

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 1 de 12

INFORME DE SATISFACCION DE GESTIÓN DOCUMENTAL

I SEMESTRE DE 2025



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

INFORME

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 2 de 12

CONTENIDO

PRESENTACION

CONCEPTOS BASICOS

TABULACION DE LA INFORMACION

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 3 de 12

PRESENTACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con el MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano. Por medio de este informe, se demostrará como se logra la participación ciudadana mediante las “Encuestas de Satisfacción al Usuario”, que se diligencian de manera virtual y presencial, conociendo la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la atención y la eficiencia de los servidores públicos de la entidad.

Los resultados que se detallan a continuación corresponden a la percepción de satisfacción de los grupos de valor, siendo fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP, en el área de gestión documental.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 4 de 12

CONCEPTOS BÁSICOS

Accesibilidad: Habilidad del funcionario que atiende una solicitud de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad y amabilidad.

Actitud: Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

Atención al ciudadano: Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento del Archivo General de la Nación.

Ciudadano: Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

Percepción: Son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

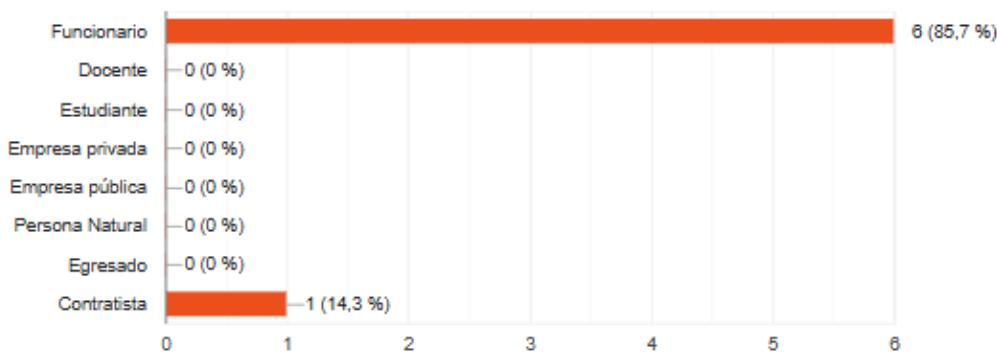
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 5 de 12

TABULACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

1. ¿Indique que clase de usuario es usted?

7 respuestas



USUARIO	CANT	%
Funcionario	6	85,7
Docente	0	0
Estudiante	0	0
Empresa privada	0	0
Empresa pública	0	0
Persona natural	0	0
Egresado	0	0
Contratista	1	14,3
Total	7	100

En esta oportunidad la encuesta arroja los resultados de la participación de los funcionarios y contratistas de la entidad. Son ellos los principales usuarios que utilizan nuestros servicios.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

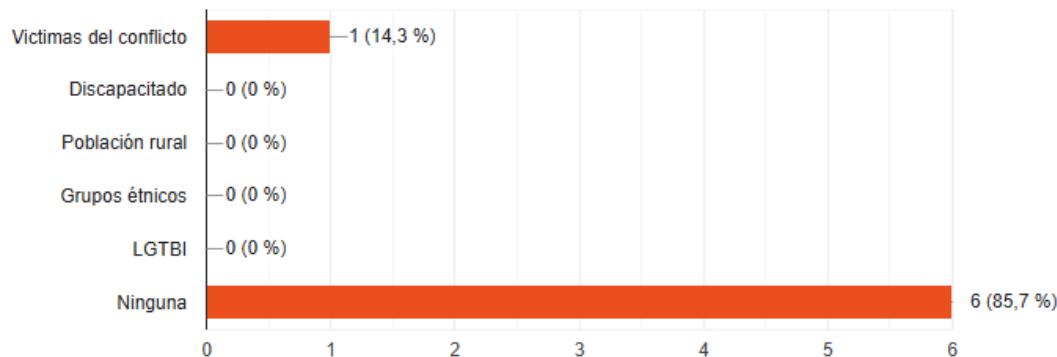
Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 6 de 12

¿Hace parte de alguna población especial?

