarrollo de colecciones, etc. para empezar a satisfacer esas necesidades de su comunidad.

La insatisfacción arroja resultados negativos, esto se da porque en muchas ocasiones las unidades de información no logran llenar las expectativas de información y conocimiento de un hecho, objeto o fenómeno que realiza el usuario en sus actividades. La insatisfacción se presenta en el sujeto que sigue teniendo carencia de conocimiento después de haber acudido a una unidad de información, al llegar a la fase de búsqueda y no encuentra el documento con la información que necesita, Lo que ocasiona que evalúe mal los servicios que se le está prestando y quede insatisfecho con la información que le dieron.

Por este tipo de fenómenos es importante que los administradores de información estén realizando investigaciones donde se identifique: el comportamiento informativo, las necesidades de información y la satisfacción e insatisfacción de los usuarios para así poder llevar a cabo la planeación de los sistemas de información.

Elementos de la satisfacción e insatisfacción

López (1993) citado por Calva (2009, p. 15) “existen cuatro elementos en la evaluación de la satisfacción: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la compilación o recopilación. Los cuatro elementos involucrados en la satisfacción del sujeto en cuestiones de información se pueden articular en dos grupos:

a) La pertinencia y la relevancia tienen que ver con la información proporcionada por la biblioteca al momento de darle al sujeto la información, a través de un documento, en respuesta a su necesidad y comportamiento informativo (buscar o preguntar).

b) La precisión y la compilación o recopilación se refieren a la búsqueda de la información. Este último par de elementos pueden estar contenidos directamente en lo que respecta al comportamiento informativo.”

La evaluación de la satisfacción

La evaluación de la satisfacción de los usuarios se aplica por medio de encuestas como una técnica para evaluar o medir la satisfacción o la insatisfacción de los usuarios, la encuesta se utiliza para obtener información acerca de la naturaleza y resultados de la utilización de las unidades de información por parte de los usuarios.

La encuesta y los métodos cuantitativos son comunes en la evaluación de las bibliotecas y unidades de información.

La valoración de la satisfacción

Calva (2009) afirma “La satisfacción es la parte valorativa del fenómeno ya que es donde se establece la satisfacción (positiva) o la insatisfacción (negativa)” (p.20).

Evaluando estas dos posturas en una unidad de información se podría determinar si realmente se está cumpliendo con el objetivo de informar o brindar información o no a los usuarios y como reciben ellos esta información si es adecuada o no.

La valoración de la satisfacción es la comprobación de que la necesidad de información que motivaba al sujeto ya ha sido cubierta y ha dejado de existir para dar paso a otra nueva necesidad.

De la satisfacción o insatisfacción de la necesidad del sujeto depende la aparición de nuevas necesidades de información y el comportamiento informativo. De la valoración positiva o negativa tendrá impacto en el sujeto y será la que permita el nuevo ciclo de surgimiento de necesidades de información.

Elementos que conforman la satisfacción o insatisfacción.

Como todos los atributos en este caso el estado de la satisfacción se encuentra elementos que componen el estado de la satisfacción o insatisfacción, la fase de satisfacción consta:

- “El tiempo: este es un factor importante porque en la satisfacción de los usuarios debe ser a corto plazo y este transcurre desde que se origina una necesidad hasta su satisfacción

La pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación: son aspectos que toda unidad de información deben atender. Estos cuatro elementos están relacionados con respecto a la información que se le entrega al usuario, estos cuatro elementos determinaran la valoración la satisfacción del usuario quien le asignara valores positivos o negativos.

- Valoración de la satisfacción: el sujeto ha originado una necesidad las ha manifestado a través de un comportamiento informativo y está por llegar a la meta – satisfacción de esas necesidades – puede verse ante el hecho de que la información obtenida de un documento o proporcionada por un recurso informativo no lo satisface, y esto puede provocar un estado emocional impactante en el usuario.

- Uso de la información: el usuario debe darle uso específico para satisfacer sus necesidades, sea para adquirir el conocimiento que le hace falta sobre algún objeto, fenómeno o hecho o bien para utilizarlo de forma práctica. Así está determinada por lo que el usuario pretenda hacer con ella en el momento que la obtenga” (Calva, 2009, p. 21)

La capacitación de los empleados

Las habilidades necesarias para gestionar el conocimiento dependen del rol que desempeña cada empleado o empleada en el proceso de gestión. Así, por ejemplo, no necesitará las mismas habilidades de una persona de la alta dirección que se dedique a la planificación estratégica, que otra que se dedique a aplicar el conocimiento acumulado por la empresa. Así pues, hay que, desde la dirección de recursos humanos, se diagnostiquen las necesidades formativas para cada perfil profesional. De todos modos, los autores creen que, independientemente del rol profesional desarrollado, hay una serie de habilidades que deben dominar todas las personas implicadas en la organización, para poder ejecutar correctamente las actividades como propias del proceso de gestionar el conocimiento: crearlo, almacenarlo, distribuirlo y aplicarlo.

Estas habilidades básicas son las siguientes:

- Aprender y comunicar
- Estructurar el conocimiento
- Identificar y valorar qué conocimiento es más relevado
- Trabajar en equipo y
- Saber utilizar las nuevas tecnologías de la información.

Cada organización, a través de la dirección de los recursos humanos, debe definir objetivos para cada persona empleada, esto es relativo tanto a la motivación con las habilidades junto con los objetivos, se establecerán indicadores personalizados que permitan medir si se han alcanzado.

Es importante que los funcionarios de las unidades documentales se planteen el aspecto más personal de la Gestión del Conocimiento y que propongan la formación como herramienta necesaria para garantizar las habilidades de las personas que trabajan gestionando conocimiento, sin embargo, los autores consideran que el factor humano es uno de los aspectos menos estudiados en cuanto a la Gestión del Conocimiento.

La ley 594 del 2000 habla de la importancia de capacitar al personal a cargo de la unidad documental, en el Artículo 18. Menciona “Capacitación para los funcionarios de archivo. Las entidades tienen la obligación de capacitar y actualizar a los funcionarios de archivo, en programas y áreas relacionadas con su labor” (Ley 594, 2000)

Parágrafo. “El Archivo General de la Nación propiciará y apoyará programas de formación profesional y de especialización en archivística, así como programas de capacitación formal y no formal, desarrollados por instituciones educativas” (Ley 594, 2000)

“Previamente a la descripción de los tipos de profesionales, su número y las titulaciones requeridas, hay que insistir, aunque sea de forma breve, en la necesaria correlación entre una función archivística potente y globalizadora y la adscripción del servicio de archivo a un órgano generalista y globalizador. Si partimos de la base que el archivo tiene que incidir sobre toda la administración donde presta su servicio, de carácter "transversal" u "horizontal", es evidente que su adscripción orgánica se tiene que caracterizar por los siguientes elementos:

- Ubicación del archivo en un ámbito central, de incidencia global e interdepartamental.

- Rango jerárquico elevado para el órgano responsable de la función archivo” (Mariona Corominas, s,f p.2)

Las funciones del personal de los archivos

“Las funciones del personal de los archivos Actualmente, la titulación más extendida –y una de las más apropiadas- es la de licenciado en historia, aunque otras titulaciones superiores (en administración, ciencias de la información, antropología, derecho, filología) también se ha demostrado que contienen algunos elementos útiles para la práctica archivística. En este mismo nivel de titulados superiores, con rango de técnicos especialistas, se tendría que situar, por ejemplo, los restauradores (licenciatura en Bellas Artes, especialidad restauración, o licenciatura en Químicas). En este sentido, parece razonable definir el lugar de trabajo en función de la especialidad y alejarse de las denominaciones poco precisas” (Mariona Corominas, s,f p.3)

Funciones

- Como profesionales de la información es importante comprender y conocer, elaborar e implementar normas que permitan el correcto funcionamiento de los archivos, tratando de optimizar los procesos y mejorar los mismos.
- Elaborar y aplicar cuadros de clasificación documental que permitan estandarizar el lenguaje de los archivos y de esta forma poder controlar y realizar los seguimientos respectivos a este proceso.

- Según la responsabilidad del profesional, es importante que este pueda capacitar a los demás funcionarios sobre la organización de los documentos, llevando un control y seguimiento a los procesos que se lleven a cabo en la unidad de información.
- Elaborar manuales e instructivos que permitan el correcto funcionamiento de las unidades de información, desde la organización de los documentos hasta la transferencia de los mismos.
- Los profesionales deberán tener en cuenta las tablas de retención documental para realizar su respectiva eliminación o conservación total, de acuerdo a lo que esta nos indique y según las normas allí establecidas, por lo tanto es necesario realizar calendarios de eliminación de documentos avalados por el comité de archivo de la unidad documental.
- Es importante que el profesional en ciencias de la información pueda planificar, dirigir, programar y controlar el proceso de las transferencias documentales desde las diversas áreas de la entidad hasta la unidad de archivo, cumpliendo con las políticas establecidas de archivo y controlando la documentación por medio de los inventarios documentales.
- El profesional deberá tener un control del proceso de consulta y préstamo de documentos de la misma forma este deberá apoyar al usuario en las consultas que este requiera.
- Capacitar al personal de la entidad (usuarios) sobre la buena manipulación y tratamiento de la documentación, pues es necesario sensibilizar al personal o talento humano sobre la importancia del patrimonio que se conserva en las unidades de información de la entidad u organización.

Definición de calidad

La Calidad se define como un proceso de mejora continua como consecuencia de un mejor conocimiento y control de todo el sistema, de forma que el producto recibido por los consumidores esté en condiciones óptimas para su uso. En esta definición hay que ampliar el objetivo final, para que vaya dirigido no sólo a la búsqueda de un producto correcto sino también a una multitud, de aspecto tal, como son: las condiciones de trabajo en la unidad documental, el clima laboral, el coste de fabricación, la formación y todo lo que se ofrece al usuario que no es específicamente el producto (precio, plazo de entrega, actitud de los servicios, asistencia).

Gómez Hernández menciona, “la calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto o un servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios” (Hernandez, 2002, p.65)

El enfoque de la Calidad se apoya en la búsqueda del consenso, sobre el desarrollo de una cultura común que obliga a cierta coherencia, especialmente sobre ideas que sustentan el proyecto. Cada unidad documental debe preguntarse sobre los valores implícitos y explícitos que definen su política. Según la definición ISO, la Calidad Total es: “Un estilo de gestión empresarial, basado en la participación, que atiende a conseguir la rentabilidad a largo plazo, mediante la satisfacción del cliente y proporcionando beneficios a todos los empleados ya la sociedad en general”

En las empresas en las que ha triunfado la implantación de la Calidad, se ha convertido en la clave del éxito empresarial, utilizándose como un instrumento capaz de garantizar el éxito de la gestión a largo plazo, e incluso, conseguir resultados importantes a medio o corto plazo. “la calidad es un proceso de mejora continua en el que se debe implicar el conjunto de las organizaciones con

el objetivo de poder responder y anticiparse a las necesidades de cliente usuario” (Taladriz, 2005, p.133)

El primer tercio del siglo XX ha sido clave para el proceso de evolución de la Calidad como herramienta de gestión. La productividad era el parámetro de referencia para cualquier industria, y en su proceso de evolución es donde empieza a abrirse camino la gestión de la Calidad, principalmente, gracias a la inspección. Hay que recordar que la creación de especialistas que inspeccionaban los productos, es decir, su calidad, es fruto de la Revolución Industrial.

Ahora bien, si se retorna a los tiempos en que los artesanos eran los únicos fabricantes de mercancías, se puede observar que inspecciona cada etapa de la fabricación del producto. Las inspecciones no sólo se daban al final de una etapa particular, sino en cada porción del producto fabricado. Si había un defecto, el artículo era apartado y se volvía, a ser posible, con las materias primas.

Esta manera de hacer, de alguna forma se asemeja a lo que hoy se quiere conseguir mediante la gestión de la Calidad, realizada con inspecciones. La diferencia radica en el número de productos terminados, y en la actitud individualista de los artesanos ante la actitud en equipo que significa la gestión de la Calidad Total.

“(Redford 1922) “determinó la necesidad de incluir diseñadores en el proceso de desarrollo de la Calidad y la utilización del control de la calidad para su mejora, con su inherente incremento de la producción” Fue hacia 1924 cuando Walter Shewhart desarrolló, al tiempo que trabajaba para los laboratorios de la Bell Telephone, los conceptos que son fundamentales para el control estadístico de la calidad.

Inspeccionar el 100% no era necesariamente la mejor manera de garantizar partidas de productos sin defectos. Entonces, el muestreo, ofreció las bases para la inspección del final de

línea, en sustitución de una comprobación continuada. Ofrecía también los medios para los que la dirección podría practicar la dirección científica, es decir, la formación de pocas personas en las que podría confiar para determinar la eficacia de una línea de producción. Generalmente la dirección todavía no confiaba en los trabajadores de planta y, aún peor, no los consideraba con la suficiente capacidad para destacar en su trabajo.