7 respuestas



POBLACIÓN	CANT	%
Victimas de conflicto	1	14.3
Discapacitado	0	0
Población Rural	0	0
Grupos étnicos	0	0
LGTBI	0	0
Ninguna	6	85,7
Total	7	100

La encuesta arroja como resultado un solo usuario de condición especial o diferencial como víctima de conflicto armado, el resto de los usuarios no pertenecen a ninguna población especial.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

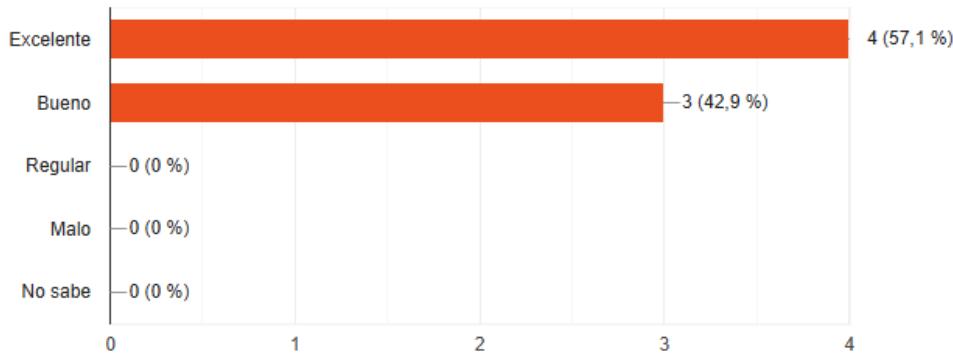
Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2. Califica el servicio de consulta y préstamo documental en el Archivo central

7 respuestas



CRITERIO	CANT	%
Excelente	4	57,1
Bueno	3	42,9
Regular	0	0
Malo	0	0
No sabe	0	0
Total	7	100

Como se puede observar en la gráfica un 57,1 % de los usuarios responden que el servicio se presta excelente y un 42,9 responde que el servicio es bueno. Es un buen resultado, que nos impulsa a mejorar en el buen funcionamiento de la dependencia.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

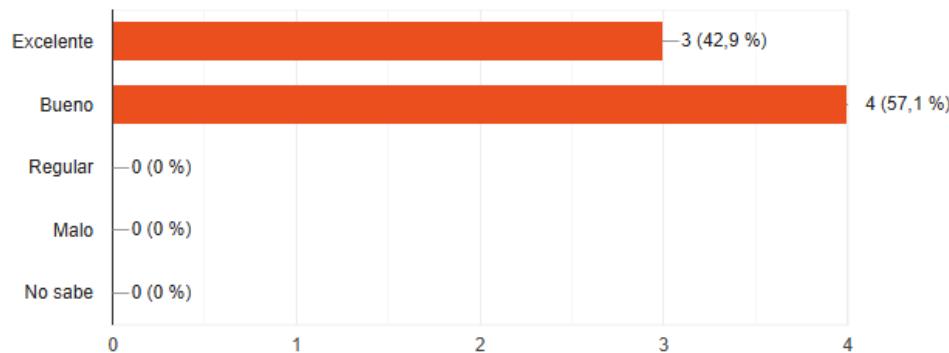
Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 8 de 12

3. Califica el tiempo de espera en el servicio de consulta y préstamo documental en el archivo central.

7 respuestas



CRITERIO	CANT	%
Excelente	3	42,9
Bueno	4	57,1
Regular	0	0
Malo	0	0
No sabe	0	0
Total	7	100

Como se puede observar en la gráfica un 42,9 responde que el servicio es bueno y un 57,1 % de los usuarios responden que el servicio se presta excelente.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