Aunque, actualmente, todavía hay empresas que están en el proceso de aplicación de estas técnicas de muestreo, que implica asumir toda una serie de dificultades que incluyen unos gastos de administración elevada y una menor conciencia global de la información total del producto, que podría conseguirse con una inspección del cien por cien.

Ahora bien, el muestreo para la actualidad sería la aplicación de estudios de usuarios, esto sería la garantía para cuando se está contemplando por un programa de mejora de calidad, que incluye la utilización de gráficos de control estadístico.

En una organización, que esté orientada hacia la Calidad, las inspecciones al cien por cien o muestras grandes, no se consideran alternativas reales, cuando el proveedor tiene un sistema de gestión de la calidad documentada y probado, el no realizar ninguna inspección es una opción. Las muestras pequeñas se utilizan sólo cuando el producto necesita ser verificado, por ejemplo, por requerimientos de sanidad o de una seguridad muy rigurosa.

Así pues, el estudio de usuarios ofrece una serie de planes que se basan en medidas arbitrarias, tal como el 5% del tamaño del lote, por ejemplo, si en un lote hay defectos, a la hora de realizar la inspección éste no acepta, por el contrario, si no hay defectos, sí se acepta.

Los planes de estudios de usuarios deben ser desarrollados de acuerdo con la necesidad de reducir tanto la probabilidad de aceptar un defecto, así como la probabilidad de no aceptar un

producto válido. Por lo tanto, consideraremos que un estudio de usuarios es bueno, cuando incluye las siguientes características:

- Las bases de un plan de muestreo deberán mostrar las necesidades y requerimientos del productor y del usuario y no sólo medidas arbitrarias o estadísticas.
- La curva de funcionamiento debe proporcionar la base para evaluar el desarrollo de un plan eficaz.
- El plan debe considerar:
 - Cualquier dato sobre el proceso, así como la capacidad del proceso.
 - La flexibilidad de los requerimientos del plan maestro.
 - Requerimientos de formación del personal.
 - El coste de implantación del plan.
- La verificación del plan de muestreo en intervalos regulares, mediante la aplicación de datos conocidas.

Así pues, con la necesidad de producir más, la norma pasó a ser la estandarización, en lugar de la artesanía, dando lugar al nacimiento de la dirección científica. La dirección científica necesitaba que cada trabajo fuera desglosado en sus actividades elementales más pequeñas. El problema fue sin embargo, el divorcio entre la responsabilidad y los resultados reales del trabajo, es decir, mientras el trabajador fabricaba el artículo de acuerdo a las especificaciones, no era necesaria la inspección.

Tan sólo la inspección de artículos acabados se convirtió en norma. Como consecuencia se perdió el valor añadido del artículo defectuoso y se añadía un coste al proceso de producción y, por tanto, o bien incrementaba el precio del consumidor, o bien se reducían los beneficios.

A medida que las economías fueron más competitivas, centradas en el cliente, al menos en los EEUU, una de las grandes estrategias adoptadas fue la reducción de precios. Para ello se le dio mucha importancia a la línea de producción, reduciendo los costes variables, tal como los humanos, y automatizando el proceso tanto como la tecnología lo hiciera posible.

Esto incrementará el control de la estandarización del producto fabricado. En el 1914, la necesidad de producir armas, tanto en cantidad como en componentes intercambiables, fue provocar el desarrollo de esta técnica tan necesitada.

En conclusión si la unidad documental desea ofrecer servicios altos estándares de calidad, deberá implementar tanto un plan de mejora de los servicios, como la inversión necesaria para nuevas tecnologías, que suplen necesidades de información en el usuario.

Las Superintendencias

Las entidades escogidas para realizar la evaluación de los servicios son la Superintendencia de Sociedades y la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Las Superintendencias son entidades que están encargadas de vigilar o fiscalizar las empresas u entidades que ofrecen diversos servicios a la ciudadanía, según la ley 489 de 1998 en el capítulo XII del artículo 66, la cual se cita a continuación:

Artículo 66. Organización y funcionamiento de las superintendencias.

Las superintendencias son organismos creados por la ley, con la autonomía administrativa y financiera que aquella les señale, sin personería jurídica, que cumplen funciones de inspección y vigilancia atribuidas por la ley o mediante delegación que haga el Presidente de la República previa autorización legal. La dirección de cada superintendencia estará a cargo del Super-intendente.

Reseña Histórica de la Superintendencia de Sociedades

La Superintendencia de Sociedades, se creó bajo la expedición de la Ley 58 en 1931 con el nombre de Superintendencia de Sociedades Anónimas, a esta se le comisionó la función de velar “por la ejecución de leyes y decretos que se relacionen con las sociedades anónimas con excepción de los establecimientos bancarios”, esta Superintendencia hacía parte de la sección comercial dependiente del gobierno.

La Superintendencia de Sociedades empezó a ejercer sus funciones a partir de la expedición del Decreto 1984 del 10 de octubre de 1939 como dependencia del Ministerio de Economía Nacional, su primer superintendente fue el señor Manuel José Vargas.

El 18 de diciembre de 1939, iniciaron labores y se expidió la Resolución 001, la cual ordenó a todas las sociedades anónimas del país, remitir a la Superintendencia el balance general con corte al 31 de diciembre 1939.

Con el Decreto 2521 de 1950 se reglamentó la sociedad anónima y se estableció que la vigilancia de la Superintendencia se extendía a todas las sociedades anónimas, exceptuadas las sometidas a la inspección de la Superintendencia Bancaria. En 1957, mediante el Decreto extraordinario 239, se extiende la vigilancia a otras compañías comerciales con el propósito de garantizar los intereses generales y de los terceros.

A través del Decreto-Ley 3163 de 1968, se cambió el nombre de Superintendencia de Sociedades Anónimas a Superintendencia de Sociedades, posteriormente en el ordinal 15 del artículo 120 del Código de Comercio, se expidieron diversos decretos con nuevos factores que permitían la vigilancia gubernamental, esto como el objeto social y la condición de los inversionistas.

Más adelante en 1981, con la Ley 44 y el Decreto 2059 del mismo año, excluyen a las sociedades anónimas de la inspección permanente de la Superintendencia y con la ley 7 de 1990 se atribuye a la Superintendencia las funciones de inspección y vigilancia a los fondos ganaderos.

Posteriormente en 1991 con el Decreto 1827 queda determinada la inspección y vigilancia permanente de la Superintendencia de Sociedades sobre las compañías mercantiles.

Mediante el Decreto 2155 del 30 de diciembre de 1992 se suprimieron y se reestructuraron funciones en la Superintendencia de Sociedades, también se realizó un cambio en el sistema de vigilancia que se caracterizó en la gradualidad, objetividad e integridad.

La ley 222 de 1995, dio conocimiento de todos los concordatos ya que la Superintendencia tenía conocimientos sobre estos asuntos.

El Decreto 3100 de 1997, dispuso personas jurídicas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de Sociedades, luego en 1999 con la Ley 550, prorrogada por la Ley 922 de 2004, fue expedida como herramienta de negociación para los mecanismos judiciales.

Con el Decreto 4350 de 2006, se resolvió que las personas jurídicas estaban sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de Sociedades, cumpliendo con criterios establecidos.

Con la Ley 1116 de 2006 se estableció el régimen de Insolvencia Empresarial en Colombia, la cual tiene por objeto la protección del crédito y la recuperación y conservación de la empresa como unidad de explotación económica y fuente generadora de empleo.

En diciembre de 2010, la Ley 1429 realizó cambios a la Ley 1116 de 2006, que imposibilitó disponer libremente los activos y dio la posibilidad al deudor de solicitar el pago de las obligaciones que no superaran el cinco por ciento del pasivo externo, entre otros trámites.

En la actualidad se dio prioridad a un ceso estructural y de personal para poner la Superintendencia en óptimas condiciones en cambios económicos, sociales y judiciales, a partir de la modernización se creó dos nuevas delegaturas: Asuntos Económicos y Contables y Procedimientos de Insolvencia.

Reseña Histórica de la Superintendencia de Subsidio Familiar

Se crea en 1954, en sus inicios solamente se encargaba a la repartición de dineros sin poder realizar actividades diferentes. Posteriormente pudo efectuar obras y/o servicios de beneficio social con los remanentes no utilizados y con los saldos de las apropiaciones semestrales para el pago del subsidio familiar en dinero.

En 1979, se presentan dos iniciativas legislativas que se ponen en consideración al Congreso de la República: Proyecto de Ley por el cual se creaba la Dirección General del Subsidio Familiar

en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y aquel por el cual se reformaba el régimen de la prestación.

Para diciembre de 1980, fue aprobado el Proyecto de Ley que creaba la Superintendencia de Subsidio Familiar, con la Ley 25 de 1981. En este mismo año fue aprobada la Ley que reformaba el régimen de prestación, con la Ley 21 de 1982.

La ley que le dio origen fue publicada el 9 de marzo de 1981 y su primer director fue nombrado en mayo, pero solo hasta septiembre iniciaron con sus funciones.

Esta entidad quedó adscrita al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pero a partir de la decisión del Ministerio de la Protección Social, llevada a cabo mediante la Ley 1444 de mayo de 2011, la Superintendencia pasó a ser una entidad adscrita al nuevo Ministerio del Trabajo.

Superintendencia de Sociedades

La Superintendencia de Sociedades es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el Presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la ley en relación con otros entes, personas jurídicas y personas naturales.

Misión

Contribuir a la preservación del orden público económico por medio de las funciones de fiscalización gubernamental sobre las sociedades comerciales y ejercer las facultades jurisdiccionales previstas en la ley, tanto en el ámbito de la insolvencia como en el de los conflictos societarios.

Visión

En el año 2018 la Superintendencia de Sociedades se caracterizará por contar con los más altos estándares tecnológicos y de gestión en el cumplimiento de sus funciones administrativas y jurisdiccionales.

Objetivos Estratégicos (2015 -2018)

- ✓ Fortalecer la estructura institucional y las competencias de los funcionarios.
- ✓ Agilizar los procesos, para cuyo efecto se utilizarán las tecnologías de la información que sean necesarias para facilitar la gestión de la entidad.
- ✓ Trasplantar el modelo desarrollado para resolver conflictos societarios al régimen de insolvencia empresarial.
- ✓ Armonizar la doctrina con la jurisprudencia mercantil.
- ✓ Contribuir a la preservación del orden público económico.

Superintendencia de Subsidio Familiar

Ejerce la inspección, vigilancia y control, funcionamiento de las Cajas de Compensación familiar.

Misión

La Superintendencia del Subsidio Familiar es una Entidad estatal del orden nacional cuya razón de ser, es garantizar mediante sus funciones de inspección, vigilancia y control, el eficaz funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar.

Garantiza, de acuerdo acorde con la Ley y las normas vigentes, la ampliación de la cobertura del Sistema de Subsidio Familiar y la calidad de los servicios que prestan las Cajas de compensación, en especial a la población de medianos y bajos ingresos, en aplicación de los principios de universalidad y solidaridad.

Visión

La Superintendencia del Subsidio Familiar, en 10 años tendrá un posicionamiento en tecnología y atención al usuario, logrando un alto impacto social a través de sus funciones de inspección, vigilancia y control a las entidades encargadas de recaudar los aportes y pagar las asignaciones del subsidio familiar.

6. Metodología

Los estudios de usuarios son una herramienta de evaluación importante para las unidades documentales, dado que con esta actividad, se pueden evidenciar las fallas que se están presentando en los procesos y servicios en el momento que el usuario hace su consulta.

El fin de esta investigación es evaluar los servicios de archivo que prestan las Superintendencias en Bogotá, dado que se ha detectado insatisfacción por parte del usuario en el momento de solicitar la información. El estudio radica en evidenciar si están o no, los usuarios externos satisfechos con los servicios que prestan estas entidades de servicio público, y si la calidad de estos servicios se ajusta a las necesidades de los usuarios o por el contrario tomar acciones de mejora.

Teniendo en cuenta en esta evaluación para los servicios y necesidades se implementará Investigación Mixta para ello se tendrá en cuenta en el estudio, lo cualitativo y lo cuantitativo de los servicios.

Cualitativo: “La investigación cualitativa no parte de hipótesis y, por lo tanto, no pretende demostrar teorías existentes, más bien busca generar teoría a partir de los resultados obtenidos” (Martinez Rodriguez, 2011)

El estudio cualitativo se encuentra enfocado a las cualidades de las personas a cómo perciben un servicio y/o producto y lo descifran, describen o expresan por medio de palabras o lo llamado el lenguaje corporal, por lo tanto se puede determinar si el usuario se encuentra satisfecho o no

con el producto y/o servicio según sus expresiones, esto se puede evidenciar con la técnica de la observación.

Cuantitativo: como lo indica su nombre está enfocado a todo aquello que es cuantificable a diferencia de lo cualitativo, pues se puede medir por medio de datos que permitan cuantificar la calidad de un servicio, para este se utilizan técnicas como la encuesta, en donde es posible medir por medio de indicadores que permitan ponderar el producto o servicio a evaluar.

Se aplicará un tipo de investigación que se adecue a al problema, se utilizará una herramienta que permita evidenciar los errores de los servicios de la unidad documental.

La evaluación de servicios de archivo permite analizar los aspectos cualitativos y cuantitativos como lo son rapidez, agilidad, calidad del servicio, satisfacción o insatisfacción de los usuarios, ya sean internos o externos. En cuanto a lo cualitativo es importante por que como se mencionaba antes, se analizan comportamientos, ya que por ser directo acerca más al objetivo a evaluar que son los servicios y así mismo analizar la percepción que los usuarios tienen de los servicios y detectar debilidades y falencias de los mismos.

El análisis cuantitativo en la evaluación del servicio, se obtiene a partir de la información suministrada por los instrumentos de control que debe tener el archivo, estos son, registro de préstamo, consulta de información, fotocopia de documentos, digitalización, consulta en sala, certificaciones, entre otros, con este análisis se logrará describir, explorar, cuanto se demora un funcionario en el momento de ofrecer alguno de estos servicios, es decir que este análisis cuantitativo indica estadísticas de uso de los servicios y la rapidez en que se atienden, para la

aplicación de este método se utilizará el cuestionario que es el soporte metodológico apropiado para compilar información sobre las opiniones, sugerencias, expectativas, criterios y otros que permiten medir la apreciación que tienen los usuarios externos frente a los servicios.

“Cada unidad de información (llámese biblioteca centros de documentación, centro de información etc.) Atiende a un sector de la sociedad y para satisfacer sus necesidades de información requiere conocer cuáles son estas por lo que debe detectarlas, identificarlas analizarlas, y desarrollar los mecanismos necesarios para satisfacerlas” (Calva, 2009, p.208)

El tipo de estudio que se va a implementar, es exploratorio, descriptivo, dado que esta investigación intenta evidenciar la realidad de la calidad de los servicios percibida en las Superintendencias por parte de los usuarios externos. Hernández (1997) afirma. “Los estudios descriptivos pueden ofrecer la posibilidad de predicciones aunque sean rudimentarias” (p.62). Es decir que mediante este estudio cabe la posibilidad de discernir lo que está pasando o puede pasar en los servicios que prestan las Superintendencias de Sociedades y del Subsidio Familiar en Bogotá. “Los métodos utilizados para la investigación sobre las necesidades, comportamiento y satisfacción es preciso que sean tratados e investigados con la finalidad de encontrar aquellos que pueden utilizarse de forma adecuada y puedan arrojar resultados objetivos y reales que reflejen directamente los hechos que ocurren tal y como son” (Calva, 2009,p.34)

6.1. FASE 1 Recolección de la Información

Muestra

La unidad de análisis son los servicios de archivo que prestan las Superintendencias de Sociedades y del Subsidio Familiar tales como lo son: estas Superintendencias son organismos adscritos al Ministerio de Cultura y cumplen algunas de las funciones administrativas, fundamentalmente de vigilancia, que corresponden al Presidente de la República. Sus funciones están determinadas por la delegación que hace el Presidente o por señalamiento expreso de la ley.

Los superintendentes al igual que los otros altos funcionarios del gobierno son nombrados por el Presidente de la República a fin de garantizar una gestión administrativa coherente y que responda a los propósitos del primer mandatario. Allí se pretende evaluar los servicios archivísticos que estas entidades prestan a los ciudadanos, para esto es necesario tener claro que servicios prestan estas entidades, el personal que los atienden y por último, pero no menos importante, los usuarios externos que más consultan esta unidad de información como lo son los archivos de las Superintendencias de Sociedades y del Subsidio Familiar.

Existen varios tipos de muestra, tales como la representativa, al azar y aleatoria, para esta investigación se define que la más acertada es la muestra probabilística aleatoria, porque por medio de esta muestra se hace una asociación de variables importantes cuyos resultados servirán de información para tomar decisiones de mejoramiento de servicios que afectan de manera positiva a la población.

Teniendo en cuenta que “muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.” (Hernández, 1997). Se establece la muestra con un número determinado de usuarios de los servicios de archivo de las

superintendencias en un lapso de tiempo de cuatro días para que tuviera representatividad bajo la siguiente fórmula:

Z: Nivel de Confianza / 95% valor relativo 1.96

e: Margen de Error / 3% Valor Relativo 0.03

P: Proporción / 0.5

Q: Varianza de la Proporción / 0.5

N: Tamaño de la Población / 100

n` = Tamaño de la muestra / 91

Formula: $n_0 = \frac{Z^2 \times PQ}{e^2}$

e^2

Dado a que el tamaño calculado de la población es de 100 usuarios en el lapso de tiempo evaluado, debemos ajustar la muestra de la siguiente forma:

$$n' = \frac{N_0}{1 + \frac{N_0 - 1}{N}}$$

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.03^2} = \frac{3.84 \times 0.25}{0.0009} = 1067$$

$$(0.03)^2 \quad 0.0009 \quad 0.0009$$

$$n' = \frac{N_0}{1 + \frac{(N_0 - 1)}{N}} = \frac{1067}{1 + \frac{(1067-1)}{100}} = \frac{1067}{1 + 10.66} = \frac{1067}{11.66} = 91$$

$$n' = 91$$

Una vez seleccionado el diseño de investigación y el tipo de muestra que más se acerca al problema de estudio y a la cantidad de usuarios que frecuentan los archivos de las Superintendencias de Sociedades y de Subsidio Familiar, se procede a definir cómo se va a hacer la recolección de datos pertinentes a los objetivos involucrados de la presente investigación, para ello se debe definir qué herramienta se va a utilizar y que esta sea apropiada para el cumplimiento de los dos aspectos importantes en la medición de datos, los cuales se refieren a la confiabilidad y validez.

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado de que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados. Validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, 1997, p.207).

6.2. FASE 2 Definición de los Instrumentos y recolección de la información

Herramientas a utilizar

El instrumento más utilizado y más efectivo para recolectar los datos es la encuesta, Hernández (1997) afirma que “una encuesta consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables” (p.276).

El contenido de las preguntas de un cuestionario es variado con relación a los aspectos que va a medir para ello se habla de dos tipos de preguntas abiertas y cerradas. Las preguntas cerradas se caracterizan por tener categorías o varias alternativas de respuesta que han sido previamente delimitadas, es decir se presentan las posibilidades de las respuestas y ellos deben ajustarse a algunas de las alternativas. Ya determinada el tipo de preguntas que vamos a utilizar, Calva (2009) afirma que “La investigación sobre las necesidades de información, que para llegar a los objetivos planteados en nuestra investigación debemos tener en cuenta los siguientes pasos” (p.34). Ver anexo 1

- Buscar las herramientas o instrumentos de medida.
- Determinar los estándares mínimos para los instrumentos.
- Identificar el mejor método de medida.
- Planear la conducción de la encuesta de satisfacción de usuarios.
- Determinar en qué ambiente se llevará a cabo la encuesta y desarrollar criterios para los instrumentos de medida.
- Decidir la fundamentación matemática para el proceso de los datos.
- Tomar las medidas administrativas para la aplicación de la encuesta.
- Aplicar la encuesta tomando en cuenta: la agrupación de usuarios en diferentes formas, hacer las mediciones en toda la comunidad aplicando el instrumento a cada grupo homogéneo que se haya formado y auxiliarse de un departamento de cómputo para la codificación y manejo de los datos.

- Procesar los datos o resultados.
- Identificar la insatisfacción sobre los diversos tópicos señalados por los usuarios.
- Presentar e interpretar los resultados a las autoridades de formas diferentes.
- Planear nuevas estrategias para implementar nuevos servicios o revisar los existentes.
- Revisar la metodología usada para detección de la satisfacción de los usuarios y elaborar un nuevo plan para continuar con la medición de la satisfacción siguiendo un ciclo.

En la evaluación que se llevará a cabo sobre los servicios archivísticos que prestan las Superintendencias de Sociedades y de Subsidio Familiar en Bogotá, se realizan mediante una encuesta, con este método se logra identificar la calidad general de los servicios de archivo ofrecidos por las Superintendencias mencionadas anteriormente. Para esta herramienta de medición, se realizará un cuestionario estructurado con un total de 10 preguntas cerradas y abiertas presentadas y redactadas con un orden definido para guiar al usuario desde el principio hasta el final, con esta información obtenida del mismo permitirá conocer la satisfacción del servicio de archivo prestado por las Superintendencias desde la perspectiva del usuario externo y orientación para mejorar los servicios.

La encuesta como se menciona anteriormente se realizó con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos frente a los servicios que prestan las Superintendencias objeto de estudio, las cuales se llevaron en las mañanas en las instalaciones de las Superintendencias previamente asignadas, los días lunes y jueves de la semana y se recogieron en la tarde con el fin de determinar: primero, cuantos usuarios visitan las Superintendencias en estos días, cuantos salieron satisfechos con la información que buscaban, y cuantos no salieron satisfechos y que servicios utilizaron. La organización y la Tabulación de los datos, se introdujeron en una hoja de

cálculo, en columnas cada una de las variables a estudiar, y en las filas, los valores de las respuestas.

6.3. FASE 3 Análisis de la Información

Diagnostico servicios de archivo en las Superintendencias de Subsidio familia y la Superintendencia de Sociedades

Para llevar a cabo esta investigación se hizo una evaluación a cada entidad con el fin de determinar el estado actual de los servicios de archivo que prestan las Superintendencias de Sociedades y Subsidio Familiar a los usuarios externos en el marco de los procesos archivísticos, e identificar problemáticas que se estén presentando en el momento de prestar el servicio, o desconocimiento pleno del mismo.

Con un diagnóstico se determina que servicios de archivo tienen mayor impacto en la entidad, y se analiza el comportamiento de los usuarios externos frente a los servicios.

Tomando así acciones de mejora en los servicios y corregir e implementar nuevas estrategias que beneficien a los usuarios.

Para la realización de este diagnóstico se tomaron los lineamientos del documento Diagnóstico Integral de Archivos. Archivo general de la Nación por Jorge Palacios Preciado

Objetivos

General:

- ✓ Evaluar los servicios de archivo que prestan las Superintendencias de Sociedades y de Subsidio Familiar.

Específicos:

- ✓ Detectar que servicios son más usados y menos usados por parte de los usuarios
- ✓ Identificar problemas por parte de los usuarios en el uso de los servicios

La elaboración del diagnóstico se realizó con base a lo establecido por el Archivo General de la Nación en “pautas para el Diagnostico integrar de los archivos” centrados únicamente en los servicios de archivo que prestan las entidades y la infraestructura física del archivo.

Nivel y tipo de archivo de las Superintendencias

ENTIDAD U OFICINA PRODUCTORA	Superintendencia de Subsidio Familiar	Superintendencia de Sociedades
Nivel	Nacional	Nacional
Tipo	General	General
Sistema de archivo de la entidad	Central	Central
Numero de depósitos	1	1

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD A LA QUE PERTENECE EL ARCHIVO

Nombre	Superintendencia de Subsidio Familiar	Superintendencia de Sociedades
Nivel	Nacional	Nacional
Sector	Cultura	Cultura
Organismo a que pertenece	Ministerio de Protección Social	Ministerio comercio industria y turismo
Carácter de la Entidad	Publica	Publica
Ubicación en la estructura del estado (Rama)	Legislativa	Legislativa
Fecha de creación de la entidad	Diciembre 1980	31 de diciembre del 2009
Ley	Ley 25 1981	Ley 58 1931
Dirección	46, Cl. 45a #9, Bogotá	Cra. 54 #Avenida Calle 26, Bogotá
Pág. Web	www.ssf.gov.co/	www.supersociedades.gov.co
Municipio	Bogotá	Bogotá
Dependencias	12	10
Misión	“La Superintendencia del Subsidio Familiar mediante sus funciones de inspección, vigilancia y control orienta su gestión con enfoque sostenible y con criterios	Contribuir a la preservación del orden público económico por medio de las funciones de fiscalización gubernamental sobre las sociedades comerciales y ejercer las facultades jurisdiccionales

	<p>de equidad, calidad y efectividad a través de su compromiso con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La excelencia en el servicio -La Transparencia de sus procesos -Generación de confianza a sus partes interesadas” 	<p>previstas en la ley, tanto en el ámbito de la insolvencia como en el de los conflictos societarios.</p>
Representante legal	Griselda Restrepo	Francisco Reyes Villamizar
Profesión	Abogada con especialización en derecho constitucional.	Abogado Master en Leyes de la Universidad de Miami

Servicios de archivo que presta la entidad

Servicios Externos	Superintendencia de Subsidio Familiar	Superintendencia de Sociedades
Consulta en sala	Si	Si
Asesoría	No	No
Fotocopia	Si	Si
Microfilm	No	No
Consulta en línea	Si	Si
Certificación	Si	Si

Digitalización	Si	No
Otros	No	No

Tipo de consulta

	Superintendencia de Subsidio Familiar	Superintendencia de Sociedades
Manual	Si	Si
Automatizada	Si	Si
Tiene sala de consulta	No	Si
Número de puestos	No aplica	10
Promedio consulta mensual	750	720
Tipo de usuario	usuario externo	usuario externo

Página Web

	Superintendencia de Subsidio Familiar	Superintendencia de Sociedades
La entidad cuenta con página Web	Si	Si
Se divulga información normatividad de la entidad relacionada con la gestión de la actividad misional de la misma	Si	Si
Se publican los horarios canales y requisitos de todos los trámites y servicios que ofrece la entidad	No	No
Pueden los usuarios seguir On Line el estado de los tramite del procedimiento administrativo que han solicitado	No	Si
Se indica control versiones y fecha de modificación de los documentos publicados	No	No
Se publica información precisa de los planes, programas y proyectos de la entidad.	No	No

Administrador de archivo

	Superintendencia de Subsidio Familiar	Superintendencia de Sociedades
Existe en el organigrama de la entidad la sección o división de archivo	No	Si
Existe en el organigrama de la entidad el cargo de jefe de archivo	No	No
El responsable está dedicado de tiempo completo al archivo	Si	Si
Existe un manual de gestión documental	Si	Si
El archivo está organizado según el manual	Si	Si
Contempla aspectos de preservación	No	No
Existe tablas de retención documental	Si	Si
Existe comité de archivo	Si	Si
Número de personas que trabajan en el archivo	6	9
Profesional de Archivo especializado 1	1	2
Técnicos de archivo	3	5
Auxiliares de Archivo	2	2

Aspectos archivísticos

	Superintendencia de Subsidio Familiar	Superintendencia de Sociedades
Esta organizada la documentación	Si	Si
CLASIFICAN:		
Procedencia	Si	Si
Temática	Si	Si
Asunto	Si	Si
ORDENAN:		
Alfabética	No	No
Numérica	No	Si
Alfanumérica	No	No
Cronológico	Si	Si
CUENTAN CON INSTRUMENTOS DE CONTROL		
Guía	No	No
Catalogo	No	No
Índice	No	No
Inventario	Si	Si
Libros de registro	Si	Si
Cuadros de clasificación	Si	Si

Se hace seguimiento al trámite	Si	Si
Tiene el archivo cronograma de transferencias	Si	Si
Tienen tablas de retención aprobadas	Si	Si

6.3.1. Análisis de las encuestas

Se realizaron encuestas para evaluar los servicios de archivo que ofrecen las Superintendencias en Bogotá, para ello se tomaron dos Superintendencias, la Superintendencia de Sociedades y la Superintendencia del Subsidio Familiar, a partir de lo cual se aplicaron por cada Superintendencia 50 encuestas, antes elaborar y aplicar las encuestas se realizaron entrevistas con los coordinadores del archivo respectivo de cada Superintendencia para conocer los servicios de archivo que ofrecen estas unidades y poder elaborar las encuestas.

Las encuestas se dividieron en seis (6) ítems diez (10) preguntas por toda le encuesta.

Ítems a evaluar:

1. Ayúdenos a mejorar
2. Satisfacción general
3. Intención de uso y recomendación
4. Satisfacción atributos
5. Valoración del servicio
6. Recomendación y sugerencias

La tabulación de encuestas arrojaron los siguientes resultados, de esta tabulación se tomaron dos ítems importantes desde la perspectiva de la satisfacción de los servicios.

Satisfacción General

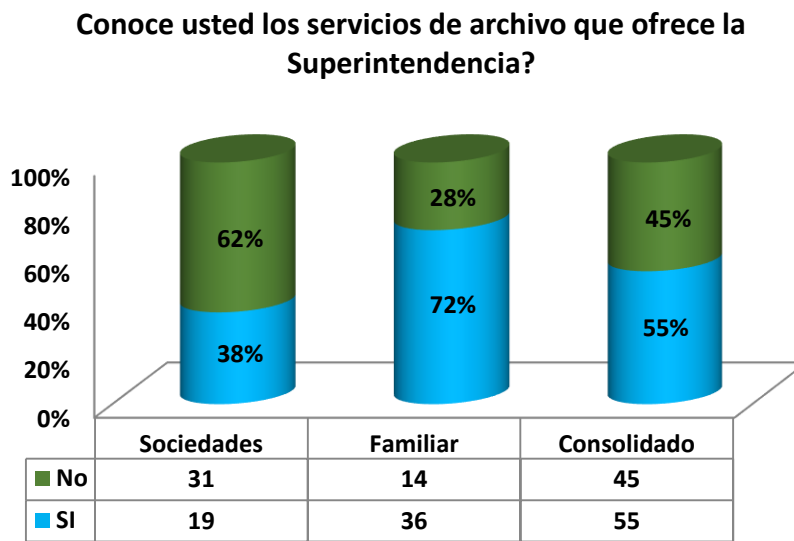


Grafico 1. Conocimiento de servicio de archivo por parte de los usuarios de las superintendencias

La pregunta se realizó con el propósito de que dar contexto a la investigación realizada, en donde los resultados obtenidos reflejan que en la Superintendencia de Sociedades el **62%** de los usuarios dicen no tener conocimiento pleno de los servicios de archivo frente a un **28%** en la Superintendencia de Subsidio Familiar, lo que representa que esta última tiene un proceso de difusión de servicios más profunda y efectiva.

Al revisar el consolidado es posible señalar que el **55%** de los usuarios conocen los servicios de archivo que las Superintendencias tienen a disposición al momento de acudir a ellas.

¿Cuál es su grado de satisfacción general con los servicios de archivo ofrecidos por la Superintendencia respecto a consulta en sala?

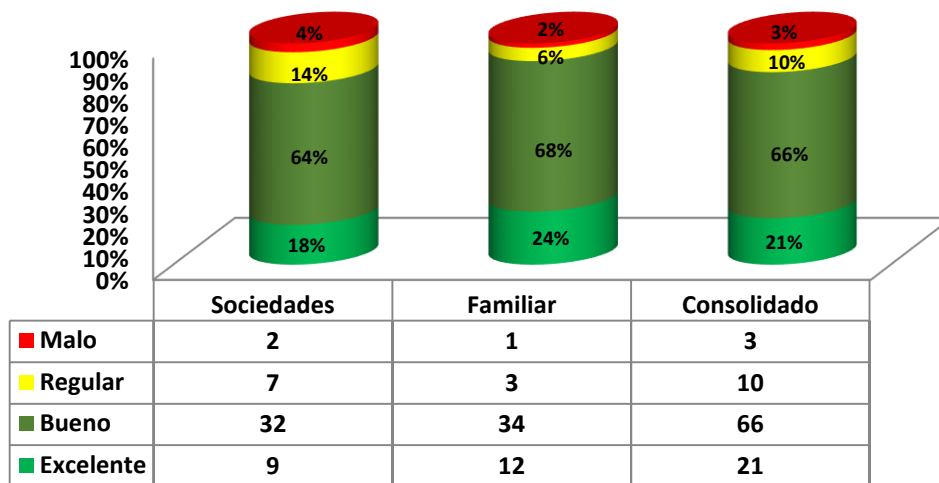


Grafico 2. Grado de satisfacción del servicio de consulta en sala por parte de los usuarios de las Superintendencias

El grado de satisfacción de los usuarios frente al servicio de consulta en sala es en las dos entidades son similares, siendo Bueno la calificación más representativa con un **66%** de los encuestados, seguido por Excelente con un **21%**. A su vez, es posible señalar que las dos entidades presentan una oportunidad en cuanto al margen que representa el **13%** de las valoraciones entre Regular y Malo del servicio, constituyendo razón suficiente para implementar un plan de mejora.

¿Cuál es su grado de satisfacción general con los servicios de archivo ofrecidos por la Superintendencia respecto a consulta en línea?

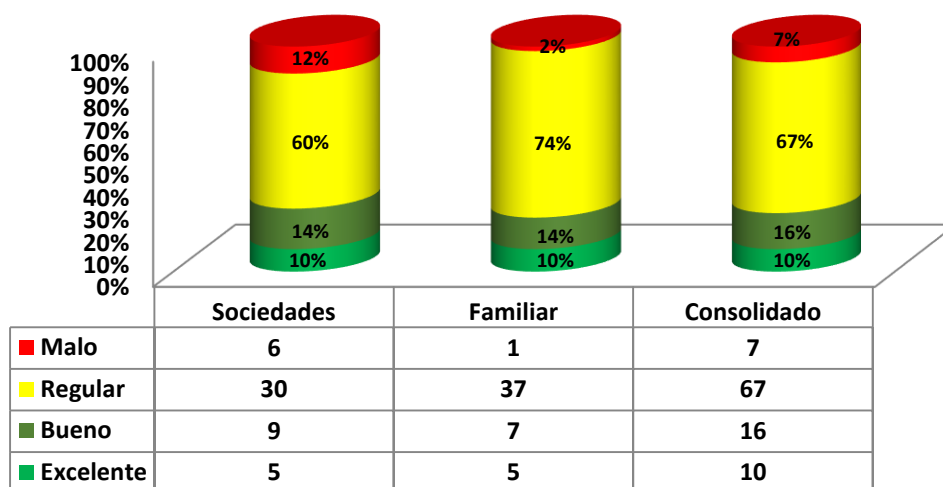


Gráfico 3. Grado de satisfacción del servicio de consulta en línea por parte de los usuarios de las Superintendencias

Este es el servicio que presenta mayor insatisfacción por parte de los usuarios, ya que en la Superintendencia de Sociudades el **60%** lo considera regular y un **12%** Malo, mientras que en la Superintendencia de Sociudades representan un **74%** y **2%** respectivamente, lo que representa un consolidado para Regular en **67%** y de Malo en **7%**.

Estos resultados reflejan una falencia importante de la política del Gobierno en Línea, ya que la poca operatividad de las páginas web no incentiva el uso de las mismas y fortalece la presencialidad del usuario en las instituciones, aumentando los tiempos de trámite y respuesta, por ende, los índices de satisfacción disminuyen si la gestión presencial se sigue promoviendo.

¿Cuál es su grado de satisfacción general con los servicios de archivo ofrecidos por la Superintendencia respecto a fotocopias?

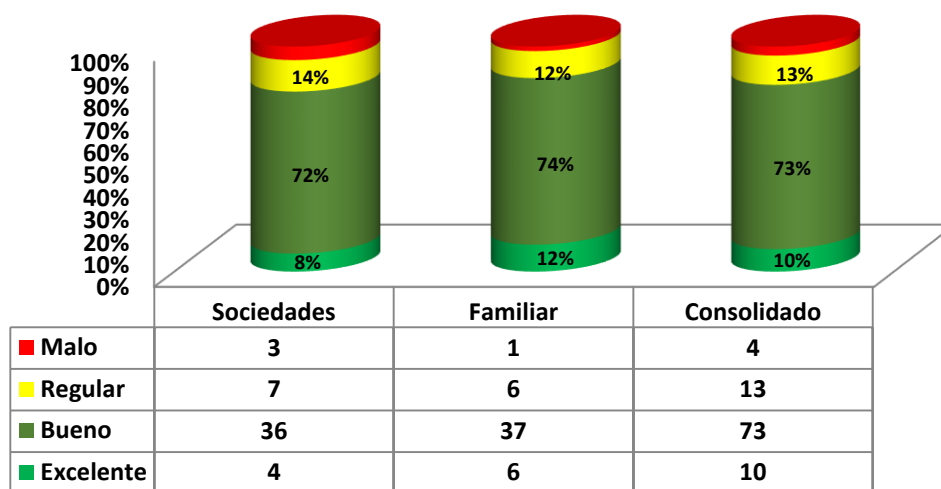


Grafico 4. Grado de satisfacción del servicio de fotocopias por parte de los usuarios de las Superintendencias.

Los usuarios dicen que este servicio de fotocopias es considerado en las dos entidades como Bueno con un resultado compilado del **73%**, aunque con un **17%** consolidado entre Regular y Malo, que representa un porcentaje significativo para una empresa dedicada a la prestación de servicios.

¿Utilizaría usted los servicios de consulta de documentos de nuevo?

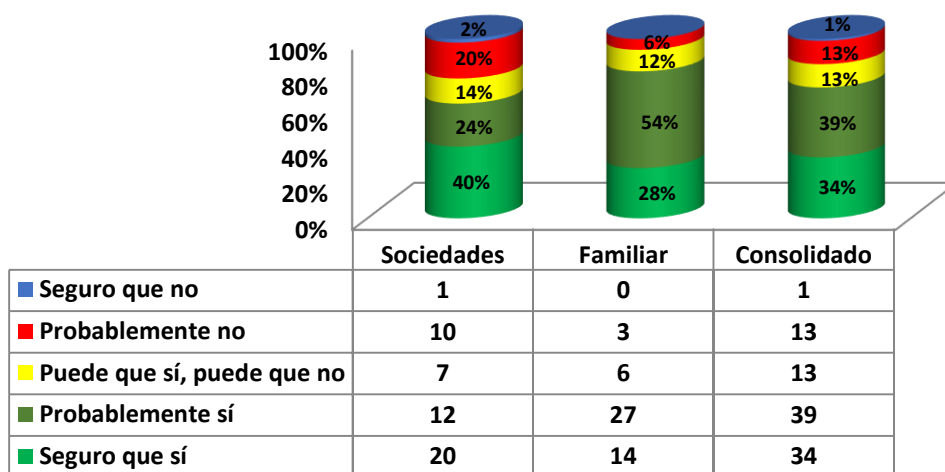


Grafico 5. Consulta de documentos de archivo por parte de los usuarios de las Superintendencias.

La grafica refleja una gran disposición por parte del usuario a utilizar de nuevo los servicios de estas instituciones, ya que el **34%** seguramente lo harán y el **39%** probablemente lo realizarían. Se presenta como opción de mejora el **13%** que probablemente no utilizarían nuevamente el servicio, puesto que es un porcentaje representativo.

Satisfacción de Atributos

¿La superintendencia me brindó un servicio de acceso a la información con calidad?

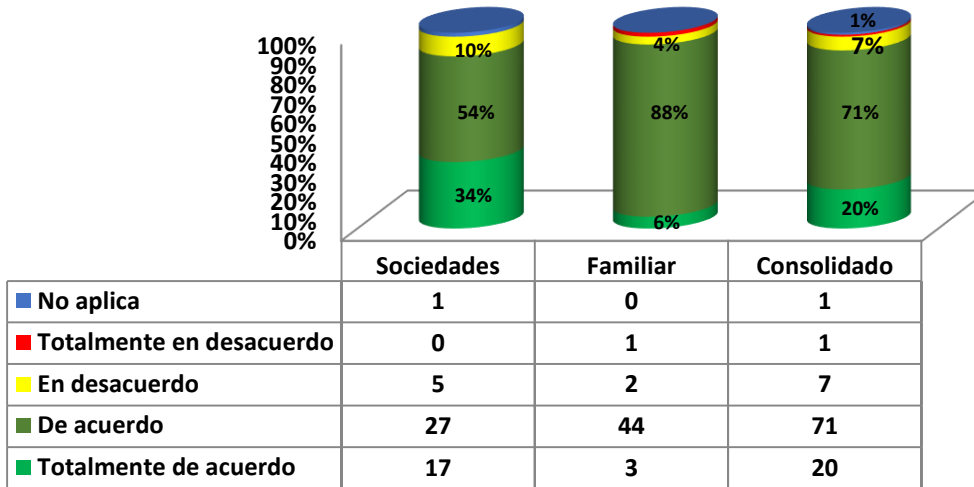


Grafico 6. Servicio de acceso a la información.

La grafica muestra que los usuarios de la Superintendencia de Sociedades estuvieron Totalmente de Acuerdo con haber recibido un servicio de acceso a la información con calidad en un **34%** frente a un **6%** en la Superintendencia Familiar, la valoración incremente en quienes están de Acuerdo, con un **54%** y **88%** respectivamente, es un resultado importante si se tiene en cuenta que la insatisfacción aplico en un **7%** de la muestra.

¿El servicio de consulta de documentos cubre mis necesidades de información?

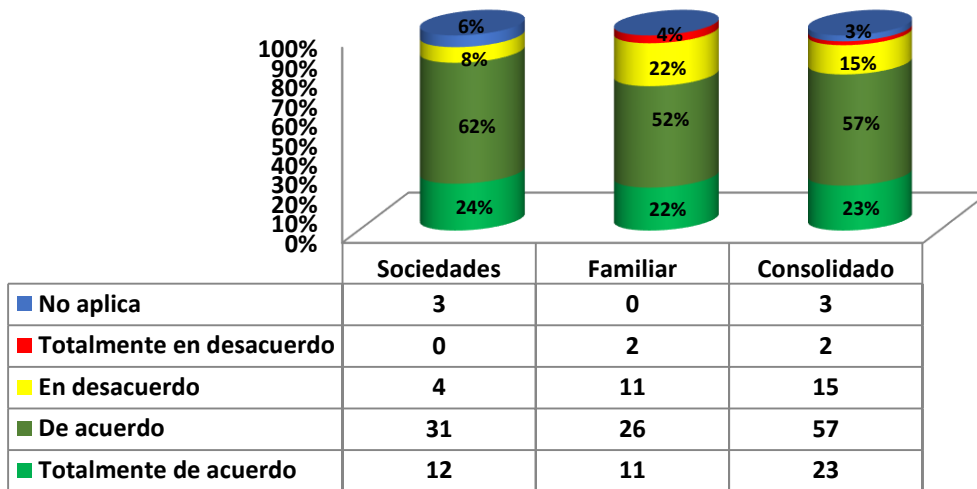


Grafico 7. Servicio de consulta de los documentos de archivo de las Superintendencias.

Los resultados consolidados presentan resultados similares en ambas Superintendencias, en donde se observa que Totalmente de Acuerdo se encuentra un **23%** de los usuarios y De Acuerdo un **57%** con haber cubierto sus necesidades de información, esto significa que un **20%** de los usuarios consideraron que sus requerimientos de información no fueron suplidos de la forma esperada, siendo un indicador negativo de alto impacto.

¿La solicitud de documentos y/o información cuenta con un ágil servicio?

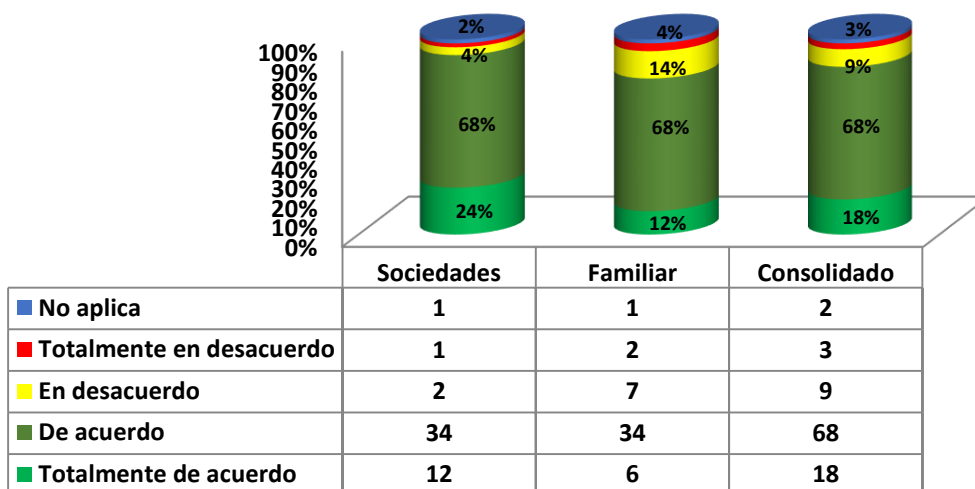


Grafico 8. Servicio ágil con respecto a la solicitud de información y/o documentos de parte de los usuarios a las superintendencias.

En cuanto a la agilidad de la solicitud de la documentación y /o de información en las dos superintendencias coincide que los usuarios encuestados dicen estar De Acuerdo con un **68%** en que el servicio es ágil, sin embargo en la Superintendencia de Subsidio Familiar solo un **12%** dice estar totalmente de acuerdo en la agilidad del servicio frente a un **24%** de la Superintendencia de Sociedades, lo que deja un **14%** de usuarios con cierto grado de insatisfacción sobre este punto de evaluación.

¿La superintendencia da acceso a la información de una forma asequible?

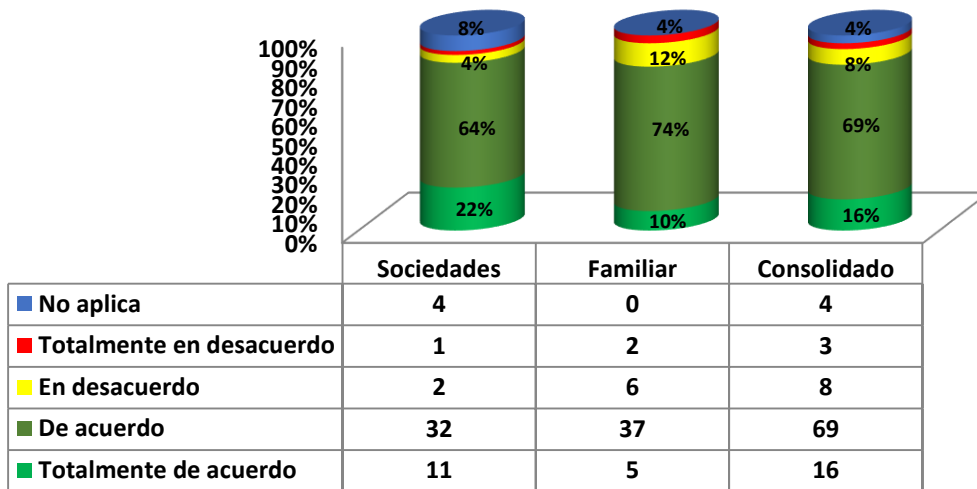


Grafico 9. Servicio de acceso a la información de una forma asequible.

Los encuestados están De Acuerdo en un **69%** junto con un **16%** Totalmente de Acuerdo con tener acceso a la información por parte de las Superintendencias de forma asequible, teniendo un margen de mejora del **11%**, en donde se deben aplicar las mejoras destinadas a satisfacer las necesidades de los usuarios que no se encuentran de acuerdo con la afirmación realizada.

¿Qué grado de importancia le da usted a los servicios de archivo de la Superintendencia ? Calidad del servicio

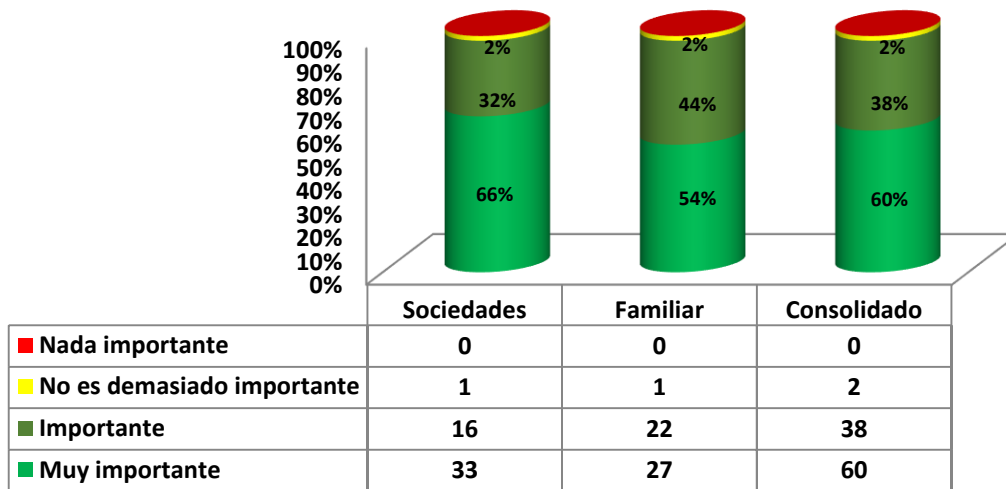


Grafico 10. Importancia sobre calidad del servicio de las Superintendencias.

La calidad del servicio es un atributo al que los usuarios le consideran un **60%** muy importante y un **38%** importante de forma consolidada, demostrando que cada vez más el cliente exige mejoras en los servicios que utiliza.

¿Qué grado de importancia le da usted a los servicios de archivo de las Superintendencias? Disponibilidad de la información solicitada

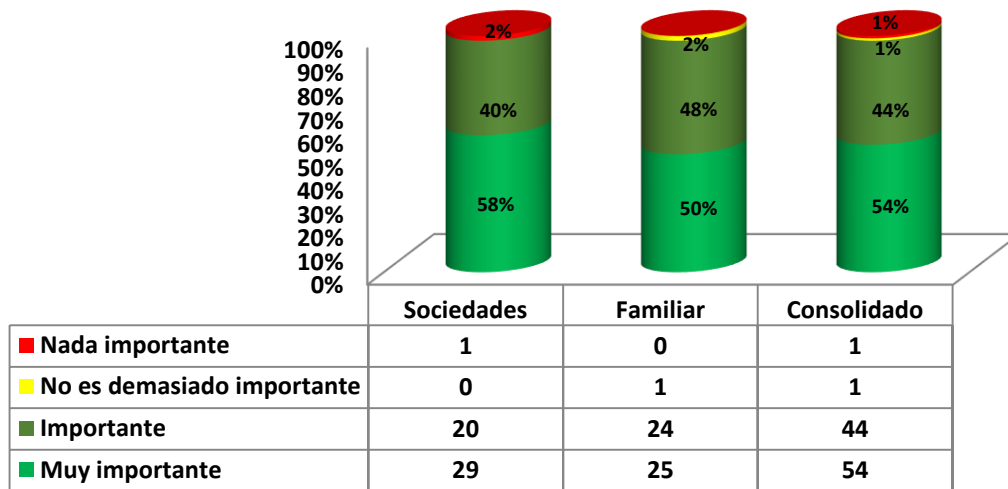


Grafico 11. Grado de importancia de la disponibilidad de la información solicitada.

La disponibilidad de la información se hace preponderante en las Superintendencias, más aun cuando los tramites tienen carácter presencial y así lo expresan los usuarios, en donde un **54%** lo considera Muy Importante y el **44%** Importante, instando a las instituciones a robustecer sus estructuras.

¿Qué grado de importancia le da usted a los servicios de archivo de las Superintendencias? Resultado final del servicio

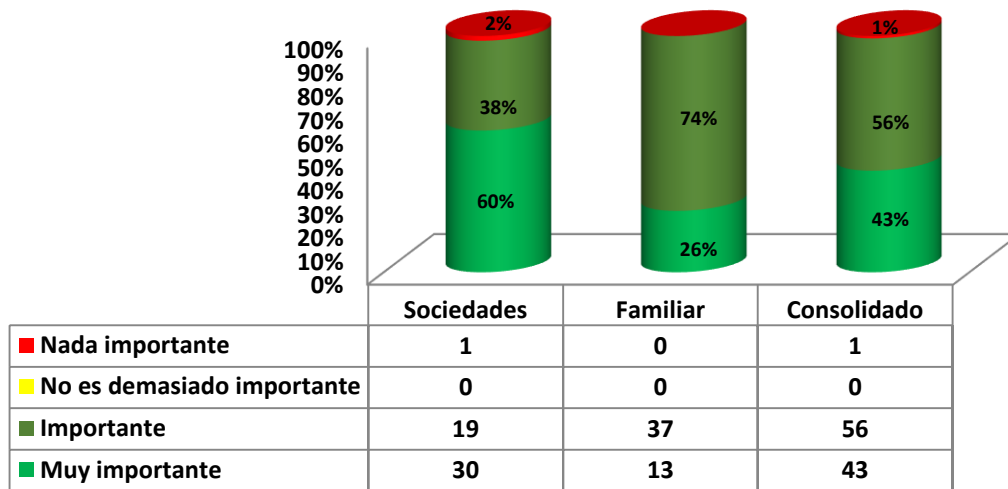


Grafico 12. Grado de importancia que los usuarios de las Superintendencias le dan al resultado final del servicio.

Pese a que la gráfica muestra que para los usuarios de la Superintendencia de Sociedades es mucho más importante el Resultado final del servicio que para los de Familiar, el consolidado tiende a mostrar efectivamente la relevancia de este atributo para los interesados, con un **43%** inclinado a Muy Importante y un **56%** en Importante.

¿Qué grado de importancia le da usted a los servicios de archivo de las Superintendencias? Acceso a la información

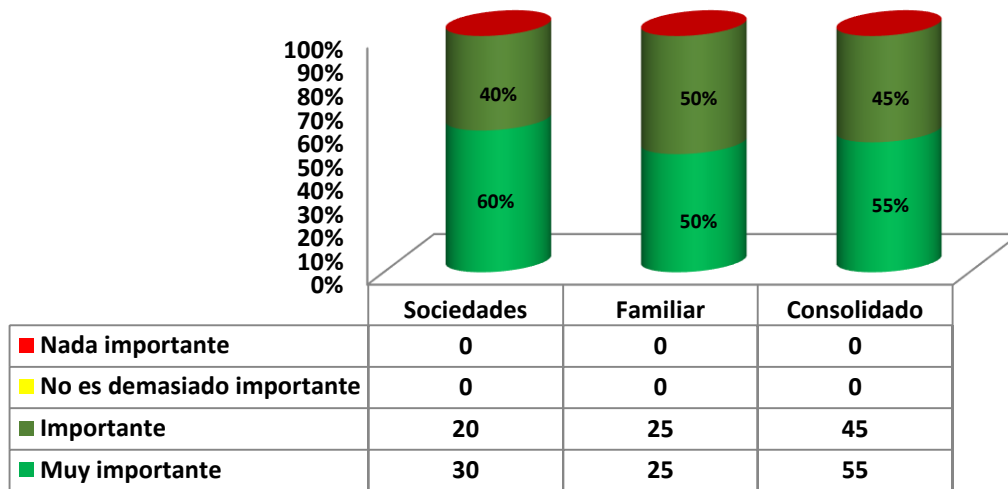


Grafico 13. Grado de importancia que le da los usuarios de las Superintendencias al servicio de acceso a la información.

El acceso a la información es un requerimiento de vital importancia para los usuarios, lo cual se expresa en la gráfica donde el **55%** lo considera Muy Importante y el **45%** Importante, mostrándose unanimidad en el interés de tener disponibilidad de la información requerida.

¿Qué grado de importancia le da usted a los servicios de archivo de la Superintendencia de sociedades? Consulta en Línea

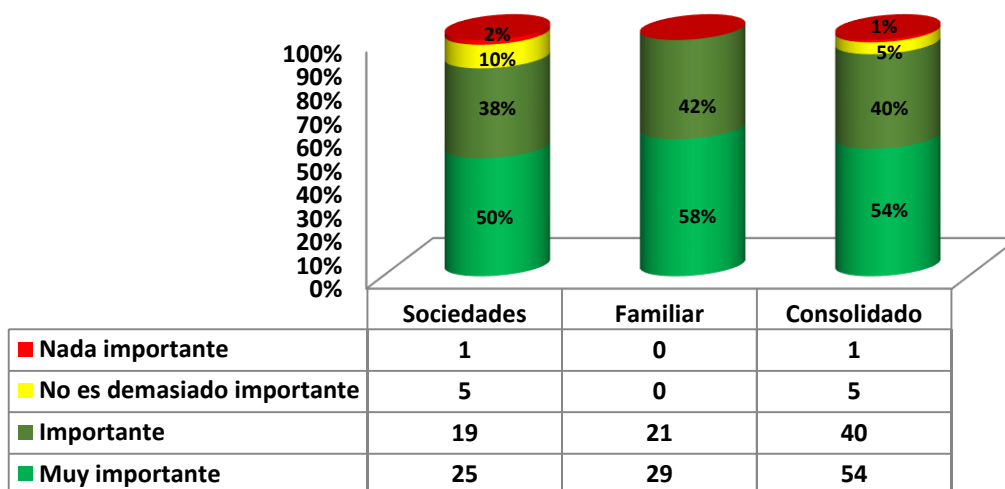


Grafico 14. Grado de importancia que le dan los usuarios de las Superintendencias al servicio de consulta en línea.

La consulta en línea es un servicio que brinda la posibilidad de acelerar tramites y reducir la presencialidad en instalaciones, mejorando la calidad de vida de los usuarios, la gráfica muestra que un **54%** de los encuestados lo consideran Muy Importante y el **40%** Importante, tornándose en un requerimiento de exigencia para las Superintendencias.

¿Y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos con los servicios prestados por la Superintendencia? Calidad del Servicio

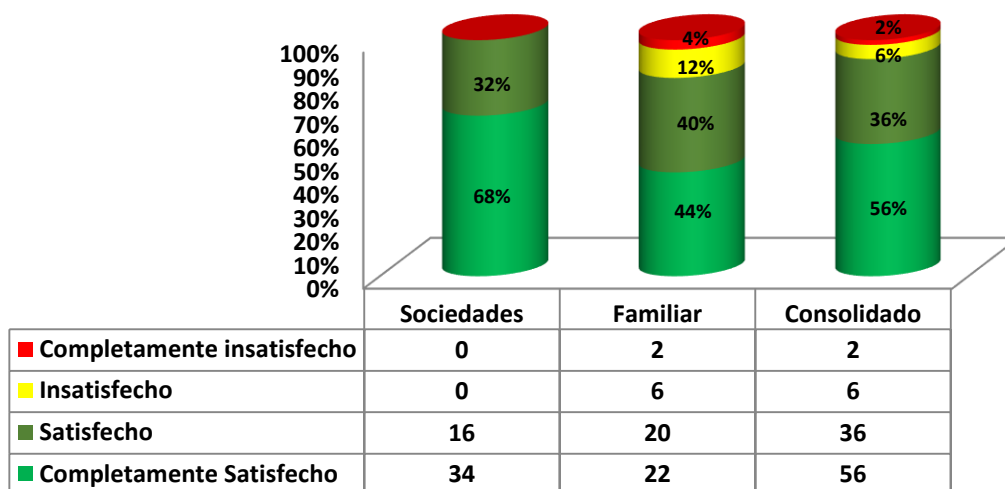


Grafico 15. Grado de satisfacción que le dan los usuarios de las Superintendencias a la calidad del servicio.

Se grafica demuestra que en la Superintendencia de Sociedades el grado de satisfacción es mayor frente a la Familiar, con un **68%** de usuarios completamente satisfechos frente un **44%**, aun así, el consolidado presenta números positivos, ya que un **56%** se encuentra completamente satisfechos y un **36%** satisfechos, teniendo un 8% de mejora entre Insatisfechos y Completamente Insatisfechos.

¿Y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos con los servicios prestados por las Superintendencias? Disponibilidad de la información solicitada

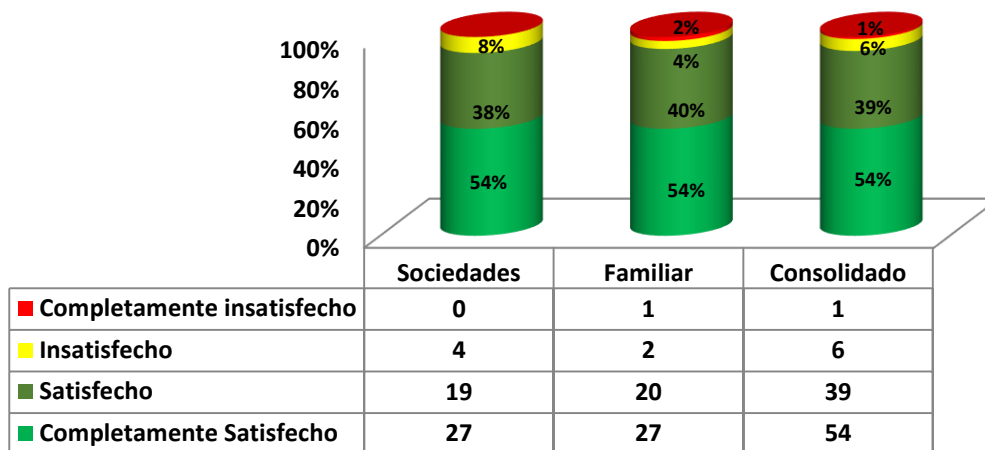


Grafico 16. Grado de satisfacción que le dan los usuarios de las Superintendencias a la disponibilidad de la información.

Las dos Superintendencias presentan comportamientos muy similares respecto a la satisfacción en la disponibilidad de la información solicitada, en donde un **54%** se siente muy satisfecho y **39%** Satisfecho, frente un **7%** que presenta signos de insatisfacción.

¿Y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos con los servicios prestados por la Superintendencias? Resultado final del servicio

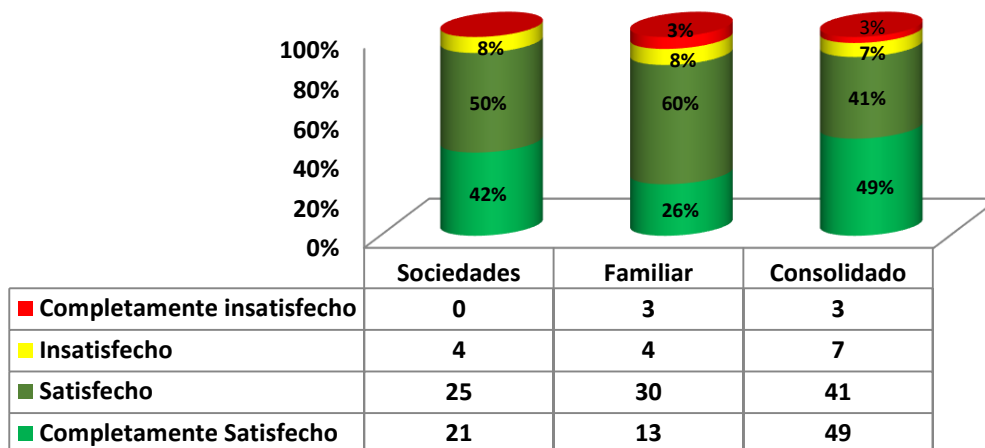


Grafico 17. Grado de satisfacción que le dan los usuarios de las Superintendencias frente al resultado final del servicio.

Se observa en la gráfica que el resultado final del servicio ofrece un índice de satisfacción positivo en su consolidado, pero con un mejor desempeño para la Superintendencia de Sociedades con un **42%**, frente a un **26%** de la Superintendencia Familiar, aunque con el mismo indicador de clientes Insatisfechos, reflejado en un **8%** para ambas instituciones.

¿Y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos con los servicios prestados por la Superintendencias? Acceso a la información

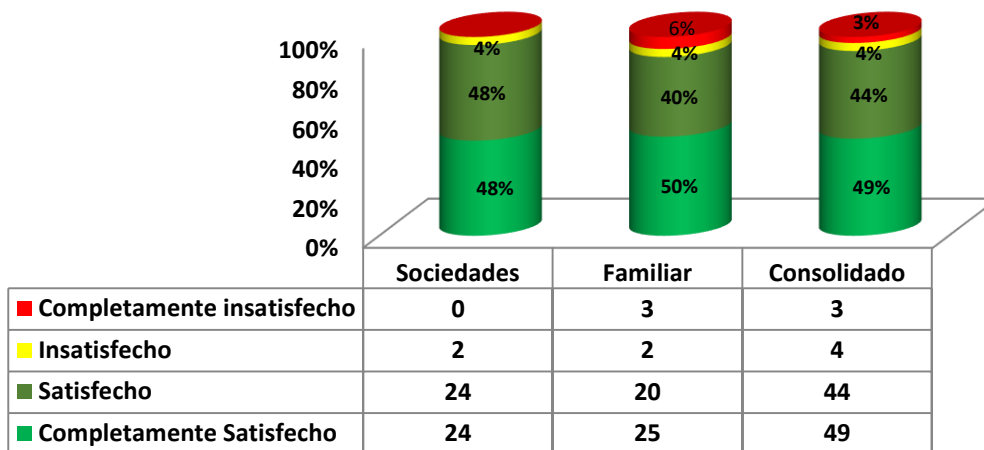


Grafico 18. Grado de satisfacción que le dan los usuarios de las Superintendencias frente al acceso a la información.

Esta grafica demuestra que la satisfacción respecto al acceso a la información por parte de los usuarios tiene comportamientos similares en ambas Superintendencias, el resultado consolidado muestra un **49%** de usuarios Completamente Satisfechos y un **44%** se sienten Satisfechos, dejando un **7%** de mejora entre usuarios Insatisfechos y Completamente Insatisfechos.

¿Y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos con los servicios prestados por la Superintendencias? Consulta en Línea

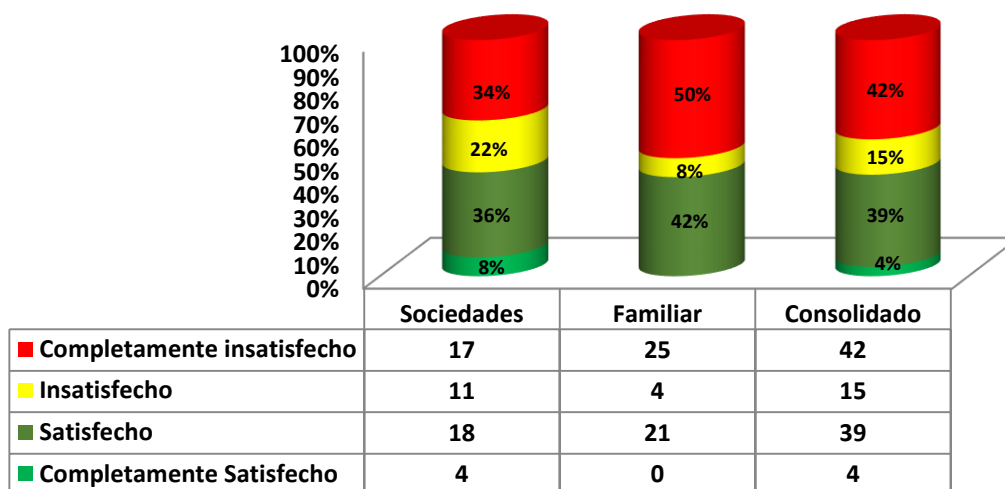


Grafico 19. Grado de satisfacción que le dan los usuarios de las Superintendencias al servicio de consulta en línea.

El grafico demuestra la oportunidad que representa la satisfacción respecto al servicio de Consulta en Línea, ya que las valoraciones negativas son las dominantes en ambas Superintendencias, donde Completamente Insatisfechos se sienten un **34%** de los usuarios de Sociedades junto con el **50%** de Familiar, aunados a los usuarios que se sienten Insatisfechos con un **22%** y **8%** respectivamente, resultados representativos si se tiene en cuenta que solo un **4%** de los usuarios se sintieron completamente Satisfechos en un área directamente implicada con el Gobierno en Línea.

7. Resultados

Una vez aplicadas las encuestas y a partir del análisis de la información se establecen una serie de relaciones con las cuales se determinan los resultados del ejercicio implementado, que se encuentran dirigidas no solo a evaluar la actualidad de su funcionamiento sino también a situar en perspectiva las falencias que se presentan y como estas repercuten en la atención del usuario externo, más aun si se tiene en consideración que la dinámica en la prestación de servicios es cíclica y repetitiva en donde se hace necesario implementar mejoras de impacto, las cuales parten de soluciones que permitan el cumplimiento de las leyes promulgadas por la legislación colombiana.

El objetivo específico uno propuso la elaboración del diagnóstico de los servicios de archivo de las superintendencias analizadas desde la perspectiva del usuario externo, del que se extrae los siguientes hallazgos:

- Los servicios a nivel presencial para el usuario son robustos y cuentan con los medios necesarios para suplir las necesidades que se requieren respecto a instalaciones, digitalización, certificaciones, fotocopias, acceso a la información entre otros, presentando índices de satisfacción muy positivos como lo muestra la gráfica 15, donde un 56% de los usuarios se sintieron completamente satisfechos y un 36% satisfechos.
- Los servicios en Línea presentan oportunidades de mejora en la calidad de los servicios ofrecidos por este medio, ya que las páginas web de las instituciones pese a que han mejorado en su estructura para brindar una mayor cantidad de opciones como

digitalización, certificaciones, seguimiento a procesos, presentan continuas caídas en su sistema lo que genera inconformismo y fortalece la presencialidad, tal como lo indica la gráfica 3, en donde se observa que el 67% de los usuarios valoraron como regular este servicio, resultado representativo si se considera que para el usuario este ítem es muy importante para el 54% e importante para el 40% como lo refleja la gráfica 14, lo que significa un incumplimiento al Decreto 2573 de 2014, en donde “declara de importancia estructural la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia.”

El objetivo específico dos se planteó la valoración de los servicios de archivo de superintendencias, el cual arrojó los siguientes hallazgos:

- El ejercicio demostró que no se cuenta con claridad sobre el portafolio de servicios establecido para atender las solicitudes de información de los usuarios, es más, interactuando directamente con los funcionarios del archivo se detecta un gran desconocimiento en este aspecto, por lo que no tienen la capacidad de entregar información verídica al público sobre lo que pueden encontrar al momento de realizar una solicitud, lo que representa un fallo en el cumplimiento a las políticas establecidas internamente por las Superintendencia y específicamente en el artículo 27 de la ley general de archivos 594 de 2000, que hace referencia a que “todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos”
- La implementación de la estrategia de Gobierno en Línea se torna débil, en cuanto a que no se evidencia un conocimiento claro en los funcionarios de las múltiples herramientas tecnológicas disponibles para la entidad así como de su uso, por ende la prestación del servicio pierde posibilidades de mejorar indicadores de eficiencia y eficacia, siendo un tema que afecta la gestión interna de las instituciones y que representa un incumplimiento

al Decreto 2573 de 2014, en donde “declara de importancia estructural la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia.”

- Entre las gráficas 15 y 18, en las cuales se aprecian la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que ofrecen las Superintendencias en distintos aspectos, se puede observar que la valoración Muy Satisfecho no es predominante, lo que indica que aún existe camino por recorrer en la implementación de alternativas que satisfagan a los usuarios en sus expectativas de servicio, especialmente en los servicios en línea.

Con relación al objetivo específico tres, se puede señalar que dentro de las necesidades de información que tienen los usuarios para las superintendencias se encontraron los siguientes hallazgos:

- Como se puede observar en las gráficas 1 y 6 no existe claridad para los usuarios sobre los servicios que las Superintendencias ofrecen respecto a archivos, lo que se repercute en una mayor insatisfacción y reproceso al momento de la realizar las posibles solicitudes, lo que representa un incumplimiento al artículo 74 de la Constitución Política Colombiana, en donde “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos”.
- El servicio de consultas en línea representa la mayor insatisfacción para los usuarios como se observa en las gráficas 3 y 14, ya que no se presenta de fácil uso ni existe la comunicación adecuada para su utilización, convirtiéndose en una barrera importante en una era digital donde cada vez más los usuarios solicitan servicios en línea que sean ágiles y accesibles, como se expresa en la gráfica 9, representando un incumplimiento al artículo 2 de Ley 1712 de 2014 que hace referencia a “toda información en posesión, bajo control

o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal”.

- Siendo las Superintendencias instituciones dirigidas al servicio, las gráficas 11, 13, 16 y 18 reflejan que la asequibilidad a la información representa un factor primordial para los usuarios, pero el servicio que actualmente recibido no encuentra unanimidad en la calificaciones de mayor puntuación, lo que representa que las expectativas no son cubiertas en la medida esperada.

8. Conclusiones

- El estudio demuestra que los servicios ofrecidos tanto en la Superintendencia de Sociedades como la Familiar cuentan con una aprobación aceptable por parte de los usuarios, donde los requerimientos de los beneficiarios son suplidos dentro de los parámetros establecidos y aun con margen de mejora en cuanto a satisfacción de servicio.
- Se encuentra relación directa entre el desconocimiento del portafolio de servicios disponibles por parte de los funcionarios de las Superintendencias y el servicio ofrecido a los usuarios, lo que implica que entre menos conocimiento de los procesos internos por parte de las instituciones aumenta la insatisfacción del cliente externo al no tener claridad sobre la forma en que puede gestionar sus solicitudes.
- Se observa un inconformismo marcado respecto al uso de los servicios en línea por parte de los usuarios, alentando la presencialidad al momento de gestionar tramites y solicitudes en las instituciones, yendo esta situación en contravía directa a lo exhortado en la estrategia de Gobierno en Línea, la cual busca facilitar la relación del estado con la ciudadanía mediante el uso y desarrollo de las tecnologías existentes.
- Los procesos de formación en los funcionarios hacen parte del fortalecimiento de los procesos internos de las instituciones, la no realización de estos ejercicios de forma periódica aleja la posibilidad de encontrar nuevas oportunidades de mejoramiento y ante

todo disminuyen la capacidad de reacción ante nuevos requerimientos por parte de los usuarios y la forma de adecuada de orientación.

- Las herramientas disponibles pierden poder en la medida que las instituciones y sus funcionarios no las optimicen, lo cual se refleja y confluje en la calificación de servicio del usuario final, quien está demandando una mayor cantidad de soluciones respecto a sus requerimientos, de maneras más rápidas y efectivas a las tradicionales, lo que aún no se refleja en el modelo de servicio actual pese a las recomendaciones estipuladas en la legislación colombiana respecto a la implementación de nuevas tecnologías.

9. Bibliografía

- Albrecht, K. (1991) Gerencia del servicio: la dirección de empresas en una economía donde las relaciones son más importantes que los productos. Bogotá, Colombia: Legis
- Archivo General de la Nación. (1994) Texto aprobado por la Junta Directiva del Archivo General de la Nación mediante Acuerdo 07 del 29 de junio. Recuperado en: <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=2012>
- Calva, G. J, (2009), Identificación de las necesidades de información del usuario, un estudio. México DF, México, Universidad Nacional Autónoma de México
- Calva, G. J, (2009), Identificación de las necesidades de información del usuario, un estudio. México DF, México, Universidad Nacional Autónoma de México. Pág.,4.
- Calva, G. J, (2009), Identificación de las necesidades de información del usuario, un estudio. México DF, México, Universidad Nacional Autónoma de México. Pág., 206.
- Calva, G. J, (2009), Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. México DF, México, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Calva, G. J. (2004), Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos, México DF, México, Universidad Nacional Autónoma de México.
- catpul.wikispaces.com/Metodologia<http://www.ucla.edu/ve/dmedicin/departamentos/medicinapreventivasocial/SEB/investigacion/factible.pdf>. [Consulta: noviembre, 2015].
- Citado por: Duque, E. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 2005. pág. 3.

- Citado por: DUQUE, Edison. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 2005. p 3. ISBN: (versión impresa) 0121-5051
- Colombia. Archivo General de Colombia. (2000). Ley 594 de 2000. Bogotá, Colombia: Archivo General de Colombia.
- Colombia. Constitución política colombiana (1991). Asamblea Nacional Constituyente, Bogotá, Colombia, 6 de Julio de 1991.
- Cordón, A. (2002). Empresas Documentales de Gestión de Archivos: estudio, análisis y descripción de servicios. Bogotá, Colombia: Trea.
- Cortés, (1989) Manual de archivos municipales. Madrid, España, Anabad
- Diccionario de La Lengua Española. Vigésima segunda edición. (2012-2014) [Versión electrónica]. España: Disponible en: <http://lema.rae.es/drae/?val=evaluaci%C3%B3n>
- García Suarez. El servicio de referencia y el referencista contemporáneo. Retos y oportunidades, 1195, pág, 3.
- Garcon, E. (2014, 14 de julio). Manual de instructor Marketing de servicios. Recuperado http://www.palermo.edu/dyc/opencdc/opencdc2009_2/apuntes/098.pdf
- González, T. (2005), Los estudios de necesidades y usos de la información fundamentos y perspectivas actuales, España. Universitat de Valencia
- Heredia, H, A, (1989), Archivística General: teoría y práctica. Sevilla, España, Diputación
- Heredia, H, A, (2007), ¿Qué es Archivo? Sevilla, España, Trae
- Hernández, A. G. (2002). Gestión de bibliotecas. Calidad y evaluación. Sevilla, España, Trae

- Hernández, S. R., (1997), Metodología de la investigación. Bogotá, Colombia, Mcgraw – Hill
- ICONTEC. (2004). NTCGP 1000:2004. Colombia.
- IFLA. (1998). Indicadores de rendimiento para la evaluación de un servicio de bases de datos en línea. Recuperado en: <http://eprints.rclis.org/14991/1/Puente-Indicadores.pdf>
- INTAMEN. Planificación y evaluación de bibliotecas. 2005, pág., 6.
- J. B. Rhoads. La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: Un estudio de RAMP, 1983, pág., 9.
- Ladrón de Guevara, M. (2010). En búsqueda de la satisfacción de los usuarios de archivo. Obtenida el 13 de marzo de 2013, de <http://publicaciones.ffyh.unc.edu.ar/index.php/anuario/article/view/3856>
- Laurie Ann Ortiz. (Abril de 2000). Usuarios y necesidades de información. Usuarios y necesidades de información. Madrid.
- Ley N° 594. Archivo General de la Nación, Bogotá, Colombia, 1991.
- Mejía, M Formación de usuarios de archivos, 2000, pág., 53.
- M. p. (2015). Gobierno en línea. Bogotá. comunicaciones, M. d. (26 de 11 de 2015). Gobierno en línea. Obtenido de <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf>
- Marengo, M. (2014). Marketing. Uruguay.: Recuperado de <http://www.infoteca.com.uy/marketing/marielamarengo/puedesayudarme.htm>
- Maynard. J. Bichford, Archives and Mvpts. Apprarsal&. , Accessiomng Society of American Archivist Basic Manual Series (Chicago, 1977), pág. 1.

- MELLO M, Marketing de servicios. Uruguay: IMUR, Instituto de Marketing de Uruguay. p 8.
- Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, Gobierno en Línea. (Noviembre de 2011). Guía para la caracterización de los usuarios de las entidades públicas. Bogotá.
- Puentes, L. (2001). Indicadores de rendimiento para la evaluación de un servicio de bases de datos, Biblioteca de la Universidad Pública de Navarra en línea. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/14991/1/Puente-Indicadores.pdf>
- Richard C. Bemer, Archival Theory and Practice in the United States. A mtorrcal Am&& (Seattle y Londres, 1983), págs. 6-7.
- Rothstein. El servicio de consulta: La nueva dimensión en la profesión bibliotecario, 2000, pág.,3.
- Taladriz, M. (2005). Calidad: una experiencia en la biblioteca universitaria. En Taladriz, una experiencia en la biblioteca universitaria (pág. 133).
- Turuel, G. (2005). Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales.
- Wilson T. (1998) El modelo orientado al usuario: una perspectiva global. Anales de Documentación.(2),pág.1.
<http://catpul.wikispaces.com/Metodologiahttp://www.ucla.edu/ve/dmedicin/departamentos/medicinapreventivasocial/SEB/investigacion/factible.pdf>. [Consulta: noviembre, 2015].

10. Anexos

Anexo 1 Encuestas

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO FRENTE A LOS SERVICIOS DE ARCHIVO (Solicitud de documentos y/o acceso a la información) DE LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR

Agradecemos el tiempo que dedique para completar esta encuesta, cuyo objetivo es exclusivamente para fines investigativos.

Sus respuestas serán asistidas de forma confidencial y no serán para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por las Estudiantes de La Universidad de La Salle.

1- Ayúdenos a mejorar nuestros productos

1.1 ¿Conoce usted los servicios de archivo que ofrece la Superintendencia de Sociedades

Si No

1.2 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de consulta de documentos de la Superintendencia de Subsidio Familiar?

- Una o más veces a la semana
 Dos o tres veces al mes
 Una vez al mes
 Menos de una vez al mes
 Una vez al año

2- Satisfacción general

2.2 ¿Cuál es su grado de satisfacción general con los servicios de archivo ofrecidos por la Superintendencia de Subsidio Familiar?

Siendo Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo

1. Consulta en sala¹
2. Fotocopias¹
3. Gestión electrónica de documentos¹
4. Certificación¹
5. Digitalización¹
6. Otros

Comentarios

3- Intención de uso y recomendación

3.1 ¿Utilizaría usted los servicios de consulta de documentos de nuevo?

- Seguro que si
- Probablemente si
- Puede que si, puede que no
- Probablemente no
- Seguro que no

4 ¿Recomendaría los servicios de consulta de documentos de archivo a otras personas?

- Si
- No

4.1 Satisfacción atributos

5 ¿Qué grado de importancia le da usted a los siguientes aspectos a la hora de utilizar los servicios de archivo de la Superintendencia de Subsidio Familiar? ¿y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos con los servicios prestados por la Superintendencia?

Satisfacción atributos	Grado de importancia al usar los servicios de la Superintendencia	marque con una X	Satisfacción con el servicio de la Superintendencia:	marque con una X
Cantidad del Servicio	Muy importante Importante No es demasiados importante Nada importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Completamente satisfecho Satisfecho Insatisfecho Completamente Insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
Agilidad del servicio	Muy importante Importante No es demasiados importante Nada importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Completamente satisfecho Satisfecho Insatisfecho Completamente Insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
Disponibilidad de la información solicitada	Muy importante Importante No es demasiados importante Nada importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Completamente satisfecho Satisfecho Insatisfecho Completamente Insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia de uso del servicio	Muy importante Importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Completamente satisfecho Satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>

	No es demasiados importante Nada importante		Insatisfecho Completamente Insatisfecho
Resultado final del servicio	Muy importante Importante No es demasiados importante Nada importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Completamente satisfecho Satisfecho Insatisfecho Completamente Insatisfecho
Acceso a la información	Muy importante Importante No es demasiados importante Nada importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Completamente satisfecho Satisfecho Insatisfecho Completamente Insatisfecho
Consulta en línea	Muy importante Importante No es demasiados importante Nada importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Completamente satisfecho Satisfecho Insatisfecho Completamente Insatisfecho

5. Valoración del servicio

Teniendo en cuenta su experiencia más reciente con los servicios de archivo de la Superintendencia de Subsidio Familiar, por favor, valore su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

6 La superintendencia me brindó un servicio de acceso a la información con calidad

Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No aplicable

7 El servicio de consulta de documentos cubre mis necesidades de información

Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No aplicable

8 La solicitud de documentos y/o información Cuenta con un ágil servicio?

Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No aplicable

9 La Superintendencia da acceso a la información de una forma asequible

Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No aplicable

10 Recomendación y sugerencias

10.1 ¿Ha tenido usted algún problema a la hora de usar los servicios de archivo de la Superintendencia de Subsidio Familiar?

Si No

Cual? -----

10.2 Que servicios de archivo cree usted que le falta a la Superintendencia de Subsidio Familiar para satisfacer las necesidades de los usuarios?

----- consulta en libros -----

La encuesta ha concluido

Muchas gracias por su colaboración.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO FRENTE A LOS SERVICIOS DE ARCHIVO (Solicitud de documentos y/o acceso a la información) DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Agradecemos el tiempo que dedique para completar esta encuesta, cuyo objetivo es exclusivamente para fines investigativos.

Sus respuestas serán asistidas de forma confidencial y no serán para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por las Estudiantes de La Universidad de La Salle.

1- Ayúdenos a mejorar nuestros productos

1.1 ¿Conoce usted los servicios de archivo que ofrece la Superintendencia de Sociedades

SI No

1.2 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de consulta de documentos de la Superintendencia de Sociedades?

- Una o más veces a la semana
- Dos o tres veces al mes
- Una vez al mes
- Menos de una vez al mes
- Una vez al año

2- Satisfacción general

2.2 ¿Cuál es su grado de satisfacción general con los servicios de archivo ofrecidos por la Superintendencia de Sociedades?

Siendo 1. Excelente Bueno 3. Regular 4. Malo

- Consulta en sala
- 2. Consulta en Línea
- 3. Fotocopias
- 4. Otros

Comentarios

3- Intención de uso y recomendación

3.1 ¿Utilizaría usted los servicios de consulta de documentos de nuevo?

- Seguro que sí
- Probablemente sí
- Puede que sí, puede que no
- Probablemente no
- Seguro que no

4 ¿Recomendaría los servicios de consulta de documentos de archivo a otras personas?

- Sí
- No

4.1 Satisfacción atributos

5 ¿Qué grado de importancia le da usted a los siguientes aspectos a la hora de utilizar los servicios de archivo de la Superintendencia de Sociedades? ¿y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos con los servicios prestados por la Superintendencia?

Satisfacción atributos	Grado de importancia al usar los servicios de la Superintendencia	marque con una X	Satisfacción con el servicio de la Superintendencia:	marque con una X
Calidad del Servicio	Muy importante		Completamente satisfecho	
	Importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
	No es demasiados importante		Insatisfecho	
	Nada importante		Completamente insatisfecho	
Agilidad del servicio	Muy importante		Completamente satisfecho	
	Importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Satisfecho	
	No es demasiados importante		Insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
	Nada importante		Completamente insatisfecho	
Disponibilidad de la información solicitada	Muy importante		Completamente satisfecho	
	Importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Satisfecho	
	No es demasiados importante		Insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
	Nada importante		Completamente insatisfecho	
Experiencia de uso del servicio	Muy importante		Completamente satisfecho	
	Importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
	No es demasiados importante		Insatisfecho	
	Nada importante		Completamente insatisfecho	

Resultado final del servicio	Muy importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Completamente satisfecho	
	Importante		Satisfecho	
	No es demasiado importante		Insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
	Nada importante		Completamente insatisfecho	
Acceso a la información	Muy importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Completamente satisfecho	
	Importante		Satisfecho	
	No es demasiado importante		Insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
	Nada importante		Completamente insatisfecho	
Consulta en línea	Muy importante	<input checked="" type="checkbox"/>	Completamente satisfecho	
	Importante		Satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
	No es demasiado importante		Insatisfecho	
	Nada importante		Completamente insatisfecho	

5. Valoración del servicio

Teniendo en cuenta su experiencia más reciente con los servicios de archivo de la Superintendencia de Sociedades, por favor, valore su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

6 La superintendencia me brindó un servicio de acceso a la información con calidad

Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No aplicable

7 El servicio de consulta de documentos cubre mis necesidades de información

Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No aplicable

8 La solicitud de documentos y/o información cuenta con un ágil servicio?

Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No aplicable

9 La Superintendencia da acceso a la información de una forma asequible

Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo No aplicable

10 Recomendación y sugerencias

10.1 ¿Ha tenido usted algún problema a la hora de usar los servicios de archivo de la Superintendencia de Sociedades?

Sí No

Cual? _____

10.2 Que servicios de archivo cree usted que le falta a la Superintendencia de Sociedades para satisfacer las necesidades de los usuarios?

La encuesta ha concluido.

Muchas gracias por su colaboración.