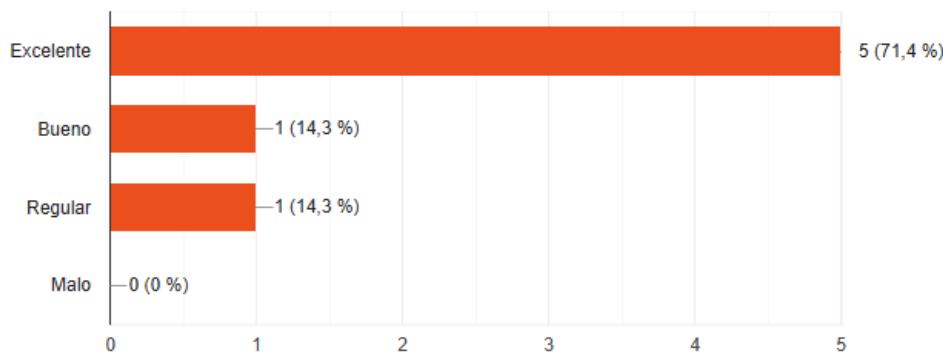
Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 9 de 12

Califica el horario de servicio

7 respuestas



CRITERIO	CANT	%
Excelente	7	71,4
Bueno	1	14,3
Regular	1	14,3
Malo	0	0
No sabe	0	0
Total	7	100

Como se puede observar en la gráfica un 71,4 responde que el servicio es excelente, un 14,3 % de los usuarios responden que el servicio se presta bueno y otro un 14,3 % expresa que es regular. Este resultado nos motiva a mejorar en la disponibilidad del horario en que ofrecemos.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

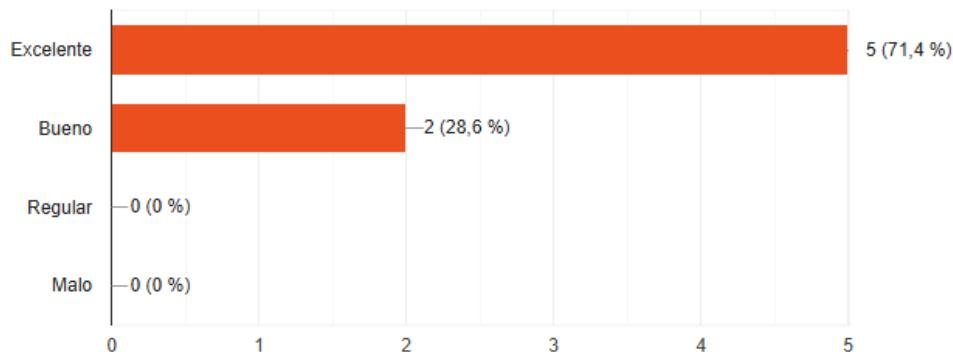
Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 10 de 12

¿Califica el desempeño del funcionario que lo atendió?

7 respuestas



CRITERIO	CANT	%
Excelente	5	71,4
Bueno	2	28,6
Regular	0	0
Malo	0	0
No sabe	0	0
Total	7	100

Como se puede observar en la gráfica un 71,4 responde que el servicio es excelente, un 28,6 % de los usuarios responden que el servicio se presta bueno. Este resultado nos muestra la satisfacción de nuestros usuarios con la atención de parte del funcionario.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

INFORME

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 11 de 12

4. ¿Cuáles son las recomendaciones o sugerencias que haría para mejorar nuestros servicios?

7 respuestas

Ninguna

ninguna

todo marcha en perfecto estado

Apoyo permanente en la organización de expedientes de acuerdo al proceso o procedimiento

Puntualidad

Dar la opción de no usar el servicio

Tendremos en cuenta todas las sugerencias presentadas por los usuarios. Estas se convierten en oportunidades de mejora para nosotros.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-FOR-STD-27
VERSIÓN	2
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 12 de 12

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los servicios que presta el área de gestión documental tienen un impacto positivo en la entidad, los resultados del trabajo y compromiso de los colaboradores por los canales de comunicación, el área de gestión documental sigue mejorando el nivel de atención del usuario.

Es necesario el acompañamiento a los procesos y la constante capacitación en los temas de buenas prácticas de archivo. Asumimos el compromiso de mejorar las actividades de planeación para las capacitaciones y acompañamiento en cada una de las dependencias.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia