



**Grado de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios internos del archivo
de gestión de contratos de la Secretaría de Infraestructura Física de la Gobernación de
Antioquia**

Millerlandi Ballestas Mazo

Trabajo de grado presentado para optar al título de Archivista

Tutor

Johann Enrique Pirela Morillo, Doctor (PhD) en Bibliotecología y Estudios de la Información

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Archivística
Medellín, Antioquia, Colombia
2021

Cita	(Ballestas Mazo, 2021)
Referencia	Ballestas Mazo. (2021). <i>Grado de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios internos del archivo de gestión de contratos de la Secretaría de Infraestructura Física de la Gobernación de Antioquia</i> [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



CRAI Escuela Interamericana de Bibliotecología

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/Director: Dorys Liliana Henao Henao.

Jefe departamento: Camilo García Morales.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Agradecimientos

A mi familia por el amor, la comprensión y el apoyo incondicional.

A los profesores de la Escuela Interamericana de Bibliotecología, por su apoyo durante toda mi formación profesional.

A mis amigas y amigos que me acompañaron en este camino de crecimiento, por su cariño y sus voces de aliento.

A la Dirección Administrativa y Financiera de la SIF y especialmente al equipo del archivo por su buena disposición para la realización de este proyecto.

Tabla de contenido

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
1 Planteamiento del problema	11
2 Justificación.....	15
3 Objetivos	16
3.1 Objetivo general	16
3.2 Objetivos específicos.....	16
4 Marco conceptual	17
5 Marco normativo	22
6 Marco contextual.....	25
7 Estado del arte	28
8 Metodología	33
8.1 Enfoque	33
8.2. Métodos	33
8.3. Técnicas e Instrumentos	34
9 Resultados	36
9.1. Análisis Teórico	36
9.2. Caracterización de los grupos.	36
9.3. Grupo 1.....	37
9.4. Grupo 2.....	37
9.5. Análisis de respuestas y comparación entre grupos	38
10. Propuesta de Acciones de mejora.....	46

11. Conclusiones	48
12. Recomendaciones	50
Referencias	51
Anexos.....	55
Entrevistas 1 a 4: Archivistas	55
Entrevistas 5 a 10: Usuarios internos	93

Lista de figuras

Figura 1 Normograma desde los derechos y deberes	22
Figura 2 Normograma temático	23
Figura 3 Normograma reglamentación interna	24
Figura 4 Nueva estructura organizacional de la Gobernación de Antioquia compuesta por las cuatro Secretarías Regionales y Sectoriales (SERES)	26
Figura 5 Nuevo Organigrama de la Gobernación de Antioquia	27

Siglas, acrónimos y abreviaturas

FCE	Factores Críticos de Éxito
Isolucion	Aplicativo para la planificación, implementación, control y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión
ODS	Objetivos de desarrollo sostenible
PQRSD	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias
SECOP	Sistema Electrónico para la Contratación Pública
SERES	Secretarías Regionales y Sectoriales
SIF	Secretaría de Infraestructura Física
SIG	Sistema Integrado de Gestión

Resumen

A través de un estudio de caso con enfoque cualitativo se indaga sobre las necesidades informativas de los usuarios internos del archivo de contratos de la Secretaría de Infraestructura Física de la Gobernación de Antioquia, en el cual la revisión teórica de los estudios de usuarios en el contexto de la administración pública, se complementa con la técnica de entrevista que se aplicó dos grupos focales, conformados por el equipo de trabajo del archivo y los usuarios de diferentes áreas de la Secretaría, a quienes se les consultó acerca de las necesidades de información, la calidad de los servicios ofertados por el archivo y la percepción de satisfacción a dichas necesidades. Del análisis de la información recolectada se logran identificar los beneficios que trae para las entidades públicas la realización de dichos estudios, así como determinar el grado de satisfacción de los usuarios participantes, para finalmente plantear acciones de mejora en el corto y mediano plazo para los procesos y servicios del archivo en cuestión.

Palabras clave: estudio de usuarios, necesidades de información, satisfacción de usuarios, archivos contractuales

Abstract

Through a case study with a qualitative approach, the information needs of the internal users of the contract archive of the Secretariat of Physical Infrastructure of the Government of Antioquia are investigated, in which the theoretical review of user studies in the context of public administration, It was complemented with the interview technique applied to two focus groups, formed by the work team of the archive and the users of different areas of the Department, who were consulted about the information needs, the quality of archival services, and the perception of satisfaction of such needs. From the analysis of the information collected, it was possible to identify the benefits for public entities of conducting such studies, as well as to determine the degree of satisfaction of the participating users, in order to finally propose improvement actions in the short and medium term for the processes and services of the archive in question.

Keywords: user studies, information needs, user satisfaction,

Introducción

Este estudio de usuarios se realizó con el propósito de determinar el grado de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios internos frente a los servicios que presta el Archivo de Gestión de Contratos de la Secretaría de Infraestructura Física de la Gobernación de Antioquia, de manera que fue posible obtener información directamente de los usuarios, la cual se utilizó para determinar la efectividad de los servicios y posteriormente se plantearon acciones de mejora encaminadas a la adaptación de los servicios actualmente ofertados, así como al mejoramiento de los procesos técnicos y administrativos que desarrolla el archivo, permitiendo responder a las exigencias de información de los usuarios, a partir de información actual y verás.

Considerando el carácter público de la entidad, así como el impacto directo que tiene sobre la comunidad el desarrollo de las obras de infraestructura, se presenta una constante demanda de información por parte de ciudadanos, contratistas y entes de control, lo cual le exige al archivo y a sus usuarios internos no solo tener la documentación organizada, sino actualizada de acuerdo con el avance de cada proyecto y de cada obra, para responder dentro de los tiempos adecuados, todos estos requerimientos de información.

Es por ello que el presente estudio se realizó mediante entrevistas a dos grupos focales, conformados por archivistas y usuarios internos, a los cuales se les indagó sobre temas de tipos de información requerida en sus funciones, frecuencia de consulta, canales, calidad del servicio, entre otros aspectos, con lo cual se obtuvo una visión de la situación actual de los usuarios y se presentaron unas recomendaciones a la Secretaría de Infraestructura Física, orientadas al mejoramiento en la calidad de los servicios que actualmente presta el archivo.

1 Planteamiento del problema

El Estado a través de la administración pública debe procurar la satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos en temas de salud, educación, seguridad, justicia, etc., lo cual exige contar con instituciones sólidas, inclusivas y transparentes, tal como lo proponen los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), de la Organización de las Naciones Unidas, especialmente el objetivo 16: “Paz, Justicia e instituciones sólidas”, en el cual se establecen, entre otras, metas para la reducción de la corrupción, la cual según datos de esta institución, cuesta a los países en desarrollo alrededor de US \$ 1,26 billones al año. Para enfrentar este flagelo se propone dentro de dicho objetivo, la promoción de la participación ciudadana en la exigencia a las instituciones públicas de la rendición de cuentas, y el ejercicio de la libertad de información y expresión, lo cual requiere garantizar el acceso a la información pública (Organización de Naciones Unidas, 2019).

Se observa entonces que la gestión de la información es uno de los insumos más relevantes para la administración en las instituciones públicas, pues resulta necesaria no solo para la toma de decisiones, sino también para la rendición de cuentas y es puente entre la institución y el ciudadano, a través de una relación constante entre necesidad de información, petición o requerimiento y satisfacción entre ambos sujetos. En esta relación, los archivos de las instituciones públicas se convierten en intermediarios entre el Estado y las personas, mediante los servicios de consulta y difusión de la información que prestan.

Para el caso de la Gobernación de Antioquia, según el informe de gestión, durante el cuarto trimestre de 2020 se recibieron 11.705 PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias), de las cuales el 65% correspondieron a peticiones de información. En este mismo periodo respondieron la encuesta de satisfacción ciudadana 373 personas, de las cuales solo el 58% consideró que el tiempo de respuesta fue oportuno. Estos datos corresponden únicamente a usuarios externos, durante la investigación preliminar no se encontró información relacionada con los usuarios internos. Sin embargo, al revisar los informes publicados en la sección de transparencia del portal web institucional, se observa que los datos proporcionados corresponden únicamente con las consultas presentadas a través de los canales dispuestos para la atención de las PQRSD, físicos o electrónicos, pero no se tiene en cuenta las solicitudes del personal interno, ni las comunicaciones con asuntos variados como directrices de un ente de control que en su contenido incluyen peticiones

de información, o las solicitudes que presentan los ciudadanos que ingresan personalmente a las diferentes dependencias. Estas consideraciones en conjunto representan un amplio espectro de situaciones sin estudiar.

Adicionalmente, estos análisis estadísticos de la interacción con los usuarios, si bien le sirven a la administración pública para soportar los reportes de indicadores de gestión, dejan de lado información clave para la evaluación de la efectividad de un sistema o servicio de información. Según plantea Rubio (2003), realizar estudios de usuarios en este tipo de instituciones, permite entre otros aspectos, establecer prioridades entre programas y servicios, resolver problemas específicos o superar deficiencias, identificar éxitos o fracasos en los servicios, identificar nuevas tendencias o necesidades y facilitar la comprensión de la transferencia de conocimiento.

Adicional a las ventajas ya mencionadas, Rubio plantea un beneficio adicional relacionado con la toma de decisiones, que apunta a un tema neurálgico dentro de toda institución, y es el apoyar las demandas presupuestarias para los archivos, las cuales suelen ser limitadas tanto por temas de austeridad como por la concepción de las unidades de archivo como un gasto o que no generan valor. Al respecto, presentar propuestas a las altas direcciones para incrementos de recursos, sustentadas en información precisa, verás, actualizada y que responda a la realidad de la institución, puede ayudar a cambiar dicha percepción e inclinar la balanza a favor de las unidades de archivo.

Considerando el tamaño y complejidad del territorio, la Gobernación de Antioquia, como institución, requiere asignar funciones a los diferentes organismos del nivel central y los descentralizados, cada uno especializado para atender las necesidades de la población en los temas de su competencia, desde la organización del territorio, hasta proveer servicios básicos de salud, educación, vivienda, movilidad, seguridad, desarrollo económico y protección del medio ambiente, etc. Con lo cual se han creado archivos de gestión en cada una de dichas dependencias, y estos a su vez se articulan con el archivo central de toda la entidad.

Esta especialización de funciones por cada dependencia, implica también que los usuarios de cada archivo de gestión posean características, hábitos y necesidades particulares, con lo cual la prestación de servicios de información, aunque se basa en principios generales del servicio público, deben también corresponderse con esas especificidades del grupo de usuarios de cada unidad.

Es por ello que el presente proyecto se realizará en la Secretaría de Infraestructura Física de la Gobernación de Antioquia, en adelante SIF, la cual tiene la misión de desarrollar las obras de infraestructura vial y de transporte requeridas para la dotación del territorio y el mejoramiento de

la calidad de vida de la población antioqueña (Art. 96, Decreto 2020070002567, 2021). Esta tarea implica la realización de proyectos que se materializan mediante la ejecución de contratos que proveen los bienes, obras y servicios necesarios para cumplir con dicha misión. Para el caso de Infraestructura Física, esta función es apoyada transversalmente por la Dirección Administrativa y Financiera.

Dentro de la administración pública, la gestión contractual se configura como un proceso de gran relevancia, por lo cual es uno de los más complejos, reglamentados, auditados y consultados en todas las instituciones. Esto se ve reflejado en la serie documental Contratos, la cual es una serie compleja, producida y custodiada en diferentes formatos y soportes, en cuya producción intervienen múltiples actores tanto internos como externos. Además, esta serie constituye una enorme producción documental.

Adicionalmente, la gestión contractual resulta ser uno de los procesos más sensibles al riesgo de corrupción, a través de lo que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha denominado como zonas oscuras en los procesos de contratación, los cuales afectan el principio de selección objetiva e impiden cumplir la función de proteger el interés general que tiene el Estado (PNUD Colombia, 2011, p.13). Una problemática que proponen enfrentar mediante la utilización de medidas específicas para mejorar la transparencia, especialmente con mecanismos de control y rendición de cuentas eficaces, basados en la integridad de la información.

Esto exige a los archivos de gestión contar con la información organizada y disponible para consulta durante todo el proceso, garantizando la transparencia y el acceso a la información pública. Es así como la Dirección Administrativa y Financiera de Infraestructura Física, creó el proyecto denominado “Mesa de Ayuda”, el cual consiste en un equipo de trabajo que, mediante una aplicación en línea realizan el seguimiento a la gestión contractual desde el Plan de Adquisiciones de la Gobernación de Antioquia, hasta la liquidación de los contratos. Con esta estrategia se busca contar con los expedientes organizados de cada contrato, para ser consultados por los usuarios internos que cuentan con una clave de acceso al aplicativo. Sin embargo, la consulta a los contratos no está limitada sólo a la mesa de ayuda, pues el archivo de la Secretaría de Infraestructura Física – SIF, debe atender una demanda considerable de información proveniente de usuarios tanto internos como externos.

Para atender estas solicitudes de manera satisfactoria, para la entidad se hace necesario identificar ¿cuáles son las necesidades de información de estos usuarios?, ¿cuál es el alcance de las

consultas?, ¿cómo debe responder la administración pública y en particular el archivo de la SIF a dichos requerimientos?, y especialmente considerar el papel que cumplen cada uno de ellos en el engranaje del proceso de la gestión contractual, teniendo en cuenta no solo los perfiles de productores/usuarios de información de quienes ejecutan los contratos, sino también los procesos paralelos de interventoría y supervisión que se surten frente a estos.

Resulta pertinente entonces la realización del presente proyecto de investigación basado en un estudio de usuarios, en tanto que este se orienta a “analizar cualitativa y cuantitativamente la interacción entre la información en todas sus dimensiones y el usuario, incluyendo en su valoración el contexto situacional o pragmático en el que éste se inscribe” (Izquierdo, 1999, P. 124). Con lo cual no solo se aumenta la comprensión en la relación entre el usuario interno y el Archivo de Gestión de Contratos de la Secretaría de Infraestructura Física, sino que permite conocer ¿Cuál es el grado de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios internos, frente a los servicios de información que presta el Archivo de Gestión de contratos de la Secretaría de Infraestructura Física?, para proponer mejoras a mediano y largo plazo en dicha relación, que es esencial para cumplir con su misión. Especialmente al considerar que la Secretaría de Infraestructura Física nunca ha realizado un estudio que responda este interrogante.

2 Justificación

La Secretaría de Infraestructura Física apoya su misión en la gestión contractual, pues esta es indispensable para la materialización de las obras propuestas para impulsar el desarrollo del Departamento de Antioquia. Bien sea desde el diseño, los estudios previos, la construcción y el seguimiento a las obras, se realiza en asocio con personas naturales o jurídicas que establecen una relación legal con la administración departamental bajo diferentes figuras jurídicas como contratos, convenios o asociaciones. Dicha relación genera una enorme producción documental, y en su trámite intervienen multiplicidad de actores, cuyos roles específicos en cada etapa del proceso de contratación, implican la producción y consulta de documentos continuamente.

Este continuo flujo de información exige al Archivo de Gestión de la SIF, responder a sus usuarios con la prestación de servicios eficientes y eficaces. Por lo que se hace necesario conocer si los servicios que se prestan actualmente logran satisfacer las necesidades de dichos usuarios. Un análisis que no se ha realizado antes en la Secretaría, pero que puede proveer información verídica en la cual apoyar la toma de decisiones frente a la mejora del servicio, en caso de ser necesario, o impulsarlos como un modelo que pueda ser implementado en otras dependencias de la Gobernación.

La realización de estudio de usuarios en la SIF, posibilita pensar el archivo más allá de las labores técnicas de producción, gestión, trámite y conservación, para enfocarse en los usuarios y facilitar el acceso a la información, la razón por la cual se realizan dichos procesos. Adicionalmente ayuda a comprender que el archivo es un aliado estratégico en la gestión administrativa de la Secretaría.

Conocer los usuarios, sus expectativas y necesidades de información es un insumo esencial para garantizar la calidad del servicio, asegurando que los recursos físicos y humanos están adecuadamente enfocados en el cumplimiento de la misión del archivo, avanzando, además, en el cumplimiento de la visión 2024 de la Gobernación, particularmente aportando al logro de la competitividad del Departamento de Antioquia.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios internos frente a los servicios que presta el Archivo de Gestión de Contratos de la Secretaría de Infraestructura Física de la Gobernación de Antioquia.

3.2 Objetivos específicos

3.2.1. Identificar la importancia de los estudios de necesidades informativas de usuarios de los archivos, en los contextos de la administración pública.

3.2.2. Analizar las necesidades y demandas de información de los usuarios internos del Archivo de Gestión de Contratos de la Secretaría de Infraestructura Física de la Gobernación de Antioquia.

3.2.3. Plantear acciones de mejora de los servicios de información que se ofrecen en el Archivo de Gestión de Contratos del Archivo de la Secretaría de Infraestructura Física de la Gobernación de Antioquia.

4 Marco conceptual

La concepción del archivo como el espacio donde se custodian y conservan documentos puede resultar una constante en las instituciones públicas, y es común la percepción del documento como evidencia de una acción pasada, que cumple una función después de la cual debe procurarse su conservación en el tiempo. Sin embargo, es necesario entenderlo desde su función más allá del espacio que lo habita. En este sentido, Roberge (1992), presenta al archivo como un sistema en el que el conjunto de documentos que lo conforman, obedecen a razones de su producción y trámite, con valores asignados, y cuya función en las organizaciones y las sociedades determinan la necesidad de preservación en el tiempo, pero garantizando siempre que la información que contienen pueda ser accesada, que es en suma la razón de ser de los archivos.

Es así como en las últimas décadas, Quintero, Giraldo, Bernal, Viana, & Taborda (2009), hablan de la archivística como un subcampo disciplinar de las ciencias de la información, en la que se estudia el documento más allá del soporte que lo contiene, para reflexionar sobre la razón de su contenido, la relación de éste con el conjunto de personas a las que sirve, lo que representa o aporta: una prueba, un testimonio, el reflejo de expresiones culturales, y se plantean cuestiones como ¿por qué conservarlos?, ¿qué implicaciones tiene permitir o restringir su consulta?, o ¿cómo se relaciona con los Estados, los usuarios internos y los ciudadanos? (p. 211). Estas cuestiones tienen especial relevancia en la administración pública, cada vez más enfocada en la gestión transparente y con ella en la rendición de cuentas, para lo cual resulta de vital importancia contar con información veraz, actualizada y disponible.

Si bien para el caso de instituciones públicas en Colombia el Archivo General de la Nación (AGN), en el Acuerdo 027 del 2006 el cual define el Archivo como:

El 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.

Y aunque su gestión, ya sean públicos o privados, se enfocan en el ciclo vital de los documentos, resulta importante reflexionar en la relación con las personas, especialmente cuando se abordan cuestiones como la valoración de los archivos, frente a la cual teóricos como Cook (citado por Dorado y Mena, 2009) , quien concibe los archivos como la producción oficial de un

cuerpo administrativo del estado o institución, reflexiona frente al sentido social y cultural de los documentos como determinantes en la valoración, pero al mismo tiempo llaman la atención sobre un protagonista importante en la administración archivística: el usuario. Este por el cual se crean, tramitan y conservan los documentos, pues al final de cuentas todo se resume en poderle brindar la información al usuario.

Al respecto Tarraubella (1997), expresa claramente que la función principal de los archivos es satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo que todas las funciones de organización, custodia y difusión, van encaminadas hacia dicho objetivo. Por lo cual, al resaltar esa función de servir al usuario de la información, es necesario entender este concepto desde la perspectiva multidimensional planteada por Izquierdo (1999), observando que dicho sujeto puede constituirse simultáneamente en productor y usuario, en función del uso que pretenda darse a la información, y en consecuencia estos pueden categorizarse según criterios sociodemográficos y psicológicos (p. 118).

Desde una concepción diferente Tarraubella (1997), ya había planteado clasificar los usuarios del archivo en dos grandes grupos: los usuarios internos caracterizados por ser sujetos activos dentro la organización cuyo rol no se limita a la consulta de los documentos; y de otro lado están los usuarios externos quienes constituyen un grupo amplio y diverso en el que se pueden encontrar perfiles de investigadores, estudiantes y ciudadanos en general (p. 3-4). Este autor manifiesta que, por dichas características, la relación del archivo con los usuarios resulta en un ejercicio complejo y difícil, en tanto crece la demanda de información y se exige la inmediatez en la respuesta. Esta relación es notoria y recurrente frente a los usuarios de entidades públicas quienes por razón de los tiempos de respuesta establecidos para las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - PQRS, la realización de trámites, o la atención de requerimientos presentados por los organismos de vigilancia y control, demandan cada vez más una actuación eficiente por parte del archivo.

En este sentido, considerando el papel activo del usuario se tomará el concepto de Westbrook (1997), citado por González (2005), quien relaciona la necesidad de información con las experiencias tanto internas como externas del usuario frente a los procesos de búsqueda de información, ya sea en entornos formales e informales. Estas experiencias producirán en el usuario unas respuestas materiales, intelectuales y emocionales que en su conjunto representan el concepto de satisfacción definido por Hernández (2011, p. 353).

Conviene, además diferenciar los términos necesidades de información y requerimientos de información. Frente al primero, Calva (2004), señala que es una “construcción genérica usada para responder porqué las personas buscan, encuentran y usan la información” (p. 60). Sin embargo, este aclara que aún no es posible aceptar una definición específica, dada la complejidad de los conceptos aportados por los diferentes investigadores del tema, el uso del término en diferentes contextos y el surgimiento de nuevos términos, pero si es posible hacer una aproximación del concepto necesidades de información, delimitando el campo desde el cual se quiera explicar su naturaleza.

Frente al segundo término, el mismo autor analiza varios postulados asociados al requerimiento de información, describiéndolo como un término amplio, ligado al significado de lo que es necesario, deseado o demandado. Resalta que los “requerimientos son impuestos por el usuario individual, por la naturaleza de su labor y su posición en la organización en la cual está” (2004, p.74).

Es así como González (2005) reseña algunos postulados al concepto de necesidad de información, interpretando lo expresado por estos tres autores: de Taylor (1968), resalta su asociación a un estado psicológico del individuo expresado en diferentes niveles de conciencia, que no necesariamente se materializan en una petición formal a un centro de información; de Khulthau (1991) interpreta su relación con un estado de incertidumbre; mientras que de Fidel (2000) dice que concibe la necesidad de información como aquella objetivamente necesaria para resolver un problema o tomar una decisión.

Santos y Calva (1997) aclaran que las necesidades de información surgen cuando el individuo después de satisfacer sus necesidades básicas como alimento, sueño, sed, etc., se encuentra influenciado por factores externos (medioambiente: político, económico, educativo, etc.) los cuales lo estimularán a que tenga una reacción. Es aquí cuando surge una necesidad de información que le permitirá adaptarse al medio, y que puede obtener mediante dos caminos: a través de la experiencia que es acumulada en el cerebro del individuo, o de la información que se encuentra registrada (fuera del cerebro) en cualquier soporte inventado por el hombre.

Por otro lado, González (2005) analiza entonces el concepto de deseo de información que, aunque suele emplearse como sinónimo de necesidad de información, adquiere un significado diferente al contener implícito un componente subjetivo desde la perspectiva del usuario frente a

su carencia de información, y en consecuencia deseo y necesidad de información, no siempre coinciden.

Para el presente estudio se consideró también el concepto de demanda de información, el cual se presenta según González (2005), como una acción consciente del usuario para satisfacer la necesidad de información previamente identificada, y que puede realizarse mediante diferentes estrategias de búsqueda, como en centros informativos, recursos personales o comunicación directa con otras personas. Sin embargo, para este estudio se tomó en cuenta la definición aportada por Line (1974, citado por González, 2005, p. 74), para el cual la demanda es “la solicitud de un ítem informativo que es percibido por el usuario como necesario”.

Ahora bien, a nivel organizacional la información es vista como un insumo de valor estratégico cuya gestión resulta necesaria para el proceso gerencial, según Rodríguez-Cruz, Pinto (2018), especialmente en la toma de decisiones, donde la información posibilita la reducción de incertidumbre. Es así como el término de gestión de la información ha sido abordado por varios autores en el marco de su utilización en diferentes contextos sociales, producto de las transformaciones económicas y organizacionales ocurridas en el siglo XX. En tal sentido Del Pino y Rodríguez (2017), recogen y analizan los postulados de varios autores, concibiendo a la gestión de información, como un proceso estratégico de administración eficaz y eficiente de las capacidades informacionales existentes en una organización o en la sociedad, con el objetivo de “mejorar el desempeño, la toma de decisiones, la adaptación al cambio, y la creación de fortalezas y ventajas competitivas por parte de los individuos, las organizaciones y la administración pública” (2017, p.12).

Este concepto está ligado al de comportamiento informacional que Olivera (2008, citado por Alcaina, Eduarte, y Meneses, 2018, p.124), describe como: “el conjunto de actividades que una persona puede emprender cuando identifica sus necesidades de información, las diversas formas de búsqueda de esa información, además de su uso y transferencia”. Lo cual es concordante con el postulado de Ortoll (2003) para quien el comportamiento informacional está relacionado a las actitudes del usuario para suplir su necesidad de información.

Ahora bien, por la especificidad de los servicios prestados por el archivo objeto de estudio, y las funciones de la dependencia administrativa a la que pertenece, se hace necesario comprender el concepto de gestión contractual en la administración pública colombiana, la cual está definida como el “el conjunto de actividades de planeación, coordinación, organización, control, ejecución

y supervisión de los Procesos de Contratación de una Entidad Estatal” (Gobernación de Antioquia, 2016), y además se encuentra regulada por un marco normativo que incluye aspectos de la contratación propiamente dicha y temas transversales relativos a los principios de transparencia y publicidad en la administración, orientados principalmente hacia la lucha contra la corrupción.

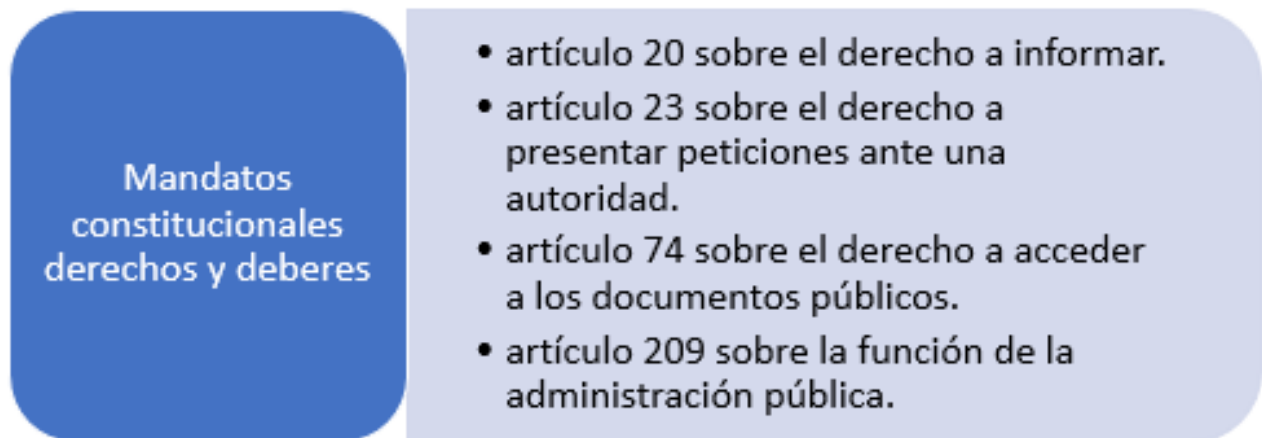
Frente a este tema Duque, afirma que “la actividad contractual de la Administración se ha convertido en el punto de encuentro entre el Estado mismo y los particulares; para ello, es necesario generar confianza, seguridad y legitimidad de las actuaciones que se llevan a cabo” (Duque. 2020, p.90). Una tarea en la cual los archivos públicos desempeñan un rol protagónico, considerando su responsabilidad en la gestión y administración de los documentos derivados de la gestión estatal, que para este caso particular corresponde al contrato estatal, el cual según Márquez (2007), más que un asunto jurídico, es un instrumento de la gestión pública en cuya aplicación subyace un componente jurídico propio del principio de legalidad y del principio de competencia (p.99).

5 Marco normativo

Considerando que el presente proyecto de estudio de usuarios se diseña para un área específica de una entidad pública, cuyo archivo atiende tanto a representantes del Estado como a ciudadanos en general, se hace necesario comprender que tanto la labor archivística como la contratación administrativa en Colombia se rigen por un amplio marco normativo, por lo cual el objeto y alcance del presente proyecto está sustentado y reglamentado por las siguientes normas:

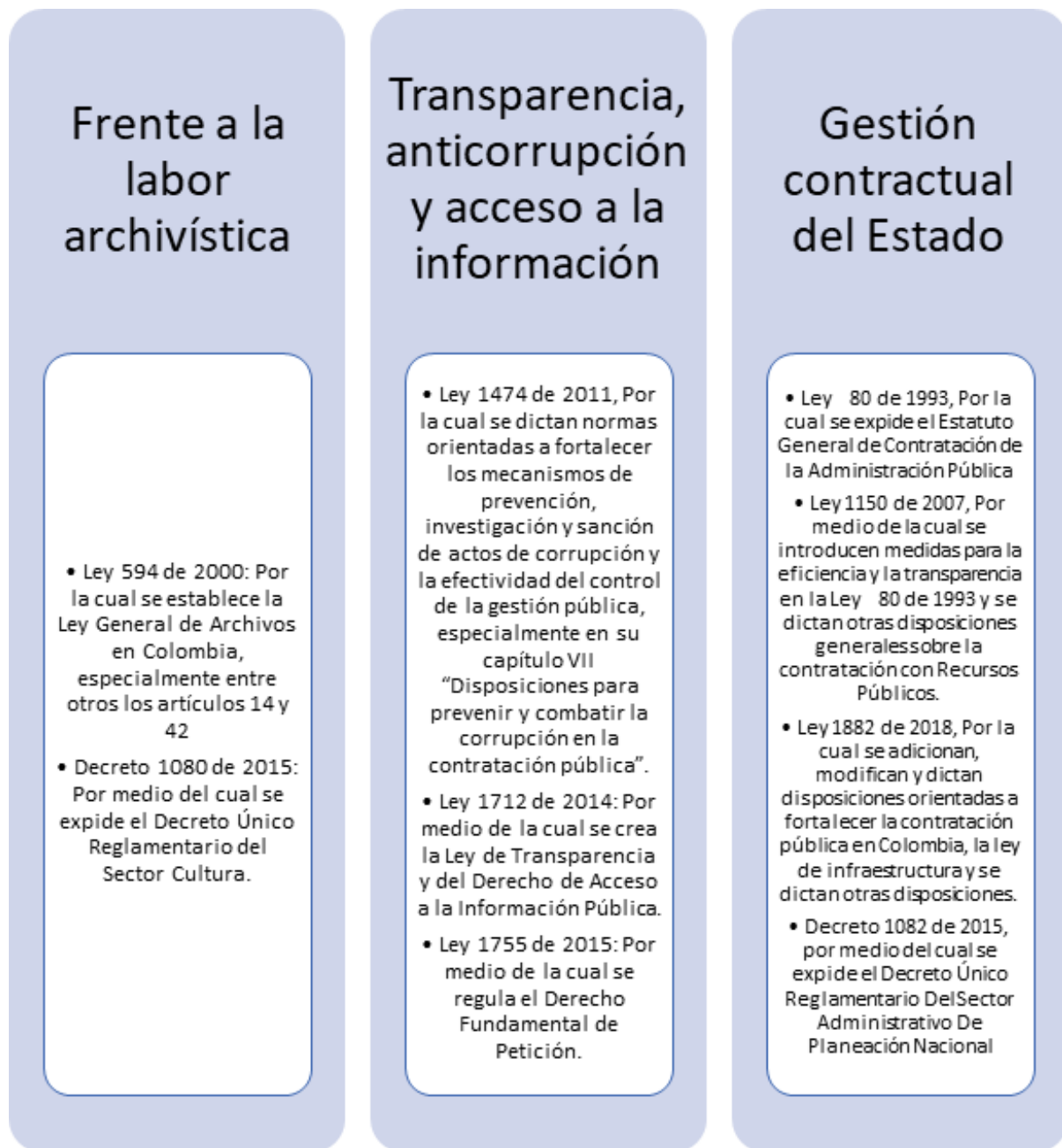
Figura 1

Normograma desde los derechos y deberes

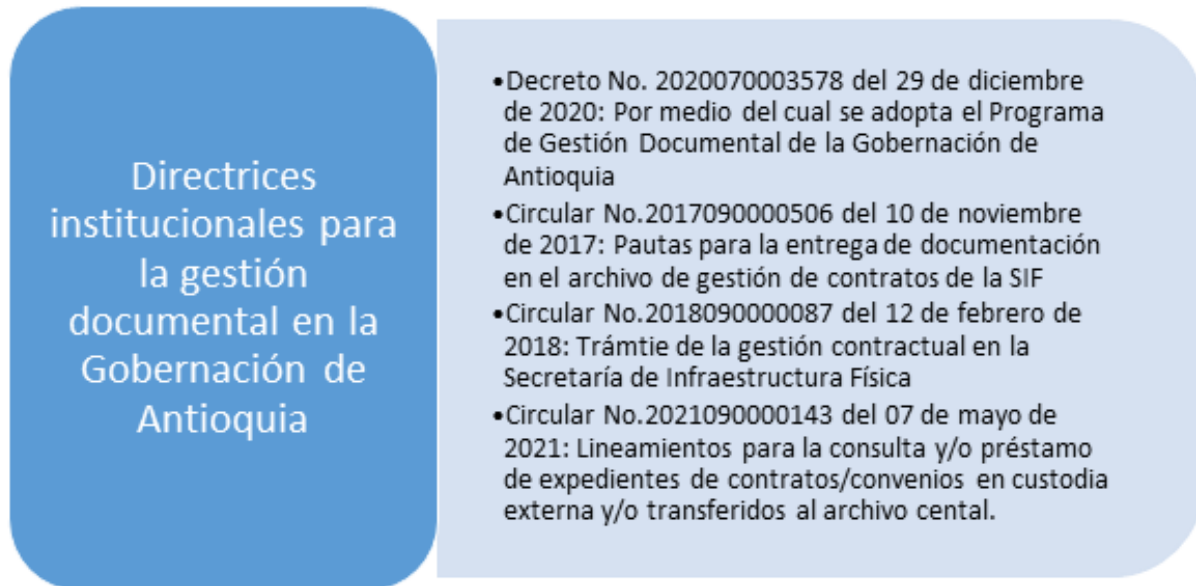


Nota. Fuente diseño propio

Figura 2
Normograma temático



Nota. Fuente diseño propio

Figura 3*Normograma reglamentación interna*

Nota. Fuente diseño propio

6 Marco contextual

La Gobernación de Antioquia es una entidad de la rama ejecutiva del orden departamental, constituida como persona jurídica de derecho público, con la autonomía consagrada en la Constitución Política para el ejercicio de sus funciones de administración territorial del Departamento de Antioquia, en aspectos políticos, administrativos y fiscales.

La función administrativa se propone buscar la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes de acuerdo a los principios y finalidades consagrados en la Constitución y la ley, atendiendo los principios de buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficiencia, eficacia, participación, publicidad, responsabilidad, transparencia, concurrencia, coordinación, subsidiariedad y complementariedad; para lo cual se ha planteado una misión y una visión.

Misión

Según la Constitución Política, “son fines esenciales del Estado”: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. El Departamento de Antioquia se comporta con toda fidelidad a este mandato.

Visión

En el año 2024, Antioquia será una región más próspera, productiva, competitiva, pujante y ambientalmente sostenible, a partir de la ejecución de proyectos visionarios y de la lucha frontal contra la desigualdad social, la inequidad, el desempleo, el analfabetismo, el pesimismo, el atraso, la miseria y el hambre. Todo ello concebido y desarrollado con base en la acción conjunta y articulada entre los actores públicos, privados y sociales del departamento, los municipios y al nivel nacional, bajo el presupuesto básico de trabajar corresponsablemente y solidariamente en el desarrollo integral de nuestro departamento, aprovechando todas las potencialidades, los recursos compartidos, las afinidades sociales, culturales, étnicas, la riqueza de la biodiversidad, la infraestructura con la que contamos y el privilegio de nuestra ubicación geográfica, orientado a encaminar el presente y nuestro futuro hacia la competitividad sistémica que Antioquia requiere para incidir efectiva y significativamente en la prosperidad de sus gentes y en el desarrollo del país,

mediante un nuevo modelo educativo, la transformación real del campo y la igualdad de oportunidades con seguridad y justicia.

Actualmente la entidad cuenta con una organización administrativa, establecida en el Decreto 2020070002567 del 5 de noviembre de 2020, en el cual se estipula que el gobierno departamental está integrado por el despacho del gobernador, las secretarías de despacho regionales y sectoriales, las secretarías de apoyo transversal, los departamentos administrativos y las gerencias misionales y de evaluación y control.

Dentro de esta estructura se destacan las Secretarías regionales y sectoriales – SERES, encargadas de dirigir, orientar, coordinar y articular los sectores administrativos, así como la gestión del Departamento en las diferentes subregiones. El presente proyecto se desarrollará en la SERES de Infraestructura, Hábitat y Sostenibilidad, al cual se encuentra adscrito la Secretaría de Infraestructura Física. El propósito de esta SERES es coordinar la ejecución de políticas relacionadas con el desarrollo del territorio, el hábitat, la sostenibilidad ambiental, el tránsito, transporte y la infraestructura vial para el desarrollo equitativo, sostenible y competitivo del Departamento.

Esta nueva estructura organizacional se refleja en el siguiente esquema:

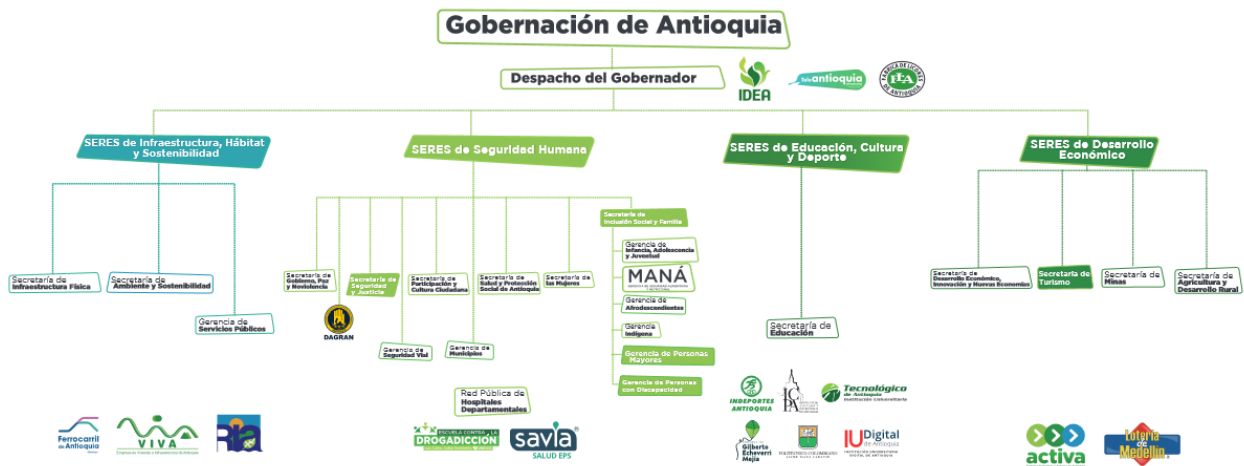
Figura 4

Nueva estructura organizacional de la Gobernación de Antioquia compuesta por las cuatro Secretarías Regionales y Sectoriales (SERES)



Nota. Fuente Gobernación de Antioquia <https://www.antioquia.gov.co/images/PDF2/Transparencia/2021/03/organigrama.pdf>

Figura 5
Nuevo Organigrama de la Gobernación de Antioquia



Nota. Fuente Gobernación de Antioquia <https://www.antioquia.gov.co/images/PDF2/Transparencia/2021/03/organigrama.pdf>

A su vez la Secretaría de Infraestructura Física - SIF, se encuentra estructura en varias subsecretarías y direcciones, dentro de las cuales se encuentra la Dirección Administrativa y Financiera a la cual se adscribe el archivo de contratos, cuyos usuarios fueron objeto de la presente investigación. Sin embargo, es de aclarar que dichos usuarios hacen parte de la planta de personal de la SIF y están asignados a sus diferentes dependencias.

Como parte del proceso de certificación de la calidad implementado por la Gobernación de Antioquia, en el año 2008 se crea el procedimiento de organización de los documentos en los archivos de gestión y su transferencia al Archivo Central, codificado como PR-M7-P4-005. A partir de ese mismo año se comenzó la centralización de la gestión y custodia de los expedientes contractuales producidos por las todas direcciones de la SIF, con excepción de los contratos de compra de fajas y de la gerencia de proyectos estratégicos.

En el año 2013 se creó el proyecto Mesa de ayuda, el cual es un equipo de trabajo y una metodología de trabajo en la gestión contractual de la SIF, en cual los expedientes contractuales son escaneados y se encuentran disponibles en el servidor, para la consulta y gestión de trámites en el momento que se requiera, a través de un aplicativo web. Esto ha permitido a los usuarios su utilización bajo la modalidad de trabajo en casa, implementado temporalmente por la Gobernación de Antioquia debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19.

7 Estado del arte

Para este proyecto de investigación, se realizaron búsquedas de información en las bases de datos Dialnet, Scielo, Redalyc, Doaj y las páginas web de algunas instituciones públicas, sobre los ejes temáticos que contiene la pregunta de investigación, con enfoque en los usuarios de archivos, los archivos públicos y la gestión contractual en el Estado. Encontrando que, frente al tema de los usuarios de la información, gran parte de los estudios de usuarios se han centrado en usuarios que corresponden a un perfil de investigador científico y en el entorno de las bibliotecas, sin embargo, en las últimas décadas se ha suscitado el interés por usuarios de diversos perfiles e intereses, particularmente en los usuarios de los archivos.

Al respecto Izquierdo (1999), parte de una definición general del usuario de información como el individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, con lo cual todos los seres humanos somos usuarios de la información. Sin embargo, aclara la acepción planteada por la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas - IFLA, en la cual se considera como usuario no sólo al que hace uso de los servicios de información, sino aquel que puede potencialmente beneficiarse de ellos, por lo cual considera que es preferible preguntarse “a ¿qué está destinada la información y no a quién?” (p. 116-117). Campos (2009), por su parte, incluye en esta definición no sólo al individuo, sino también a los grupos de personas o entidades a quienes nombra como usuarios corporativos (p.57).

En una experiencia de estudios de usuarios del Archivo Municipal de Longroño, Rubio (2003), expone cómo el funcionario de instituciones públicas, que conforman el grupo de usuarios internos, desempeña el rol de intermediario entre los órganos de poder y el ciudadano, por medio de la información que contiene la documentación que él mismo y la institución generan (p.63). Lo cual además de responder a sus funciones administrativas, le confiere un poder privilegiado sobre el acceso a los documentos frente al usuario externo. Este autor resalta la importancia de realizar periódicamente estudios de usuarios en instituciones de la administración pública, para detectar cambios de hábitos e implementar las adaptaciones que se requieran, para responder a las nuevas necesidades de esos usuarios.

En un caso colombiano, el Archivo General de la Nación, consciente de la importancia de conocer a sus usuarios, para mejorar los servicios y la relación con el ciudadano, realizó en el año 2020 una caracterización de usuarios y grupos de valor, en el cual se concluyó, entre otros aspectos,

que para cumplir con dicho objetivo se requiere el diseño de instrumentos para la captura de información que aporten a la construcción de una caracterización más amplia y certera, al tiempo que se implementen nuevas alternativas de comunicación “que no impliquen exclusivamente el uso de medios digitales” (AGN, 2020, p. 45). En ambas experiencias se resalta la importancia que tiene para la gestión administrativa de entidades públicas, la realización de estudios de usuarios con la cual se apunta a mejorar no solo los servicios de los archivos, sino la relación entre las instituciones y las personas.

Por otro lado, desde una concepción teórica, Sanz (1993), manifiesta como el aumento exponencial en la producción de información a partir de la segunda mitad del siglo XX, presenta constantes retos para las bibliotecas y los archivos, puesto que actualmente se concibe a la información como producto y también como recurso, con lo cual los métodos de consulta se hacen cada vez más complejos, requiriendo, por tanto, adecuar sus servicios. Para responder adecuadamente a estas exigencias, este autor considera imperativo la realización de estudios de usuarios, los cuales deben orientarse a cinco objetivos: conocer hábitos y necesidades de información, aprovechar al máximo los recursos de los centros de información, realizar cursos de formación a los usuarios, evaluar los sistemas nacionales de información y, por último, conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigación.

Considerando el propósito de esta investigación, se indagó sobre el tema de las necesidades de información de los usuarios, que Nuñez (2004) analiza desde una perspectiva socio-psicológica e informacional, en la cual considera la naturaleza social del ser humano basada en el lenguaje, la conciencia y en la transformación consciente de la realidad. Afirma entonces que, desde la psicología, las necesidades son una cualidad de la personalidad, con un contenido emocional, cuya satisfacción no tiene un valor o efecto absoluto. Desde el enfoque socio-psicológico, considera que las necesidades de la organización (cómo un todo) abarcan aspectos de carácter científico, tecnológico, económico, jurídico, político y social en general, que se reflejan en las comunicaciones con otras organizaciones o personas. Este autor reconoce la dificultad de definir las necesidades como un objeto de estudio desde las ciencias de la información, sin embargo, recoge los postulados de varios autores en los que identifica su origen asociado a contextos de la experiencia, las acciones que componen la actividad del individuo y lagunas en el conocimiento actual del usuario, que varían de uno a otro sujeto.

Como estudio práctico se encontró la investigación de Primera, Peña y Espina (2007), quienes analizaron las necesidades de información del ciudadano, y su dinámica en el Municipio Maracaibo, aplicando entrevistas a un grupo focal de 400 personas, en el cual concluyen desde un enfoque teórico que el proceso de surgimiento de las necesidades de información, demandas y su satisfacción “involucra tres dimensiones fundamentales: las necesidades de información del ciudadano, el comportamiento de la Alcaldía frente a las mismas y el estado de satisfacción del ciudadano, respecto a la información suministrada por el gobierno municipal” (p, 308). Este resultado concuerda con el postulado de Gómez (1999), citado por las mismas autoras, quienes observan que las personas tienen necesidades informativas relacionadas con cualquier aspecto de sus vidas y que por tanto requieren que los organismos estatales provean mecanismos que les permitan expresar dichas necesidades. Sin embargo, aclaran las autoras, los ciudadanos asumen diferentes comportamientos frente a dichos mecanismos, constituyéndose así en usuarios reales o potenciales.

Durante la indagación inicial para esta propuesta, respecto al tema concreto de estudios de usuarios internos de archivos administrativos, se encontró que la investigación se ha enfocado principalmente a estudios de usuarios en centros especializados como bibliotecas y archivos, principalmente históricos, cuyo grupo focal consiste mayormente en usuarios externos.

Un rastreo por los portales web de instituciones públicas en Colombia como alcaldías y gobernaciones, no identificó información sobre estudios de usuarios en los archivos, por lo que podría inferirse es que es una actividad poco realizada en el país. En un contexto internacional fue posible encontrar estudios tanto de identificación de necesidades de información, como de satisfacción, especialmente de instituciones españolas, algunos de los cuales se citaron previamente. Frente a este tema, Santaella (2007) en su estudio de usuarios de información pública, resalta la conveniencia de aplicar técnicas de organización empresarial para evaluar la rentabilidad (no monetaria sino social) de los centros de archivo de las entidades públicas, cuya financiación proviene de la gestión de impuestos de los ciudadanos.

Concordante con esta postura, Houtari y Wilson (2001) consideran que existe una tendencia en las empresas a orientar su administración utilizando Factores Críticos de Éxito - FCE, denominados así por ser indispensables, ya que, si no se alcanzan los objetivos asociados con ellos, la organización fracasará. Estos factores son la base para determinar las necesidades de información de los gerentes y para relacionar las necesidades de información del personal en varios

puestos con esos objetivos. La propuesta metodológica de estos autores consiste entonces en estudiar las necesidades de información de directivos y empleados, utilizando una batería de métodos basados en el enfoque de factores críticos de éxito – FCE, para determinar las necesidades de gestión de la información estratégica de la organización y contribuir al diseño de sistemas que ayuden a la ventaja competitiva.

Este tipo de investigaciones que se enfocan principalmente en usuarios externos, es confrontado por Yankel y Torres (2003), quienes observan la carencia de estudios a grupos de usuarios que denominan como expertos en archivos, y que corresponden a aquellos que conocen las instituciones con sus prácticas, reglas y procedimientos archivísticos.

Desde un enfoque teórico, Ruiz (2007) analiza la importancia de los estudios de usuarios de archivos en instituciones públicas, desde las visiones de calidad y marketing. Frente a la primera, observa que se encontrarían inmersos en los sistemas de calidad y las políticas de calidad institucionales, que para el sector público se orientan a la transparencia del Estado democrático y de su responsabilidad hacia los ciudadanos. Unas competencias que se evidencian a través de los indicadores de gestión, en los cuales se viene incluyendo cada vez a las áreas de archivo de dichas entidades. Desde esta perspectiva de calidad, los estudios de usuarios buscan evaluar, entre otros aspectos, los servicios ofertados, las instalaciones, las necesidades informativas y la satisfacción de los usuarios.

Desde la perspectiva del marketing, los estudios de usuarios se justifican porque se analiza como son y deben ser estimulados los intercambios de bienes, servicios e ideas entre las personas y las instituciones, para que sean mutuamente satisfactorios y fomente relaciones estables y duraderas. Estos estudios permiten tener un conocimiento racional, no intuitivo de los usuarios.

Complementariamente, ese intercambio de ideas entre las personas y las instituciones, implica según Ortoll (2003) la necesidad de desarrollar habilidades informativas en los individuos que trabajan al interior de las organizaciones cumpliendo el rol de usuarios y productores de la información. Esto conduce a la adquisición de la competencia informacional, de manera que adapten su forma de trabajo a una basada en la información, en la cual serán conscientes de los beneficios que su aporte individual al proyecto (o proceso) que desempeñan, contribuye al éxito de la organización y favorece la gestión del conocimiento.

Fue posible observar que, si bien los estudios de usuarios de la información han venido cobrando relevancia en el ámbito de las ciencias de la información, la documentación relacionada

con su aplicación en el contexto de los archivos ha sido muy bajo en relación a otros espacios como el de las bibliotecas. Existe un vacío en cuanto a investigaciones aplicadas a usuarios de archivos administrativos, tanto de corporaciones públicas como privadas, aunque su importancia y los beneficios de realizarlos comienza a llamar la atención de los teóricos de diferentes disciplinas, a pesar de que muchas de las investigaciones se enfocan en usuarios de tipo especializado o de archivos históricos. Sin embargo, los conceptos de organizaciones basadas en la información, la gestión del conocimiento y factores críticos de éxito que se introducen en los modelos de administración modernos, apuntan al análisis de necesidades y demandas de información como herramienta gerencial.

8 Metodología

El presente trabajo se centró en los servicios de información que se prestan en el marco del proceso de gestión contractual de la Secretaría de Infraestructura Física, los cuales involucran al archivo de gestión y al equipo de trabajo de la mesa de ayuda. Para su realización se contó con el apoyo de la directora de la Dirección Administrativa y Financiera de la SIF y la líder del archivo de contratos, quienes luego de la presentación inicial, lo encontraron novedoso y muy útil, puesto que previamente no se había realizado ninguna actividad similar.

8.1 Enfoque

El presente proyecto de investigación se desarrolló con un enfoque cualitativo que, según manifiesta Galeano, “es un modo de encarar el mundo de la interioridad de los sujetos sociales y de las relaciones que establecen con los contextos y con otros actores sociales” (Galeano. 2011, p. 16), resulta apropiado para conocer el contexto administrativo y cultural del archivo objeto de estudio y reconocer las relaciones existentes entre los servicios ofertados, los productores documentales y los usuarios internos, evaluando la percepción frente al servicio, lo cual permitió tener una visión amplia del problema de investigación.

Complementariamente Martínez, manifiesta que “la investigación cualitativa trata de identificar, básicamente, la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (Martínez. 2004, p. 66), lo cual es concordante con el objetivo de identificar la percepción de los usuarios, así como su sentimiento de satisfacción de necesidades informativas a través de la interacción con el personal del archivo y los servicios que a nivel institucional se proveen en la SIF.

8.2. Métodos

El método elegido para el presente proyecto fue el estudio de caso de tipo descriptivo, que permitió conocer las prácticas particulares que vienen aplicando no solo en cuanto a la producción, gestión y conservación de la serie Contratos, sino su impacto en los usuarios del archivo de la SIF. De acuerdo con Cifuentes (2011), este método es útil de aplicar a grupos pequeños y permite la obtención de datos utilizando diferentes medios para brindar soluciones a una problemática particular mediante el análisis crítico de los mismos.

En la fase inicial de este estudio se realizaron dos reuniones virtuales y una presencial, con personal del archivo de contratos, quienes realizaron una presentación de la dependencia, sus funciones, una breve reseña histórica y el funcionamiento de la de mesa de ayuda, la cual se constituyó como un eje central los servicios que presta el archivo actualmente.

8.3. Técnicas e Instrumentos

Para desarrollar la metodología de estudio de caso se utilizó la técnica de entrevista por ser esta una herramienta flexible que no solamente permite recolectar información completa, sino que posibilita aclarar dudas durante el proceso (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013), lo cual permitirá conocer tanto la dependencia administrativa como a sus usuarios. Se emplearon entonces entrevistas de tipo semiestructuradas a una muestra intencional que fue elegida “basándose en los criterios más adecuados para lograr los fines que persigue una determinada investigación” (Patton 1990, citado por Martínez 2004, p. 86) y se aplicó a dos grupos de usuarios, correspondientes a usuarios internos de la Secretaría de Infraestructura Física de la Gobernación y al grupo de archivistas del archivo de gestión de contratos donde se recopilaron datos más cualitativos.

También se utilizó la técnica de entrevista semiestructurada, la cual se aplicó a dos grupos de usuarios correspondientes a:

Grupo 1: Equipo de archivistas de la SIF, codificado como EA

Grupo 2: Muestra intencional de usuarios internos del archivo de contratos pertenecientes a diferentes áreas de la SIF, codificado como EU

Para la selección del grupo focal de usuarios, en reunión previa con el grupo administrativo del archivo de contratos y la Dirección Administrativa y Financiera, se determinó que lo más adecuado sería realizar una invitación directa y personal a los usuarios del archivo para que participaran de las entrevistas, por lo que se utilizaron los medios de comunicación como el teléfono y correo electrónico. Aquellos usuarios que aceptaron participar, suministraron voluntariamente sus datos de contacto, de manera que se fueron programando, con cada usuario, el momento de realización de la entrevista virtual. Para ello se utilizó la plataforma Microsoft Teams, ya que por motivos de la emergencia sanitaria del Covid-19 y el desarrollo de trabajo en casa, es la herramienta destinada por la Gobernación para reuniones, capacitaciones y trabajo colaborativo, y por tanto de fácil acceso y manejo por parte de todos los participantes.

Para la realización de las entrevistas se emplearon varias preguntas orientadoras relacionadas con la identificación de necesidades de información, la calidad de los servicios y la percepción de satisfacción, empleando para esto un lenguaje adecuado a cada grupo, de manera que las preguntas no son exactamente iguales entre cada grupo, aunque tuvieron la misma finalidad, como se evidencia en los anexos 1 y 2.

Por la misma modalidad virtual de las entrevistas, el consentimiento para participar, grabarlas y transcribirlas, se realizó de manera verbal y quedó consignado en la grabación con cada participante, lo cual se incluyó en la transcripción. Sin embargo, por protección de datos personales, en dichas transcripciones se identificó a cada participante con un código correspondiente al grupo al que pertenece, bien sea usuario interno (EU) o archivista (EA) y un número consecutivo.

Considerando el cronograma presentado para la realización del estudio y la poca disponibilidad de tiempo de los funcionarios, se determinó conformar el grupo focal con 10 participantes, pertenecientes a diversas dependencias dentro de la SIF, con lo cual la muestra fue representativa. Aunque la convocatoria se extendió a un número mayor de usuarios, fueron estos quienes aceptaron participar del estudio.

9 Resultados

La información recopilada durante la investigación se analizó con un enfoque cualitativo, a partir de dos momentos. El primero partiendo desde el marco conceptual, e identificando aspectos teóricos que se manifestaron en lo expresado por los entrevistados dentro de la categoría de estudios de usuarios en la administración pública. El segundo momento corresponde al análisis de la información en las categorías de tipos de necesidades de información, calidad de los servicios, percepción de satisfacción y acciones de mejora, teniendo en cuenta para ello, la caracterización de cada grupo de entrevistados y comparando sus respuestas dentro de cada categoría.

9.1. Análisis Teórico

Como se evidenció en el estado del arte, durante la revisión bibliográfica sobre estudios de usuarios aplicados a archivos de entidades públicas, se encontraron muy pocas investigaciones con esta orientación específica, y según lo expresado por los participantes del estudio durante las entrevistas, este es un tema que no se había explorado en la institución investigada. Sin embargo, los resultados también dejan en evidencia el interés por parte de usuarios y del personal administrativo en su realización y en lo importante que resulta para la administración pública, especialmente en temas de calidad.

Tanto en los postulados teóricos enunciados al principio del estudio, como las respuestas de los entrevistados, resaltan como los estudios de usuarios en las instituciones públicas permiten recoger la experiencia del usuario no solo en el uso de las herramientas informativas disponibles en la entidad, sino que ayudan también a identificar lagunas de conocimiento frente a ellas, con lo cual se puede disponer de información certera para decidir sobre la adecuación de servicios, y el diseño de los programas de capacitación orientados a desarrollar habilidades informativas en dichos usuarios.

9.2. Caracterización de los grupos.

Para permitir la comprensión de los resultados del estudio, se presenta una caracterización de los grupos participantes que brinda un contexto sobre sus particularidades y la relación entre ambos.

9.3. Grupo 1

El primer grupo se conformó por cuatro archivistas de la SIF, con diferentes perfiles, un técnico operativo y tres auxiliares administrativos. El técnico operativo es profesional archivista, vinculado a la Gobernación desde hace quince meses, a través de la convocatoria 429 de 2016, cuyas funciones están orientadas a la coordinación y seguimiento a los planes de trabajo y procesos operativos de la dependencia; entre los auxiliares el primero es archivista profesional con 6 años en la dependencia, encargado del proceso gestión documental en las etapas de gestión y trámite y transferencia, además de la atención de PQRSD; el segundo lleva siete años en la Gobernación, pero un año y medio con la SIF, y se encarga de labores técnicas frente al proceso de contratación, las publicaciones en SECOP II y el registro de todos los documentos que ingresan por archivo; la tercera auxiliar es administradora de empresas, vinculada desde hace un año y medio, desarrollando labores técnicas del archivo y apoyo administrativo.

En este grupo de servidores, dos desempeñan un rol directo en el servicio de mesa de ayuda relacionado al cargue y/o verificación de información, y los demás, aunque no lo hacen directamente, si realizan acompañamiento a los procesos de la mesa, como publicación en el sistema SECOP y recepción física de los documentos.

9.4. Grupo 2

El segundo grupo de entrevistados, estuvo conformado por seis usuarios internos de diferentes áreas de la SIF, todos de nivel profesional, cinco encargados principalmente en labores de supervisión a convenios y contratos de construcción obras o interventorías, y una ingeniera encargada de la supervisión de la inversión de recursos de cofinanciación del Departamento y del sistema General de Regalías. En común tienen a su cargo la responsabilidad de responder las PQRS.

Este grupo se caracteriza porque tienen una gran experiencia laboral en la entidad, ya que cinco tienen una vinculación entre 8 y 16 años y el último entrevistado lleva 34 años trabajando en la Gobernación, en el área que actualmente se conoce como Secretaría de Infraestructura Física, y ha desarrollado labores al interior de sus diferentes direcciones.

9.5. Análisis de respuestas y comparación entre grupos

Con la información recolectada durante las entrevistas a los dos grupos, se realizó el siguiente análisis orientado a la calidad del servicio, la percepción de satisfacción, el tipo de información utilizada y aspectos a mejorar.

Grupo 1 (Archivistas)

Frente a las entrevistas realizadas al primer grupo (archivistas) se encontraron los siguientes resultados.

En la categoría de necesidades de información, a este grupo de entrevistados se les indagó por los tipos de información que requieren en el desarrollo de sus actividades, la finalidad, y la frecuencia de consulta, encontrando que dentro del Sistema Integrado de Gestión – SIG, el proceso de gestión documental está clasificado como un proceso de apoyo y la información que se recopila a través de auditorías, inventarios documentales y las observaciones de los mismos usuarios sirven para la toma de decisiones para la mejora del proceso (EA1 – 693).

Uno de los entrevistados indica que requiere conocer, desde el archivo, el estado real del expediente frente a la ejecución del contrato, para tener un dato real de la información que se va a custodiar, ya que a veces, por ejemplo, un expediente se encuentra listo para transferir, pero resulta que no se puede hacer porque está en una investigación o en un proceso judicial activo, entonces no se puede transferir aún (EA2 – 225). Se requiere en general información sobre el proceso contractual. Aunque los entrevistados no expresan una frecuencia establecida en las necesidades de información, si expresan que es constante.

Esto concuerda lo expresado por Santos y Calva (1997) frente a que los requerimientos de información son impuestos al individuo acorde a su cargo y funciones dentro de la entidad.

En la categoría de calidad del servicio, a este grupo de entrevistados se les preguntó por la aplicación de los procedimientos establecidos por la Gobernación, las dificultades y/o interrupciones en la prestación de servicios, acciones de divulgación realizadas, y la identificación de factores o situaciones que dificulten o impidan el acceso a la información por parte de los usuarios, así como la recepción de quejas o reclamo por el servicio.

Coinciden los entrevistados en que hay un cumplimiento favorable de los procedimientos, sin ser completo, observando que los procesos de organización administrativa y la nueva normatividad han contribuido al mejoramiento de procesos, aunque la integración de procedimientos establecidos por normas no se da de manera inmediata, como por ejemplo la

actualización de las políticas internas (EA1 -184). Otro factor que ha contribuido es la exigencia de calidad desde el archivo a los supervisores para la conformación de expedientes procurando integridad y oportunidad (EA1 -195 y 245).

Aclaran también que se siguen los procedimientos establecidos para la atención de usuarios, pero no responden directamente PQRS, ya que esto lo realizan los supervisores de contratos. Desde el archivo se suministran la información para ellos. (EA1 -78)

Respecto a si se han presentado interrupciones en el servicio, aunque coinciden en que siempre hay continuidad en el servicio, uno de los auxiliares manifiesta que esporádicamente se ha presentado el cierre de ventanillas por inventarios, pero esto solo afecta momentáneamente la recepción de documentos, pues la consulta se sigue garantizando a través del servidor (EA1 -293). Todos refieren también que el tema de pandemia interrumpió temporalmente procesos, pero sin interrumpir el servicio de consulta el cual continuó gracias a la Mesa de Ayuda (EA2 – 90). Sin embargo, ha implicado acumulación de documentos físicos, pero la información se ha mantenido organizada y actualizada en formato digital (EA1 -269). Una auxiliar refiere que se presentó interrupción temporal en la recepción de documentos en el contexto del cierre de año 2019 y por el cambio de la administración para el periodo 2020-2023, por la capacidad de almacenamiento de la dependencia que no fue suficiente para recibirle a todas las áreas de la SIF que requerían entregar documentación (EA4 -97).

Respecto a la divulgación de servicios, todos los entrevistados concuerdan en que no hay procesos de divulgación que se realicen a nivel institucional, pero se hace divulgación de temas específicos a través del correo electrónico, como el tema preparación para transferencias para que los usuarios entreguen la documentación a tiempo. Aclaran los auxiliares que debido a la incorporación de nuevo personal por la convocatoria 429, se realizó una presentación del servicio de mesa de ayuda a nuevos empleados (EA1 -345). Otra forma de divulgación es entre los mismos usuarios (EA4 -116), o través de asesorías (EA3 -50). Un auxiliar manifiesta además que la divulgación mediante circulares no se percibe como efectiva, ya que muy pocas personas reconocen que las leen (EA1 -367). Los entrevistados concuerdan en que la divulgación de los servicios del archivo es muy importante, especialmente con los servidores que ingresaron nuevos y algo de refuerzo con los demás, teniendo en cuenta la constante rotación de personal en la dependencia.

Los entrevistados identificaron algunos aspectos que pueden dificultar el acceso a la información por parte de los usuarios, incluyendo que no se tiene implementado el expediente

electrónico. La mesa de ayuda surge para suplir esa necesidad en el año 2013, aunque el archivo de contratos se centralizó en el 2008, entonces la información anterior a esa fecha no se encuentra en la mesa (EA1 - 381, 402). Varios concuerdan en que falta automatización de procesos que siguen siendo manuales, como la recepción de documentos implica la repetición de tareas y consumo de tiempo (EA1 - 416, 437, 451, EA1-162). Otra auxiliar expresa que las solicitudes de información no cuentan con los datos suficientes para identificar los expedientes que contienen la información que requieren (EA4-159), pueden reposar en otros centros de información diferentes al archivo de la SIF, lo cual retrasa la respuesta al usuario (EA4-166).

Otro factor que dificulta el acceso es que la asignación de personal no idóneo para el archivo afecta la calidad del servicio, aunque la convocatoria 429 ayudó a mejorar esta situación (EA1 - 482). Hace hincapié en que el proceso contractual es complejo, pues intervienen muchas personas y eso repercute en la producción documental, ya que la conformación del expediente depende de la entrega oportuna que haga la persona que está en la parte de gestión y trámite y producción, de ese proceso de contratación, y es un tema también de conciencia, de hábitos y costumbres (EA1 - 550). Por tanto, la calidad de la información entregada por el usuario productor impacta directamente el servicio de consulta del expediente (EA1 -606). Entonces se presentan casos como la pérdida de algún inventario documental, o la información que se transfirió no se transfirió tan bien organizada, o no está la información, porque la persona que estaba en su momento debería entregar la información no lo hizo (EA1 -629).

Durante la consulta el usuario tiene la percepción de que el archivo de contratos contiene toda la información de la dependencia, por lo que en muchas ocasiones el archivo debe servir de puente o asesorarlos para remitirlos a otra unidad de información (EA2 -165). Frente a esto considera que sería útil contar con instrumentos que le permitan al usuario filtrar ciertos datos, previo a la consulta, para determinar en cual unidad de información se encuentra la información que necesita. Considera además que se requiere concientizar al usuario de su papel activo y su responsabilidad en la correcta conformación de los expedientes (EA2 -190). Otra dificultad es el desconocimiento por parte del usuario de las herramientas en línea y que no requiere siempre consulta física (EA3 -79). Finalmente, la consulta de información en custodia externa requiere más intermediación, pues se recurre a un proveedor del servicio y eso también causa retrasos en la atención al usuario (EA4 -182).

En cuanto al tema de recepción de quejas o reclamos por parte de los usuarios, se encontró que se han presentado diferencias con los usuarios por el afán o que no se encuentre información antigua que se requiere para responder una petición, pero no se molesta con los archivistas, sino porque no se encuentra la información y el usuario es responsable de responder a los requerimientos externos (EA1 – 646). También se presentaron casos de inconformidad por devoluciones al usuario al no cumplir con los requisitos para entrega de expedientes, pero se superó con el establecimiento de procedimientos (EA1 – 209). Con este factor coincide la auxiliar quien indica que no se han recibido quejas del servicio como tal, sino por la exigencia a los supervisores (usuarios) de cumplir con los criterios de calidad del expediente, es decir son quejas al proceso y no al servicio (EA4 – 201).

En la categoría de percepción de satisfacción, a este grupo de entrevistados se les preguntó si consideraban que los servicios del archivo y de la mesa de ayuda satisfacen las necesidades de información de los usuarios, frente a lo cual existe una percepción positiva del servicio por parte de los archivistas entrevistados, quienes consideran que en general el servicio satisface las necesidades del usuario por la disponibilidad de la información en línea. Sin embargo, el técnico operativo informa que, en el caso de la consulta física, se requiere revisar el tema de formatos y soportes, como en el caso de la información almacenada en CDs, para que se pueda garantizar la consulta a través del tiempo, pues la renovación tecnológica que realizan en la entidad, los ha dejado sin lectores de estos dispositivos; o como el caso de sacar copias a los planos físicos, que por sus características requieren cuidado en su manipulación, además de equipo especial. Entonces esto puede dificultar el acceso a la información (EA2 – 296). Sin embargo, contar con personal idóneo y comprometido impacta positivamente en el servicio, no solo en la consulta, sino ayudando al usuario a tomar conciencia de su responsabilidad y su rol activo en la gestión documental (EA1 – 744).

En la categoría de aspectos a mejorar, se les consultó sobre cuáles servicios requieren mejorarse o si se deberían implementar nuevos, frente a lo cual todos los entrevistados concuerdan en que se requiere la automatización del oficio remisorio para la entrega física al archivo y sugieren cambiarlo por un formulario. Uno de los auxiliares resalta la necesidad de implementación del expediente electrónico, así como la integración del archivo con los demás equipos de trabajo (EA1 – 889). Se sugiere una organización diferente de las carpetas del aplicativo, eliminando tantas subcarpetas para que sea más fluida la información (EA2 – 362) y se considera importante el

capacitar al usuario en el manejo del aplicativo para que ingrese toda la información, porque se le está delegando esa tarea al archivo (EA3 – 124). Finalmente manifiestan que es necesario agilizar la consulta de información en custodia externa (EA4 – 290).

Grupo 2 (Usuarios internos)

Frente a las entrevistas realizadas al segundo grupo (usuarios internos) se encontraron los siguientes resultados.

En la categoría de necesidades de información, a este grupo de entrevistados se les indagó sobre los mismos aspectos del primer grupo, es decir el tipo de información requerida en el desarrollo de sus actividades, la finalidad, y la frecuencia de consulta.

Para la mayoría de los entrevistados la información requerida en sus funciones es solo la derivada del proceso contractual, en todas sus etapas, por lo cual es muy variada, desde actas e informes, hasta la información técnica del avance de los contratos de obra y la relacionada al desarrollo de proyectos.

Aunque no se establece una periodicidad exacta, los usuarios manifiestan que la consulta es alta, varias veces al mes, incluso diaria en algún caso. Uno de los usuarios aclara que se requiere consultar para la expedición de certificados, hacer exigencias de garantía a contratistas y por requerimientos de entes de control. Adicionalmente, un profesional refiere que parte de la información se genera en campo y luego se envía al archivo. Otro usuario especifica que esta información se requiere para responder derechos de petición.

En la categoría de calidad del servicio, a este grupo de entrevistados se les preguntó por los tiempos de respuesta a sus peticiones por parte del archivo, la atención brindada por parte del personal, si habían experimentado dificultades para acceder a la información, o presentado algún tipo de queja o reclamo por el servicio.

Todos los entrevistados perciben los tiempos de respuesta del archivo como muy oportunos, sin embargo, algunos aclaran que por la pandemia la consulta física es más dispendiosa, pero a tiempo.

Frente dificultades para acceder o consultar los expedientes manifiestan diferentes respuestas, como que a veces el documento escaneado se envía a otro expediente o dificultad de acceder a la información por demoras en la entrega de información por parte de otras áreas, como la jurídica, que intervienen en el proceso precontractual y esto retrasa los procesos de publicación

de los documentos, que es un requisito previo. También concuerdan varios usuarios en las dificultades para acceder a la información vieja (2008 o antes). Un usuario interpreta que se debe a que no se contaba con tanta rigurosidad en el archivo en esa época y los supervisores no incorporaban toda la información en los expedientes. Pero aclara que es una situación que no se presenta en los procesos actuales. Otro usuario (EU4) explica que la dificultad radica en que esa información no se encuentra bien identificada. Por su parte EU5 declara no haber experimentado dificultad de acceso en el archivo de la SIF, pero si en el Archivo Central donde demora un poco más. Ninguno ha presentado quejas o reclamo por el servicio de archivo de la SIF.

Adicionalmente para conocer los hábitos de uso se indagó por los canales de consulta, la utilización de otros servicios, el conocimiento y utilización de instrumentos archivísticos para hallar la información y la forma como se enteraban sobre las directrices o indicaciones sobre procesos del archivo.

Existe un consenso entre los usuarios con la consulta virtual a la mesa de ayuda como el canal más utilizado, incluso en trabajo presencial, aunque el contexto de la pandemia ha impulsado más su uso. También manifiestan que utilizan, con menor frecuencia, el canal telefónico y el presencial para la consulta o el préstamo físico del expediente. Concuerdan también en manifestar que estos canales les parecen adecuados.

Frente a otros servicios del archivo, diferentes a la mesa de ayuda, que han utilizado, las respuestas fueron muy variadas, así:

EU1: Utiliza el escaneo de planos, pero no sabe quién se encarga ahora porque la persona que lo hacía se pensionó.

EU2: Recurre al préstamo del documento físico (en menor medida).

EU3: No ha utilizado otros servicios del archivo

EU4: Ha consultado en el Archivo Central

EU5: Manifiesta que se interactúa con otras dependencias para obtener documentación de competencia de esas direcciones, como los certificados del banco de proyectos, pero se incorporan luego al expediente y son pocos los que se consultan así.

La mayoría de usuarios conoce los formatos de recepción, de entrega de información y circulares. Un usuario manifiesta que no conoce instructivos para la consulta, pero si sabe que hay circulares. Y otro usuario indica que no conoce formatos o instructivos para consulta. Mientras que, frente a la normatividad o directrices internas, los usuarios coinciden en que conocen la

existencia de Circulares, aunque no aportan detalles a estas. Adicionalmente coinciden en equiparar la noción de normativas o circulares con formatos, de los cuales si conocen algunos. Uno de los entrevistados aclara que conoce formatos, pero no recuerda cuales, y manifiesta que por la virtualidad todo lo hace por el correo electrónico y la plataforma Mercurio que es el software de gestión de comunicaciones oficiales de la Gobernación.

En cuanto a la calidad de la atención brindada por parte del personal del archivo, todos los entrevistados manifiestan tener una buena percepción del servicio y la atención. Uno de los usuarios considera que se requiere más personal por el alto volumen documental que se maneja en la SIF (EU1-228). Otro usuario resalta el valor que tiene la mesa de ayuda, ya que permite contar con un nivel alto en la calidad de la información en la SIF (EU6 -221).

En la categoría de percepción de satisfacción, a este grupo de entrevistados se les preguntó si consideraban que sus necesidades de información eran satisfechas con los servicios que actualmente presta el archivo, en aspectos como tiempo de respuesta, facilidad de acceso a los documentos. Todos los entrevistados consideraron satisfechas sus necesidades de información. Sin embargo, uno de ellos expone que esta satisfacción es relativa a los servicios del archivo de contratos de la SIF, pero no aplica al Archivo Central (EU5 -141).

En la categoría de aspectos a mejorar, a este grupo de entrevistados se les consultó sobre dos puntos. El primero acerca de información que requieren, pero no pueden encontrar en el archivo, y el segundo relativo a sus deseos de mejora o inclusión de servicios. En ambos puntos se presentaron diversidad de opiniones.

Frente a información no encontrada en el archivo de la SIF, cuatro usuarios (EU1, EU2, EU5, EU6) relatan que corresponde a información anterior a la creación de la mesa de ayuda o son expedientes que fueron transferidos al archivo central. Uno de los usuarios precisa que a la información más vieja se le aplicaron criterios de valoración de ese entonces que determinaban no conservar ciertos documentos (EU5 -167). También ocurre que la información demora en ser entregada por los supervisores al archivo (EU1- 202) (EU2-47). Los demás usuarios (EU3 y EU4) indicaron no requerir información por fuera del archivo.

En cuanto a los servicios que quisieran incluir o mejorar, las respuestas también fueron muy diversas, manifestando su deseo de tener más apoyo en las actividades de gestión documental para dedicarse a su labor de supervisor en campo (EU1-203), y explica que el trabajo en virtualidad

implicó aumento de tareas, por lo cual se acumuló la organización de expedientes (EU1-177). Adicionalmente se recibió la sugerencia de mejora verificando que la documentación que van recibiendo del usuario, si corresponda al expediente al que se incorpora (EU6- 164). Otro usuario considera necesario mejorar el servicio de consulta, pero en el archivo central, en especial porque la información se encuentra dispersa en otra sede y los tiempos de respuesta en sede externa son muy lentos, afectando así las respuestas a las PQRSD (EU2-212). Además, le gustaría que se pueda consultar toda la información de manera digital (EU2-244). Otro usuario opina que se deben mejorar las bases de datos y la calidad en la digitalización (EU5 – 147). Los demás entrevistados no consideran necesario realizar cambios en los servicios.

Del análisis de estos resultados se encontró además que los usuarios del archivo de contratos de la SIF valoran positivamente los servicios que brinda el archivo, especialmente el servicio de mesa de ayuda. Sin embargo, a pesar de reconocer que las exigencias frente a la entrega de expedientes y documentos por parte del equipo de archivistas, contribuyen a la calidad de la información y les benefician al momento de la consulta, gran parte de ellos aún consideran a los procesos de gestión documental como una tarea apéndice a sus funciones, la cual desean delegar en el personal del archivo. Con ello se evidencia la necesidad de concientizar a los usuarios acerca del valor de su participación en la gestión documental, en el sentido de beneficio a sus labores, más que como una responsabilidad asignada.

Por otro lado, se encontró que la existencia del servicio de mesa de ayuda, resultó determinante para la continuidad de algunos servicios del archivo, en la transición temporal de trabajo en casa y la modalidad virtual implementada por la Gobernación, como consecuencia de los confinamientos y medidas de distanciamiento social adoptadas por la Presidencia de la República para el manejo de la crisis sanitaria por el Covid-19. Ello significó garantizar el acceso a la información de los contratos cargados en el aplicativo, pero evidenció a su vez la necesidad de extender esta cobertura a la información mas antigua.

10. Propuesta de Acciones de mejora

En cumplimiento del tercer objetivo se presentan las siguientes acciones de mejora, las cuales son fruto de la integración del eje teórico con los resultados de las entrevistas a los dos grupos participantes. Es preciso aclarar que, si bien estas acciones de mejora están dirigidas a la Secretaría de Infraestructura Física, es necesario que se articulen con todos los procesos de la gestión administrativa de la Gobernación de Antioquia, así como procurar la participación de la Secretaría de Suministros y Servicios, a través de la Dirección de Gestión Documental, especialmente porque algunas de estas propuestas implican la intervención con el archivo central. En concordancia se presentan las siguientes propuestas:

1. Automatizar los formatos de entrega de expedientes nuevos y los documentos de ejecución de contratos al archivo, adoptando un formulario virtual que capture la información correspondiente al oficio remitido, de manera que el personal del archivo no requiera digitar nuevamente dichos datos, con lo cual se podrá optimizar los procesos de recepción de documentos y expedientes en el archivo.

2. Desarrollar un plan de digitalización e incorporación al aplicativo de la mesa de ayuda, de aquellos expedientes contractuales que se cerraron al menos 10 años antes a la creación de la mesa, facilitando su consulta de manera remota e inmediata.

3. Desarrollar un plan de Capacitación en diferentes niveles que incluya el manejo del aplicativo para el personal que ingresa por primera vez a la SIF y un nivel de actualización para los usuarios actuales, en el cual se les ayude a corregir las falencias en el manejo del aplicativo y se propenda crear conciencia en los servidores públicos sobre su responsabilidad y papel activo frente a los archivos.

4. Iniciar la aplicación de la norma ISAD-G en la descripción de los inventarios documentales, así como su publicación en el micro sitio web de la SIF, permitiendo a los usuarios contar con información más detallada de cada expediente y mejorando la consulta.

5. Realizar procesos de divulgación de los servicios del archivo de contratos, a través del correo electrónico, utilizando herramientas didácticas que resulten atractivas al usuario, reforzando las directivas remitidas en circulares y otras comunicaciones oficiales.

Considerando que la SIF puede apoyarse en otras dependencias como la Secretaría de Tecnologías de la Información y la Oficina de Comunicaciones, estas acciones de mejora se

plantean para desarrollarse en el corto plazo, con excepción del plan de digitalización, el cual se sugiere desarrollar por etapas en el mediano plazo, de acuerdo a la asignación de recursos y el presupuesto anual de la SIF.

11. Conclusiones

La exploración bibliográfica y el análisis de la información recolectada en las entrevistas permitió responder a la pregunta de investigación del presente estudio, así como el cumpliendo los objetivos propuestos.

En tal sentido se puede comprender que, aunque los estudios de necesidades de información en usuarios es un tema que se viene desarrollando desde décadas atrás, su aplicación en el contexto de archivos institucionales es algo relativamente reciente y aún menos explorado en contextos de la administración pública. Sin embargo, se identificó como los autores resaltan la necesidad de su realización en este ámbito específico, por cuanto permiten comprender como se relacionan las personas con la entidad en la cual trabajan y cómo impacta esto en los ciudadanos. Pero especialmente, estos estudios favorecen la toma de decisiones basadas en datos verídicos y actualizados, un pilar de la transparencia y de la eficiencia administrativa, exigidas cada vez más a las instituciones públicas.

Los mismos usuarios internos del archivo objeto de este estudio reconocen la importancia de realizar estas investigaciones, pues les permitió expresar ampliamente, a partir de la narrativa de sus experiencias, todas las expectativas que tienen frente al servicio del archivo, así como aquellos aspectos con los que se sienten satisfechos. Información que, sin un estudio riguroso, se configura como una apreciación individual, personal, pero que no aporta a la evolución y desarrollo de la entidad pública.

Adicionalmente, la realización de este estudio de usuarios, al exponer una iniciativa propia de un área, como es el servicio de la mesa de ayuda de la SIF, que resulta exitosa para dicha Secretaría; no solo planteó el beneficio que traería para la entidad el replicar dicha experiencia, sino que conduce además, a cuestionarse sobre la existencia de otras alternativas o proyectos que se encuentran ejecución en diferentes dependencias de la Gobernación, pero que permanecen desconocidas para las demás áreas administrativas, y de las que se podría beneficiar el conjunto de entidad. Por tanto, no solo es necesario ampliar la cobertura de estudios de usuarios a los archivos de gestión de toda la entidad, sino también integrar sus resultados al proceso de gestión del conocimiento en la Gobernación.

Por otro lado, con el análisis de las necesidades y demandas de información de los usuarios internos se encontró que, por la misión específica de la dependencia, estas se encuentran relacionadas en exclusividad al proceso contractual, cuya complejidad implica un alto flujo de información en el que interviene personal de diferentes áreas administrativas, en una tarea dinámica y colaborativa. En este sentido quienes intervienen en el proceso se configuran como productores – usuarios de la información, cuyas necesidades están siendo cubiertas satisfactoriamente por el archivo de contratos de la SIF en los términos expresados por Fidel (2000), al proporcionar la información necesaria para la resolución de problemas y/o toma de decisiones.

Sin embargo, esta satisfacción se ve limitada, en temas de inmediatez, cuando se requiere la participación del Archivo Central, pues sus procesos aún no cuentan con las bondades del servicio de mesa de ayuda, expresadas previamente en este estudio.

Finalmente, la información recolectada y analizada en el presente estudio, permitió plantear un apartado con acciones de mejora a los servicios de información que presta el Archivo de Gestión de Contratos de la SIF, para ser desarrolladas en el corto y mediano, recogiendo tanto los deseos manifiestos de usuarios internos y archivistas, así como propuestas para mejorar las falencias detectadas en el análisis de entrevistas.

12. Recomendaciones

La experiencia y el conocimiento adquirido durante la realización del presente estudio, permiten plantear algunas recomendaciones tanto para la academia como a la administración pública.

Considerando que el capítulo 10 contiene las acciones de mejora planteadas para la Secretaría de Infraestructura Física, se presentan a continuación, recomendaciones a la Gobernación de Antioquia, que abarcan toda la administración departamental. En este sentido, se sugiere extender la realización de estudios de necesidades de usuarios en los archivos de gestión de los demás organismos el nivel central, aprovechando el proceso de modernización administrativa que se encuentra en ejecución actualmente, con lo cual se puede evaluar la posibilidad de aprovechar la existencia de experiencias exitosas, como la mesa de ayuda de la SIF, para replicar otras dependencias.

Se sugiere, además, implementar un plan a corto plazo para la gestión de la información en formatos digitales, que ya se encuentran como anexos a los expedientes físicos, el cual vaya de la mano con la renovación tecnológica, previendo la obsolescencia de los soportes, así como el diseño de un plan a mediano plazo iniciar la adopción del expediente electrónico.

Finalmente se recomienda a la Gobernación de Antioquia, realizar una reforma a los procesos de consulta de la información que se encuentra en custodia externa, que permitan agilizar los tiempos de respuestas.

Por otro lado, se recomienda a la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, continuar estimulando las investigaciones sobre estudios de usuarios aplicados al ámbito archivístico, por cuanto estos aportan de manera positiva en las organizaciones, permitiéndoles obtener información certera con la cual orientar sus recursos a la mejora de servicios archivísticos que respondan efectivamente a las necesidades de sus usuarios. Esto además representan un impacto directo de la universidad hacia la comunidad y las instituciones públicas.

Referencias

- Acuerdo 0027. Archivo General de la Nación, Colombia, 31 de octubre de 2006. Recuperado de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-27-de-2006/>
- Alcaina, C., Alcaina, E., Meneses, G. (2018). Estudio del comportamiento informacional en la Empresa Azucarera de Cienfuegos. *Alcance Revista Cubana de Información y Comunicación*, 7(15), 123-134.
- Archivo General de la Nación - AGN. (2020). Caracterización de usuarios y grupos de valor. Recuperado de <https://www.archivogeneral.gov.co/caracterizacion-usuarios>
- Calva, J. (2004). Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. Recuperado de http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L110/1/necesidades_informacion_fundamentos.pdf
- Campos, J. (2009). Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica. *Revista Códice*, 5(1), 13-37.
- Cifuentes, R. (2011). Diseño de proyectos de investigación cualitativa. Buenos Aires. Noveduc Libros. Recuperado de <https://bit.ly/3lpzWQk>
- Decreto 2020070002567. Gobernación de Antioquia, Medellín, Colombia, 5 de noviembre de 2020
- Departamento Nacional de Planeación. (2011). Guías para la gestión pública territorial No.1: Elementos básicos del Estado colombiano. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Guia%20Elementos%20Basicos%20Estado.pdf>
- Del Pino, T., Rodríguez, Y. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. *Alcance Revista Cubana de Información y Comunicación*, 6(14), 3-31.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Consultado el 24 de julio de 2020, Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es.
- Dorado, Y., & Mena, M. (2009). Evolución de la ciencia archivística. *ACIMED*, 20(1).
- Duque, J. (2020). Los principios de transparencia y publicidad como herramientas de lucha contra la corrupción en la contratación del Estado. *Revista Digital de Derecho*

- Administrativo (24), 79-101. Consultado en marzo de 2021. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7471554>
- Galeano, M. (2011). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad Eafit.
- Gobernación de Antioquia. (2016). *Manual de contratación*. (p. 8).
- Gobernación de Antioquia. (2020). *Informe de gestión PQRSD cuarto trimestre de 2020*. Recuperado de <https://antioquia.gov.co/images/PDF2/AtencionCiudadania/pqrsd/2020/informe-pqrsd-tercer-trimestre.pdf>
- González, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. (p. 71).
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación De Las Ciencias De La Información*, V, 34, pp. 349-368. Recuperado de https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Houtari, M., Wilson, T. (2001). Determining organizational information needs: the Critical Success Factors approach. *Information Research* 6(3). Recuperado de <http://www.shef.ac.uk/~is/publications/infres/paper108.html>
- Izquierdo, A. (1999). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: Bases conceptuales y metodológicas. *Investigación Bibliotecológica*, 13(26), 112-134.
- Jaramillo, O., & Betancur, M. (2017). La archivística como profesión: caracterización del proceso de formación de la Escuela Interamericana de Bibliotecología. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 243-259.
- Márquez, O. (2007). La nueva gestión pública contractual: Del contrato estatal de Ley 80 de 1993 al instrumento de gestión pública de Ley 1150 de 2007. *Jurídicas*, 4(2), 95-125. Consultado en el 2021, Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1290/129016877007.pdf>
- Martínez, M. (2004). *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa* (1ª ed). Mexico: Editorial Trillas. 351 p.
- Nuñez, I. (2004). Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. *Acimed*, 12(5). Consultado en el 2021, Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5902/1/scielo2.pdf>
- Organización de Naciones Unidas. (2019) *Objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>

- Ortoll, E. (2003). Gestión del conocimiento y competencia informacional en el puesto de trabajo. Jornadas Españolas de la Documentación – FESABID. Barcelona 2003. Recuperado de: <https://www.uoc.edu/dt/20343/>
- Primera, N; Peña, D; Espina, S. (2007). Necesidades de Información de los ciudadanos y su dinámica en el ámbito municipal. *Espacio Abierto*, 16(2), 291-311. 2007. Consultado en el 2021, Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/122/12216207.pdf>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD Colombia. (2011). Buenas prácticas de transparencia en la gestión contractual. Bogotá. Recuperado de https://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/library/democratic_governance/buenas-practicas-de-transparencia-en-la-gestion-contractual.html.
- Quintero, N., Giraldo, M., Bernal, I., Viana, C., & Taborda, J. (2009). Identificación de las ciencias de la información documental. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 32(2), 195-229.
- Roberge, M. (1992). *La gestion de l'information administrative: application globale, systematique et sistemique*. Quebec: Documentor.
- Rodríguez-Cruz, Y., Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1), 51-64. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Rubio, A. (2003). Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El archivo municipal de Longroño: una aproximación teórica y práctica. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 26(1), 53-77.
- Ruiz, A. (2007). Los estudios de usuarios en nuestros archivos. Ponencia en el III Encuentro de Archiveros de la Provincia. Junta de Andalucía. Recuperado de http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/web_es/contenido?id=213f81ab-4c1f-11dd-bd70-31450f5b9dd5&idActivo=&idContArch=b543b490-2f17-11de-8d2f-00e000a6f9bf&idArchivo=d9f0f1ac-58a4-11dd-b44b-31450f5b9dd5
- Santaella, R. (2007). Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996). *Revista General de Información y Documentación* 17(2), 77-94. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2550838>
- Santos, A., Calva, J. (1997) Identificación de las necesidades de información del usuario. *Documentación de las ciencias de la información*, 20(1), 207-224.
- Sanz, E. (1993). La realización de estudios de usuarios: Una necesidad urgente. *Revista General de Información y Documentación*, 154-166. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120155A>

Tarraubella, X. (1997). Los archivos y sus usuarios. V Conferencia Europea de Archivos, (págs. 1-18). Barcelona.

Yankel, E., Torres, D. (2003). AI: Archival Intelligence and User Expertise. *The American Archivist*, 66(1), 51-78.

.

Anexos

Entrevistas 1 a 4: Archivistas

Ficha de entrevista N° 1

Entrevistado: EA1	Fecha de realización: 25 de mayo 2021
Tipo de Informante: Archivista	

	Contenido lexical	Categorización
1	Buenos días. Muchas gracias por aceptar esta	
2	entrevista y participar en el proyecto de	
3	investigación de estudio de usuarios en la Secretaría	
4	de Infraestructura Física. Ya el proyecto se les había	
5	presentado previamente. Ha sido aprobado por la	
6	Directora de la Dependencia entonces le pido su	
7	colaboración para responderme estas preguntas.	
8	EH, Cuéntame ¿Cuál es su cargo y sus funciones	
9	dentro de la Secretaría?	
10	Buenos días, eh bueno, no, claro que acepto la	
11	entrevista y ser parte del proceso y el proyecto de	
12	investigación, porque me parece un ejercicio muy, muy	
13	interesante y que estamos seguros que va a aportar	
14	muchísimo a los procesos internos de acá de la	
15	Secretaría infraestructura física, especialmente la	
16	Dirección Administrativa y Financiera.	
17	Bueno, eh, yo soy auxiliar administrativo , en carrera	
18	administrativa y llevo laborando aquí para la entidad y	
19	puntualmente en el archivo de contratos, el cual es un	
20	equipo de un equipo de trabajo que está bajo la	
21	coordinación de la Dirección Administrativa y	
22	Financiera. Y bueno, pues el cargo es auxiliar	
23	administrativo y como te digo, llevo 6 años trabajando	
24	aquí [aquí] directamente.	
25	Y cuénteme, pues como más en concreto, ¿cuáles son	
26	sus funciones dentro del archivo?	
27	Bueno. Sí, claro, mira. Mi función acá dentro del	
28	archivo y como la función principal, gestionar y	
29	administrar los expedientes de contratación que se	
30	derivan de los procesos de contratación de la Secretaría	
31	de Infraestructura Física, y de cada una, pues como de	
32	sus dependencias. Específicamente de la Dirección de	
33	Desarrollo Físico y la Dirección de Proyectos	
34	Especiales, que son como las dependencias que tienen	
35	como la parte operativa y técnica misional de la	
36	Secretaría de Infraestructura Física, en el sentido de que	
37	son las que contienen todos los programas y proyectos	
		Procesos de la gestión documental: gestión y trámite, transferencia

<p>38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72</p>	<p>de infraestructura de conectividad con los 125 municipios del departamento, todas esas obras, bienes, servicios que se adquieren y termina siendo un expediente y esos expedientes todos se conforman y son los que custodiamos y administramos acá. Eso en términos funcionales, ya digamos que las actividades concretas, yo aquí tengo la responsabilidad como de recibir los expedientes de procesos de contratación nuevo, revisarlo, organizarlos hacer las observaciones de archivo. Éstas digamos que consisten en que digamos si el expediente no cumple con los criterios de calidad, entonces se le devuelve a la persona que entregó el expediente para que haga las correcciones pertinentes en las que haya lugar y ya, pues lo entregue como digamos, como tiene que ser para garantizar, digamos, como la integridad. Ya también digamos, soy el cargado de recibir todas las atenciones y consultas de préstamos o de necesidades de información que se requiera para tener, digamos, peticiones que hacen, reclamos y, sobre todo, peticiones de información, o de copias de documentación. Nosotros somos los que damos el insumo y pues en general, todos los requerimientos que se requieran por parte de la Secretaría. También digamos que apoyo todo el tema de asesoría o asistencia técnica. Y con relación, digamos como a las directrices o digamos las instrucciones en la parte técnica que se debe tener en cuenta por parte de esos usuarios que son los responsables al mismo tiempo de conformar los expedientes, o quien consulta digamos que tenga en cuenta cuáles son los cuidados que tiene que tener a la hora de consultar un expediente o si se lo lleva, digamos cuales son esos cuidados que tiene que, o que debe tener a la hora de llevarse pues un expediente en calidad de préstamo.</p>	<p>Atención de PQRSD</p>
<p>73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86</p>	<p>Ah, OK, muy bien y yo le consulto cuando usted decía que atendían peticiones, quejas, reclamos. ¿Lo hacen solamente a través de los servidores o directamente se los reciben a los ciudadanos? Eh no, exacto, nosotros acá solo atendemos los usuarios internos, o sea, nuestro usuario son los servidores públicos o el personal que contrata la Secretaría como apoyo a la gestión o practicantes de excelencia que también entran como a apoyar también las labores administrativas y técnicas de la Secretaria de Infraestructura Física. Eventualmente también recibimos a usuarios internos, pero de la Gobernación, es decir, de otras dependencias, pues las auditorías internas. O sea, digamos que el ciudadano se ve</p>	<p>Atención al ciudadano de forma indirecta.</p>

<p>87 88 89 90 91 92 93 94 94 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133</p>	<p>favorecido por nuestra labor. Se ve, o sea, nuestra relación con el ciudadano es a través del usuario interno.</p> <p>OK, listo, muchas gracias. eh Cuéntame ¿qué tipo de información necesita en el desarrollo de esas actividades que me acaba de mencionar?</p> <p>Bueno, digamos que cuando nos referimos a ¿qué tipo de información necesito?, es como que ¿cuáles son esos instrumentos institucionales?</p> <p>O el tipo de información que usted requiere para desarrollar todas sus actividades, por ejemplo, ¿si usted debe atender la solicitud y como obtiene esa información o qué tipo de información suele requerir para la atención a otros usuarios?, o cuando se menciona que reciben las auditorías de control desde la de la Gobernación como en ese tipo de interacciones dentro de sus actividades, ¿qué tipo de información requiere?</p> <p>Bueno, digamos que la información de la que se deriva digamos el proceso, sea el proceso de nosotros somos, digamos se alimenta de tres procesos, eh, contratación administrativa, eh, hoy se llama adquisición de bienes y servicios, también la promoción del desarrollo físico, que es como, digamos, todo lo que tiene que ver con las políticas, los programas, proyectos, y digamos de infraestructura vial, y también digamos toda la información, que digamos que tiene que ver con la operación del proceso de gestión documental. Entonces digamos que la información que nosotros requerimos para poder operar o actuar, es la misma información, digamos propia del proceso de contratación, es como el digamos las actividades del proceso de contratación, terminan siendo como ese referente en cuanto a la secuencia de actividades y operaciones que, al mismo tiempo, digamos, van a verse reflejadas en ese orden original que nosotros terminamos restaurando acá cuando conformamos un expediente.</p> <p>Entonces toda la información que usted me refiere, se encuentra dentro de la misma Secretaría.</p> <p>Exactamente, o entre las mismas políticas de operación de la entidad. Entonces, ahí vamos a encontrar, digamos lo que son procesos documentados, los procedimientos, los instructivos, los formatos, bases de datos, en fin. SECOP II, y aquí, digamos, la misma información de las transferencias primarias, los inventarios documentales, y digamos que la misma información que</p>	<p>La necesidad de información corresponde exclusivamente al proceso contractual, sin embargo, está articulada con los programas, proyectos de la Gobernación, así como a sistemas informáticos internos y externos a la entidad.</p>
---	---	---

134	tienen las personas de acuerdo, como a su conocimiento	
135	y experiencia.	
136	Más o menos, ¿Con qué frecuencia requiere este tipo	
137	de información?	
138	No, esto es diario, aquí, nosotros aquí todo el tiempo	
139	estamos, eh, pues aquí, mejor dicho, la información es	
140	la base, es el insumo principal, porque nosotros estamos	
141	alimentando permanentemente bases de datos y los	
142	inventarios documentales, entonces para nosotros aquí	
143	el tema información es frecuente, muy frecuente.	
144	Eh, somos un archivo de gestión que, pues como bien	
145	digamos, es por excelencia, se entiende que son	
146	archivos muy consultados, porque son los archivos que	
147	están como en vigentes. Aquí, digamos, la frecuencia de	
148	consultas, muy alta, y eso hace, pues, que nosotros	
149	estemos como en una actividad, en una dinámica,	
150	digamos que es muy activa.	Nivel muy alto de consultas
151	Muy bien, claro, y ¿usted desempeña algún rol	
152	dentro del servicio de Mesa de ayuda?	
153	Pues digamos que nosotros, si nosotros alimentamos los	
154	expedientes digitalizados. Y también digamos que los	
155	grupos primarios, eh manifestamos como acciones de	
156	mejora.	
157	¿Y usted me puede hacer como una claridad sobre a	
158	qué se refiere con los grupos primarios?	
159	Los grupos primarios son como las reuniones que se	
160	realizan con la Dirección Administrativa y Financiera y	
161	en ciertos periodos para analizar cómo están las	
162	actividades, tareas y funciones que cada uno de los roles	
163	de las personas que trabajamos, cómo están esas	
164	actividades y, qué aspectos se pueden mejorar. Pues es	
165	primario porque estamos, digamos los roles y estamos	
166	como las personas o las partes interesadas como	
167	principales en el proceso, entonces son unas reuniones	
168	que se hacen con eventualmente con la directora, pero	
169	eventualmente y fijo, fijo, fijo, las reuniones se hacen	
170	con la profesional especializada doctora Margarita	
171	Granda y se hace entre la Mesa de ayuda y el archivo.	Integración de labores técnicas con las administrativas de la dependencia.
172	Muy bien el cuénteme. Durante la atención a los	
173	usuarios cuando está en esa labor, ¿identifica que se	
174	lleven a cabo todos los procedimientos que están	
175	estipulados en la Secretaría de Infraestructura	
176	Física en la Gobernación de Antioquia?	
177	Bueno, digamos que hay, digamos un cumplimiento	
178	digamos favorable en el que la Secretaría de	
179	Infraestructura Física digamos y el archivo de contratos	

<p>230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278</p>	<p>Antioquia se vino a implementar, a incluir dentro de la política interna el año pasado en el 2020. Entonces, ya son, digamos cuestiones, ya más del proceso de la entidad, que digamos procesos internos. O sea, porque nosotros finalmente nos regimos por las políticas internas, no significa que nosotros no llevemos a un control, aquí nosotros lo llevamos en cuanto al registro, pero no en el detalle que lo exige la hoja de control. Digamos que por eso diría que el cumplimiento, digamos es, parcialmente, pero digamos favorable, porque igual la información se encuentra y se cuentan con instrumentos, pues como el inventario documental que está al día. Pues yo pienso como archivista, sobre todo nosotros, que estamos apoyando al supervisor, que finalmente es quien tiene la responsabilidad, nosotros nunca vamos a poder garantizar la integridad de un expediente. Lo que sí podemos hacer es tratar de propender para que, digamos, desde la exigencia de calidad, se cumple, digamos, con la conformación del expediente, digamos íntegro, y que sea oportuno, porque igual la oportunidad no depende de nosotros. Nosotros recibimos la información cuando el supervisor, que es responsable de conformar, pues la traiga cierto, para que sea incorporada. Pero digamos que si entramos a revisar como cuantas entregas recibimos diariamente o semanalmente, yo creo que uno podría deducir que hay digamos un proceso muy dinámico, que igual cambió con el tema de la pandemia, porque nuestros expedientes son físicos y la política de operación de Internet es que el expediente es físico. Ya digamos que, con el tema de la pandemia, pues ya digamos la información se maneja de manera electrónica, digitalizada, y eso, pues digamos hace que esa parte física en estos momentos está digamos un poco quieta y un poco acumulada, pues porque por razones de trabajo en casa, pues no es posible exigirle, pues a las personas que vengan, porque eso iría en contra de las mismas medidas de distanciamiento social y de contención, pues del virus, cierto, del Covid-19. Entonces hay que entenderlo desde esos dos digamos escenarios y de esos dos contextos, como pre pandemia, y pandemia, son dos situaciones distintas. Pero justamente el hecho de que hoy la pandemia o digamos del trabajo en casa no se haya parado, justamente porque ese proceso de conformación de expedientes que se venían haciendo, se venía haciendo de forma juiciosa, entonces eso hizo que uno también, digamos, pueda inferir que se cumple, pues porque los procesos no se pararon.</p>	<p>manera inmediata como actualización de las políticas internas.</p> <p>Sin embargo, se garantiza la disponibilidad de la información.</p> <p>Exigencia de calidad a los supervisores para la conformación de expedientes procurando integridad y oportunidad.</p> <p>El contexto de pandemia ha implicado acumulación de documentos físicos, pero la información se ha mantenido organizada y actualizada en formato digital.</p>
--	---	---

<p>279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306</p>	<p>Y digamos aparte de este caso, que es muy particular sobre el tema del Covid, la pandemia y lo que me acabó de referir qué influyó pues de alguna forma en el servicio y en el trabajo que realizan dentro del archivo, ¿han tenido algún otro tipo de interrupciones, dificultades para prestar el servicio, que, en algún momento, por ejemplo, que dejaran de funcionar los sistemas, que hubiera cierre de la dependencia, cosas, pues como fortuitas, que les hubieran impedido continuar con el servicio o que hubiera sido aparte de lo que pasó con el Covid que pudiera haber causado algún tipo de traumatismo? Bueno, pues justamente digamos que, por la naturaleza y las características de nosotros como archivo de gestión, aquí se han digamos eventualmente cerrado las ventanillas, pero cuando hay que hacer inventarios documentales. Esto es como para actualizar pues los inventarios, o cuando sobre todo se va a cerrar administración, se hacen cierres, pero en cuanto a la atención pues presencial. Pero igual sigue estando el servidor ahí, digamos disponible, y hace pues, como que la servicio no pare. Digamos que lo que paran son algunos servicios, como por ejemplo la recepción del documento físico para que sea incorporado si para, pero digamos la consulta en sí sigue siendo, digamos, se sigue garantizando, puesto que está la información en el servidor. Pero eso es por días, o sea, eso no pasa de uno o dos días.</p>	<p>El cierre esporádico de ventanillas por inventarios solo afecta momentáneamente la recepción de documentos, pues la consulta se sigue garantizando a través del servidor.</p>
<p>307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327</p>	<p>Cuénteme, ¿han realizado algún tipo de divulgación de los servicios del archivo de la Secretaría de Infraestructura al interior de la Gobernación de Antioquia? Pues con los medios de que disponen como en los boletines, o a través del correo, como para que los servidores se enteren de qué tipo de servicios prestan, o eso es algo que se hace como en el voz a voz? Digamos que divulgación, así como como tal, no. Digamos, pues como el medio que se utiliza aquí es un correo electrónico de acá de la Secretaría y que se comparte la información de, digamos que si se actualiza una circular o si se toma digamos una medida específica pues con el tema de los de los documentos de archivo se hace a través de la Oficina de Comunicaciones, que es otro equipo de trabajo. Pero puntualmente de, digamos, de esa norma o de esa instrucción específica que se pida. Pero que haya pues como una página web donde digamos estén los servicios del archivo, no, no existe. Todo se hace es por correo electrónico, o digamos que se elevan como esas inquietudes, como cuando digamos</p>	

<p>328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376</p>	<p>es necesario que el personal sepa, por ejemplo, que vamos a transferir o que vamos a empezar un proceso de preparación de transferencia, entonces, se pasa un listado digamos, un listado de lo que se va a transferir para que las personas sepan que eso se va a transferir, entonces, si tienen información pendiente por entregar, pues es el momento, o se da un periodo para que digamos hagan esas entregas de pronto retrasadas o extemporáneas, y poder que esos documentos queden incluidos en la transferencia. O sea, en conclusión, esa divulgación se hace por correo electrónico institucional, no hay otro medio.</p> <p>Ah bueno, de pronto se han divulgado ciertas reuniones, digamos, con el proceso en general de mesa ayuda de archivo, se ha hecho como en reuniones puntuales, y de cierto tiempo para acá, sobre todo cuando los cambios que hubo de personal por la convocatoria 429, se les socializó, digamos así en términos generales, como al grupo nuevo que llegó de servidores públicos, digamos se hizo como una presentación, pues como para que supieran que existíamos.</p> <p>Y ahí digamos que lo que hace que también nos conozcan, es también la misma, digamos por cuenta de los mismos servidores públicos que llevan, digamos, recibiendo los servicios que nosotros prestamos, o sea, entre servidores, también se divulga. Digamos también cuando vienen a entregar documentos, digamos que hay un reconocimiento como del archivo, y las personas vienen acá como a hacer las preguntas en la ventanilla, digamos con respecto a inquietudes técnicas y operativas. Por ejemplo, tienen alguna inquietud, de cómo se entrega información, o si la información si cumple, o cuál es el oficio remitario, cuáles son como las instrucciones que se tiene que hacer. Eso se hace o se socializa a través o, se comunica o se informa, o se asesora permanentemente.</p> <p>Es decir, eso que nosotros hacemos por circulares normativas internas, termina socializándose finalmente en las ventanillas o por correos electrónicos institucionales. Pero tengo que ser muy sincero, pues percibo que la gente no lee casi esas circulares. Es muy poquitas las personas que digamos, reconocen que leen, o sea para mí, ellos no leen. Ellos vienen directamente hasta acá o nos contactan por correo electrónico. La comunicación es por correo electrónico o por teléfono. Lllaman como a elevar las inquietudes, es nuestro trabajo casi que es permanentemente ese, todo el tiempo.</p>	<p>Solo se hace divulgación de temas específicos a través del correo electrónico.</p> <p>Presentación del servicio de mesa de ayuda a nuevos empleados.</p> <p>Divulgación entre los mismos usuarios o través de asesorías.</p> <p>La divulgación mediante circulares no se percibe como efectiva.</p>
--	--	--

<p>377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426</p>	<p>Bueno, me refiere usted entonces que ¿ha identificado factores que dificulten o que impidan la prestación de los servicios del archivo de contratos? Digamos que dificultades, pero más que dificultades, yo diría que son como debilidades propias del sistema de gestión documental propio de la Gobernación, porque digamos, partamos de que no tenemos expediente electrónico. Entonces, o sea el software con el que cuenta la Gobernación de Antioquia, no es un software que tenga implementado, digamos el expediente electrónico. O que haya digamos un sistema de gestión de documentos electrónicos implementado la Gobernación de Antioquia, y eso de hecho, es lo que hizo que la Secretaría digamos, tomará como la iniciativa y hace justamente la Mesa de ayuda. O sea, se sigue trabajando con servidor con un servidor público, pese a que hay, por ejemplo, un SECOP II, pero internamente, se requiere cómo seguir manejando como la información de manera, pues digamos estructurada y organizada, pues para poder digamos garantizar como que los procesos queden bien documentados y digamos organizados y estructurados. Entonces, es una es más bien una debilidad, pues que también le ha servido a la Secretaría para que haya también mejorado como sus procesos, porque, por ejemplo, en la mesa de ayuda, que como te dije, existe o cómo vas a encontrar en la información que te hemos pasado, viene del 2013 y el archivo de contrato se centralizó en el 2008, entonces pues mirá que son fechas relativamente recientes, si se tiene en cuenta como la historia institucional de la entidad y de la Secretaría, realmente es muy reciente. Entonces, pues dificultades, pues uno puede encontrarse dificultades de muchas maneras, pues esas digamos que, como dificultades o debilidades, en términos de operación institucional y del sistema de gestión documental. Ya dificultades en el día a día, pues de pronto, por ser pues como archivos planos y no contar con un sistema, a veces uno siente como que se repite la información, o es muy manual. Aunque la Secretaría cuenta pues con ese servidor en donde usted puede ir a consultar, pero sigue siendo muy manual, o sea, no hay como un gestor que te permite hacer como búsquedas o consultas así de manera, pues como integrada o que haya como una interfaz. Bueno en cuanto a documentos, porque información, está el aplicativo de gestión contractual, que tiene un módulo donde registramos como los oficios de la información que nosotros recibimos, pero igual sigue siendo muy manual, o sea, hay cierto nivel de sistematización, pero</p>	<p>No se tiene implementado el expediente electrónico. La mesa de ayude surge para suplir esa necesidad.</p> <p>Falta automatización de procesos que siguen siendo manuales.</p>
--	---	--

<p>427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474</p>	<p>no automatización. Y eso yo creo que hace que el proceso sea mucho más lento, porque, pues mira, los oficios remisorios de lo que nos entregan, de la información que nos entregan, hay que ingresarla, digitarla uno a uno.</p> <p>¿Eso lo reciben ustedes y deben de nuevo transcribirla?</p> <p>De nuevo transcribir y yo, pues por mi parte, yo considero que eso es una dificultad y es una tarea, pues que se puede automatizar. O es una tarea que puede hacer teniendo, digamos, un formulario o algo que lo haga directamente la persona que va a entregar y que simplemente nos traiga la información y un radicado donde, digamos, donde nosotros solamente lo que hagamos es validar, o sea, evitarnos ese oficio físico. Y, sobre todo, evitarnos la transcripción, porque se está repitiendo nuevamente, o sea, toca volver a tomar el dato de un documento físico y transcribirlo, y eso pues toma tiempo, teniendo en cuenta que acá el volumen de registros es muy alto, o sea, hay un oficio que te pueden estar entregando un solo documento, o te pueden entregar 100 documentos.</p> <p>¿Entonces el oficio remisorio hará como esa lista de entrega?, digámoslo así.</p> <p>Exactamente. El oficio remisorio es uno de nuestros instrumentos, digamos claves dentro de nuestra operación, porque lo que nos permite es ejercer control. Y es que digamos, así se haga hoja de control, es necesario seguir haciendo ese registro, esa captura, digamos de lo que nos entrega, porque pues puede pasar, o sea, o digamos de no existir eso, ahí sí habría una dificultad muy grande, y es que sería la palabra mía contra la del usuario que me entrega la información, puesto que supongamos un supervisor acá que no solamente supervisó un contrato sino que supervisa, puede supervisar cinco, entonces sería la palabra de él contra la mía, sí, sí entregó, o no entregó cierto documento, una persona que tiene tantos procesos. Entonces digamos ahí es muy importante, incluso hay muchas personas que nos manifiestan, o sea, como que no entienden cómo trabajamos nosotros de acá, porque pues nos dicen, como si uno que tiene dos o tres contratos y se quiere enloquecer digamos con tanta información, ¿cómo serán ustedes que tienen mil y punta expedientes allá administrándolo?, pero realmente pues es un tema de método. Es un tema de método, entonces ahí la clave es como contar como con instrumentos, herramientas y que, ah bueno, si hemos</p>	<p>La falta de automatización en la recepción de documentos implica la repetición de tareas y consumo de tiempo.</p> <p>El oficio remisorio es un instrumento de control sobre la documentación que se recibe.</p>
--	---	--

<p>475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524</p>	<p>tenido una dificultad, y es que, digamos el tema del orden, pues también, o sea, el tema del orden también tiene que ver, digamos, con las personas que también trabajan internamente, y pues también tengo que decir que no siempre hemos contado, digamos con la calidad y el compromiso de las personas que han trabajado y que han pasado por acá en el archivo. Porque desafortunadamente, y el cliché o el clásico problema de los archivos, digamos en el sentido de que las personas que se consideran, entre comillas, problemáticas, digamos, también nos ha tocado padecerlo acá, entonces personas que digamos rotan, rotan y rotan en las oficinas y finalmente digamos han terminado aquí y digamos nos ha pasado eso. Y eso es un problema porque, digamos eso afecta no solamente digamos el tema técnico-operativo y el funcionamiento del archivo, sino también el tema de clima laboral. Porque pues son personas que no se comprometen y que su trabajo, incluso con el pasar del tiempo, termina representando un reproceso para nosotros. Porque vas a ver que de pronto archivaron mal, o hicieron mal los registros, o escanearon mal, o sea su trabajo, no es con calidad. Y pues eso también no está en nuestro resorte, pues porque digamos las personas que trabajamos aquí no tenemos, digamos, o sea, aquí realmente los niveles son asistencial y técnico y nosotros no tenemos personal a cargo, o sea realmente acá el trabajo es muy horizontal. Entonces, aquí y, digamos quienes terminan coordinando las labores, pues es la profesional especializada y la Directora, pero y no te estoy hablando de ésta administración, te estoy hablando de las administraciones anteriores con las que yo también he tenido experiencia. Entonces termina siendo un asunto también como propio de la cultura y digamos, entre comillas, de los vicios que tienen las administraciones, con relación a este tipo de personas y este tipo de decisiones que se le salen a uno. Pues digamos cuando esos cambios de personas se han dado, pues ya porque digamos se han acumulado como una serie de dificultades, que ya digamos, ya amerita, pues como tomar decisiones al respecto. O digamos con el cambio, por ejemplo, de la 429, para nosotros fue muy, digamos, lo vimos como algo muy positivo, justamente porque digamos una de las personas que consideramos que no aportaba al equipo, pues salió porque era una persona provisional. Entonces, digamos, lo que te quiero decir más allá digamos esto es experiencia, o sea esto es un tema de experiencia y sobre todo es un tema humano. Internamente hemos tenido esa dificultad, pero podría</p>	<p>La asignación de personal no idónea para el archivo afecta la calidad del servicio. Aunque la convocatoria 429 ayudó a mejorar esta situación.</p>
--	---	---

<p>525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573</p>	<p>decirte que son más las oportunidades y el apoyo que hemos recibido, que las dificultades, que las hay. Sí. Y son dificultades que incluso se le salen de las manos a las mismas directivas. Por qué tiene que ver ya con un tema de Gestión Humana, de Talento Humano, que el proceso no está en el respeto de la Secretaría.</p> <p>Bueno, y eso es desde el lado del archivo como prestador de servicios. Pero entonces, ahora, ¿desde su experiencia en la atención a los usuarios, ha identificado factores o situaciones que les dificulten a esos usuarios obtener la información que requieren?</p> <p>Por decir, que ellos desconocen que exista un proceso, o que sepan gestionar algo, ese tipo de situaciones, pero del usuario.</p> <p>Si pasa mucho, mira, lo que pasa es que este es un archivo de contratos, y tú sabes que un contrato se deriva de un proceso y el proceso de contratación específicamente es un proceso donde participan muchas personas y en diferentes momentos y etapas. Entonces tú sabes que la etapa precontractual, hay un comité asesor evaluador, y en la etapa de ejecución hay un supervisor, o unos supervisores, porque las supervisiones pueden ser colegiadas y también depende del tipo de contrato porque hay contratos que, digamos, no son tan complejos como otros. Y aquí, por ejemplo, hay contratos de obra y de interventoría que representan, digamos, proyectos muy complejos. No solamente complejos técnicamente, sino complejos en el sentido de que, pues son de un presupuesto de cuantías muy grande, o sea, y eso está muy ligado: cuantías grandes y procesos complejos, y que tienen un plazo muy amplio. Entonces, como son procesos grandes, con plazos amplios, entonces eso repercute en la producción documental.</p> <p>Entonces me vuelvo un poco para para decir que es un proceso donde participan muchas personas, porque si la etapa precontractual no quedó bien conformada, quien digamos vaya a hacer la ejecución, se puede ver afectado de esa conformación inicial, o incluso, a veces ni siquiera el que ejecutó líquida, entonces el que líquida se puede ver afectado también por lo que no conformó bien el que ejecutó. Entonces mira que es un tema muy complejo, porque ¿cuál es la dificultad?, digamos, la integridad y la conformación del expediente depende de la entrega oportuna que haga la persona que está en la parte de gestión y trámite y producción, gestión y trámite, de ese proceso de contratación.</p>	<p>El proceso contractual es complejo en el que intervienen muchas personas y eso repercute en la producción documental.</p>
---	---	--

<p>574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621</p>	<p>Ahí es un tema también digamos de lo que te decía, es un tema también de conciencia, de hábitos, de costumbres. Hay gente que le gusta, digamos que también el tema de que hoy se tiene que publicar hoy como con los tiempos de ley de 3 días, ha hecho que digamos eso, digamos, disminuyó un poco, pero lo otro también es que no todo se publica. O sea, hay otras tipologías documentales que, digamos, se ven como que no son tan importantes ni publicarlas, pues porque no son decisiones tan trascendentales, pero igual hacen parte del expediente. El tema de publicidad y conformación de expedientes están muy ligados, hoy van de la mano.</p> <p>Ya en la parte de consulta, porque el usuario de ustedes tiene la particularidad de que es él quien produce la información y él también es el usuario, ¿cierto? Ahí me está refiriendo mucho al proceso de producción, cuando se les entrega a ustedes y se va conformando los expedientes, y al momento de realizar las consultas, ¿hay algún factor que consideres, que, desde el punto de vista del usuario, se les dificulte?</p> <p>Lo que pasa es que la producción está muy vinculada a la consulta, como que, por ejemplo, a veces pasa que la calidad con la que se recibió el documento, y no solamente el usuario que entrega es el que consulta sino otro usuario, acuérdesse que pueden ser expedientes consultados por otro tipo de supervisor o persona que apoya el proceso, porque el supervisor en ciertos casos no trabaja solo, trabaja con otras personas. O el supervisor que pudo haber sido reasignado, entonces la persona que hoy necesita darle continuidad al proceso, o la misma persona, también en su momento, cuando recibió el documento no recibió con la calidad que era, entonces necesita y va a la mesa de ayuda y ve el dato que requiere, y ni siquiera se lee. Tiene que ir hasta acá, hasta el archivo a buscarlo. Son dificultades propias de la misma forma en cómo se recibe en términos de calidad, la información por parte o bien sea del contratista, o de la persona externa. Entonces, es más, eso es lo que ha hecho que incluso los expedientes físicos a veces tengan que seguir siendo consultados físicamente. Entonces, hay dificultades en cuanto a la calidad, en cuanto a que no está la información, porque como te digo, la persona que estaba en su momento debería entregar la información no la entregó, en fin, pueden pasar muchas cosas.</p>	<p>La calidad de la información entregada por el usuario productor impacta directamente el servicio de consulta del expediente.</p>
--	--	---

<p>622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670</p>	<p>¿Ha llegado a recibir quejas por parte de los usuarios?</p> <p>Ahora bien, me devuelvo a esa pregunta anterior. Otra dificultad es que hay que tener en cuenta, que no siempre nosotros hemos sido, las personas que estamos acá, y no siempre hemos sido las que las que hemos estado desde el inicio de la conformación del archivo de contratos, entonces una mala transferencia, la pérdida de algún inventario documental, o la información que se transfirió no se transfirió tan bien organizada, también termina siendo una dificultad enorme para la actual administración de nosotros. Y que termina repercutiendo en la consulta y con la necesidad de información.</p> <p>Ah, de nuevo le repito la pregunta ¿se ha recibido quejas por parte de los usuarios?</p> <p>¿Pero quejas de mí, o sea, como que me expresan, inconformidad en mi forma de atender?</p> <p>En términos generales, que los usuarios presenten quejas por el servicio que presta el archivo, de todo tipo, pues no solo en cuanto a la atención humana.</p> <p>Pues digamos que uno si se encuentra, digamos como te digo, este es un archivo que está como en medio del digamos el agite y el acelere del día a día, pues obviamente uno ha tenido encuentros o diferencias con las personas, pues por la por el mismo afán, es por ese mismo contexto en el que se dan las cosas, y pues, por supuesto, pues tanto de parte y parte. Pero digamos nada que digamos trascienda, pues algo así pues como grave, no. Pero sí, sí, es más, digamos lo que te podrían decir en mercadeo, como clientes difíciles, usuarios difíciles, sí, aquí los hay. Hay gente que supongamos que te hagan una solicitud de consulta de información de hace mucho tiempo, entonces que ¿por qué eso no está? entonces, pues eso no es culpa de nosotros, ¿cierto?</p> <p>Y en ese caso, cuando, por ejemplo, la información no está, digamos, si no es posible ya recuperarla, porque es de procesos muy viejos, y que ya no están las personas que intervinieron en él. ¿Cómo le manifiestan eso ustedes al usuario?</p> <p>Pues la verdad es que nosotros, en ese sentido solo nos limitamos a que se encontró, no se encontró. Pues no hay otra razón.</p> <p>¿Y ahí es cuando el usuario se molesta?</p> <p>No, no, o sea, no cuando digamos. Ah, bueno, sí, pero no se molesta como no con nosotros, o esa se molesta es porque no está la información, pero es responsable de responderla. Y pues obviamente en una entidad, pues</p>	<p>Diferencias con los usuarios por el afán o que no se encuentre información antigua que se requiere para responder una petición.</p>
---	--	--

<p>671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718</p>	<p>pública y no encontrar a veces información, pues eso genera, pues de todas formas estrés, pues porque la razón de ser de la entidad pública es tener información, pues expedita y oportuna, y eso no está bien visto. Pues son contados los casos, pero si han pasado, pues por supuesto, porque pues hoy usted debe entender que las políticas de gestión documental, pues no siempre han sido las que hay hoy y así contemos con una normativa muy fuerte del 2000 para acá, pues no siempre se implementó. Entonces pues, tampoco voy a decir que tenemos un proceso perfecto, que todo ha sido perfecto, no, obviamente hay dificultades, se presentan ese tipo de dificultades.</p> <p>Claro, bueno, al ser ustedes servidor público y también es usuario del archivo, ¿qué tipo de información necesita en el desarrollo de sus actividades? Y si esa información la requiere de pronto para tomar decisiones.</p> <p>Digamos que no tanto para tomar decisiones, sino para reportar, digamos como los compromisos y el cumplimiento, pues como el desempeño de las funciones. Porque realmente nosotros acá no tomamos decisiones, nosotros de entrada el proceso de gestión documental en la Gobernación de Antioquia, sus políticas de operación en el Sistema Integrado de Gestión, es un proceso de apoyo. Es un proceso apoyo que suministra insumo de información para que otros tomen las decisiones.</p> <p>Pero digamos que lo que sí hemos hecho es que, digamos de mi caso, que hago parte del equipo de mejoramiento del proceso de gestión documental, que digamos es un proceso que hace parte de la mejora continua de la Gobernación de Antioquia, digamos que toda esa experiencia que se ha acumulado y que sea adquirido, digamos como en el ejercicio, pues como es la función de acá, lo que le ha servido es como para que se tomen decisiones en cuanto a la mejora del proceso de gestión documental.</p> <p>¿Pero qué tipo de información? cuando usted dice que aportan a hacer mejoras, ¿se basan en qué tipo de información?, ¿qué tipo de datos pueden ser los que les ayudan?</p> <p>Los mismos inventarios documentales y digamos que los mismos informes de auditorías. Y pues, digamos las mismas quejas o comentarios que uno escucha como del usuario, y lo que uno vive. Por ejemplo, las observaciones de archivo son justamente un ejercicio que surgió de eso, ¿cierto? Venga, yo en el día a día,</p>	<p>Dentro del Sistema Integrado de Gestión el proceso de gestión documental es un proceso de apoyo y la información que se recopila a través de auditorías, inventarios documentales y las observaciones de los mismos usuarios sirven para la toma de decisiones para la mejora del proceso.</p>
--	---	---

719	subsano lo que tengo que subsanar, porque pues en	
720	algún momento esto se va a consultar, digamos que eso	
721	se ha sido una visión. o sea, sí ha sido como una	
722	posición y una filosofía de trabajo de nosotros acá es	
723	que nosotros tratamos de pensar en el concepto total de	
724	archivo, que es algo también muy complicado de	
725	aplicar. Pues el volumen de información tampoco da	
726	para que uno también digamos se fije ¿qué tan íntegro	
727	está quedando el expediente? A veces toca limitarse	
728	simplemente a seguir un método de trabajo sin análisis.	
729	Entonces, cuando usted se refiere a observaciones	
730	archivísticas, ¿puede explicarme eso?	
731	Sí, básicamente consiste en hacerle, digamos, un	
732	requerimiento a la persona que entrega la información	
733	para que entregue, digamos, documentos faltantes,	
734	firmas faltantes o todo aquello que consideremos que	
735	debe ser subsanado, para que el expediente quede	
736	íntegro, auténtico y fiable.	
737	Desde su percepción, ¿considera que el servicio de	
738	archivo de contratos satisface las necesidades de	
739	información a los usuarios en aspectos como, por	
740	ejemplo, el tiempo de respuesta, la facilidad de	
741	acceso a los documentos, la posibilidad de tener	
742	copias, la estabilidad o facilidad de acceso al sistema,	
743	al servidor que tienen de mesa de ayuda?	
744	Sí, o sea, una ventaja que tenemos nosotros acá en la	
745	Gobernación de Antioquia, la Secretaría de	
746	Infraestructura Física es que contamos con los recursos,	
747	entonces por ejemplo y no solamente con los recursos	
748	técnicos y tecnológicos, sino también de talento	
749	humano. Entonces uno acá, afortunadamente o digamos	
750	nosotros hemos logrado en la historia, o al menos en la	
751	historia que yo llevo acá, hemos contado con personas	
752	también, así como digamos, llegan personas que no son	
753	como las idóneas y pues también hay personal idóneo.	
754	Entonces, digamos que eso hace, y pues en el caso, por	
755	ejemplo, una persona que estuvo acá y fue doña Astrid	
756	Zuluaga Aristizábal, que fue la primera técnica	
757	operativa, digamos con título de Archivista, porque ella	
758	es tecnóloga en administración documental y	
759	micrografía, y ella digamos le imprimió muchísimo	
760	rigor y orden, digamos al archivo. Digamos en términos	
761	de tratar de hacer las cosas como se deben hacer.	
762	Entonces todo eso se ha ido reflejando un poco como en	
763	el orden y la atención. Eso repercutió muchísimo la	
764	atención, justamente por eso, porque le gustaba hacer	
765	las cosas como se debían hacer. Y eso a veces, pues es	
766	un reto muy grande. Porque pues el tema archivístico y	Contar con personal idóneo y comprometido impacta positivamente en el servicio, no solo en la consulta, sino ayudando al usuario a tomar conciencia de su responsabilidad y su rol activo en la gestión documental.

<p>767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816</p>	<p>de gestión documental es un tema que también es muy cultural. Entonces, hacerle entender a las personas que es un asunto, digamos, de responsabilidad con la entidad, o incluso es algo que le va a servir incluso para para defenderse, incluso a sí mismo. Porque procesos bien documentados, pues hablan por sí solos, ¿cierto? Entonces yo digo que si el archivo y sobre todo por el nivel de consultas, la atención de consultas y nosotros tenemos mucho contacto con todas las secretarías, los pasillos, uno se va a tomar un tinto, se encuentra la gente y se demora para volver al puesto de trabajo justamente porque se encuentra con dos o tres personas. Estoy hablando antes de pandemia. Entonces te están preguntando ¿cómo hacer aquello?, ¿cómo hacer esto?, ¿cómo se hace esto? O, digamos hay un respeto, o sea hay un reconocimiento hay un respeto, porque a veces uno va a donde alguien, entonces ¡ay!, yo lo veo usted y cada que los veo a ustedes como que me tiembla todo, porque piensan que les vamos a hacer como una, digamos a solicitar o a hacer una observación. Y digamos, las observaciones son muy técnicas y hemos tratado imprimirle mucha técnica, o sea que se sepa que los que estamos aquí, sabemos, ¿cierto?, y somos responsables, y eso también, digamos, es algo que se ha ganado. Porque desafortunadamente, pues no necesariamente a veces los archivos uno escucha, no aquí, pero uno escucha experiencias de colegas de otras entidades o de otras dependencias. Entonces dice: no, es que llevar eso allá es el Triángulo de las Bermudas. Pues digamos ese no es el caso de nosotros, sin decir que haya a veces errores humanos y que archivemos algo mal donde no debía y obvio porque pues somos humanos y a veces hay varios consecutivos de los contratos son muy parecidos, entonces Tú te puedes encontrar el 6734 y el supongamos el 6437. Mira que, pues son muy parecidos entonces, pero afortunadamente cómo llevamos un registro de lo que nosotros recibimos, pues uno más o menos puede hacer un margen de cuál puede ser el contrato en el que quedó mal archivado. O sea, acá podemos hacer un rastreo, o sea un arqueo. Y digamos que sí, uno puede digamos inferir, pues que si se cumple, pues por los mismos comentarios de los compañeros, incluso personas que se van a un encargo a otra dependencia y se van temporalmente regresan y dicen como que como que las cosas que más extrañaron fue, digamos el orden, y es un poco paradójico porque la gente a veces uno siente o percibe que se molesta por tanto exceso de orden o digamos de disciplina, porque la disciplina no es fácil, yo creo que eso las y los psicólogos, desde la psicología</p>	<p>Percepción positiva del servicio por los servidores que han pasado por la dependencia.</p>
--	---	---

<p>817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865</p>	<p>te lo pueden afirmar, más que de la archivística. Y es que el orden no es fácil, la disciplina no es fácil, pero después se ven como los frutos. Y o sea, esa misma persona que hoy se queja porque está siendo muy riguroso con las entregas, de que le exigés, es la misma persona que después te puede ir y decir, como agradezco que al menos hayas tenido este nivel de exigencia.</p> <p>¿Cuál es su concepto de la atención brindada por parte del personal del archivo de contratos y el equipo de la mesa de ayudas?</p> <p>Mi concepto es muy, muy satisfactorio. Yo tengo muy muy buen concepto, digamos de mis compañeros de trabajo, porque, y sobre todo los actuales. Porque es que el proceso no ha sido fácil, ha sido complejo por lo mismo que te decía ahora, que no siempre están las personas con las que uno quisiera trabajar, pues en términos de que no son tan comprometidos. Pero hoy por hoy te puedo decir que el proceso y un tiempo para acá viene, digamos, contando con personal que es muy comprometido, muy, muy comprometido, que reciben las, digamos, las sugerencias, o digamos los comentarios, las observaciones la reciben con muy buena actitud, o las recibimos, porque hasta yo he recibido, y lo importante siempre va a ser como bueno, lo importante es mejorar el proceso y eso es otra cosa que me parece muy válida digamos de acá, y es que siempre se piensa más en el proceso que las personas, sin decir que a veces no sea digamos, o sea, usted sabe que un proceso se planea y que los roles y que las personas están ahí, pero a veces no, quien ejecuta la tarea, no es la persona que debe ser. Entonces, digamos yo, podría decir que en términos reales en el archivo ya están las personas, que son las personas idóneas.</p> <p>Digamos que con el cambio de técnico operativo que tenemos en el archivo, que antes era doña Astrid Zuluaga y que ahora llegó Cristian, pues digamos que obviamente pues es una diferencia muy grande, entonces por qué doña Astrid era una persona que muy comprometida, digamos, era eso que se establecen en el régimen de empleado público y en el en el código disciplinario, era ella. Era una persona súper comprometida, responsable, ordenada, organizada, digamos que hasta psicorrígida pues, pero que también esa forma es muy necesaria también, sobre todo cuando se trabaja con procesos tan, digamos que requieren un método de trabajo como el de nosotros, o sea, todos los oficios requieren métodos, cierto, digamos en el caso de nosotros, pues si tenemos una responsabilidad, digamos</p>	<p>Buena percepción de la atención por parte del personal que es muy comprometido.</p>
--	---	--

<p>866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910</p>	<p>enorme y doble, pues porque somos ordenador. Es cierto, somos restauradores de un orden porque eso es un método. Entonces, y pues obviamente hay que partir y ser consecuentes y coherentes como con eso, yo no le podría decir a otra persona exigirle que sea ordenada con sus archivos, cuando yo aquí no tengo un archivo ordenado, o cuando aquí digamos yo no le ubico o no le garantizo que ese documento que me va a pedir después no se lo voy a encontrar, pues eso, la verdad eso es antiético, ¿cierto? Entonces, como te digo tanto de allá como de acá, el equipo de trabajo muy comprometido.</p> <p>Desde su percepción. ¿Cuáles servicios del archivo considera que deberían mejorarse o cuáles deberían incluirse nuevos para ayudar a satisfacer las necesidades de información de los usuarios?</p> <p>Para mí el tema de las entregas se debe automatizar, se debe a hacer no tanto con un oficio remisario físico, sino con un registro de un formulario o algo que haga la persona que vaya a hacer la solicitud, que lo haga desde un formulario. Porque así nos ahorramos y nos evitamos nuevamente, hacer otro registro. Yo creo que eso se debe mejorar. Y digamos que de pronto ese tema de entregas se debe mejorar. Qué otro aspecto en cuanto al servicio, y creo que, si la Gobernación de Antioquia está en mora de implementar un expediente electrónico, creo que eso también ayudaría muchísimo como a mejorar también los servicios, y digamos con todo el manejo, digamos operativo de los expedientes. Sobre todo, por el tema de hoja de control, me parece que eso es algo que se debe automatizar porque el volumen de información de acá es muy grande, muy alto y muy frecuente. Yo creo que se debe mejorar también fortalecer un poco como ese tema, la de la socialización con los equipos de trabajo, o sea, que el archivo tenga más contacto, incluso hasta con el mismo contratista a través del supervisor. Obviamente, pues no podríamos nosotros hacer algo sin el supervisor para que haya un poco más de cultura archivística.</p> <p>Ah, bueno muchísimas gracias por su colaboración, por atenderme la entrevista, por el aporte tan profundo que realizaba en todas las preguntas. Le agradezco bastante y le deseo que tenga un feliz resto de día.</p> <p>Bueno, Miller, con muchísimo gusto. Porque, igual cual es algo recíproco, es algo que nos va a beneficiar también a nosotros y si de pronto se me escapa algo en esta entrevista, pues buscaremos la forma también de hacer otras entrevistas.</p>	<p>Automatización del oficio remisario físico cambiándolo por formulario.</p> <p>Necesidad de implementación del expediente electrónico.</p> <p>Integración del archivo con los demás equipos de trabajo.</p>
--	---	---

Ficha de entrevista N° 2

Entrevistado: EA2	Fecha de realización: 26 de mayo 2021
Tipo de Informante: Archivista	

	Contenido lexical	Categorización
1	Entonces, para dejar constancia de la de la entrevista, se	
2	hará un registro, puede ser agravación de esta que se	
3	además será transcrita y luego será conocido por el	
4	profesor o el Comité de evaluación que se encargue de	
5	revisar. El resultado de mi trabajo no tendrá una	
6	divulgación con terceras personas, ¿aceptadas entonces	
7	que se realice esta grabación?	
8	Hola buenas tardes, claro que sí. Aceptó que se grabe la	
9	entrevista.	
10	Bueno, muchísimas gracias, Cuéntame ¿cuál es tu cargo,	
11	tu nombre completo, tu cargo en la en la dependencia?	
12	Listo, soy tecnólogo profesional y profesional en archivística	
13	de la Universidad de Antioquia y actualmente me encuentro	
14	haciendo una maestría en Ciencias de la información de la	
15	misma Universidad.	
16	Estoy en la Secretaría de infraestructura física, en la	
17	Gobernación de Antioquia, exactamente en la Dirección	
18	Administrativa y Financiera, me desempeño como técnico	
19	operativo de hace más o menos 15 meses y voy para 15	
20	meses en el cargo, entre pues por el concurso de las 429 y	
21	pues digamos que ahí estoy en ese proceso de adaptación,	
22	todavía muchas cositas, pues que todavía no sé, como	
23	conocimiento de fondo, porque pues realmente me tocó en	
24	pleno auge la pandemia casi entonces, ahí todavía	
25	aprendiendo cositas.	
26	¿Hace cuánto?	
27	El 3 de marzo del 2020 y 15 días después fue ya el	
28	confinamiento.	
29	Cuéntame ¿cuáles son tus funciones dentro de la	
30	dependencia?	
31	Bueno, pues básicamente, si bien digamos es cargo de	
32	técnico, busca como de alguna manera coordinar a esas	
33	funciones del archivo, lo que más hago es un seguimiento a	
34	ese plan de trabajo que se establece y esas digamos funciones	
35	estratégicas que dirige todo el equipo de trabajo, pero en este	
36	caso mis funciones básicas son como presentar el plan de	
37	trabajo, hacerle el seguimiento, realizar la transferencia	
38	primaria de los expedientes tanto de contratos como de	
39	convenios, que se encuentren listos para transferir.	
40	Asimismo, ya tenemos, pues incluidos de este año, el tema de	
41	la custodia externa, que pues a la falta de espacio en la	
		Perfil profesional, cargo de técnico operativo hace 15 meses, ingresó por la convocatoria 429.
		Funciones orientadas a la supervisión y seguimiento.

<p>42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55</p>	<p>Secretaría, algunos expedientes, pues por el tema de las pólizas y demás, eventos pues contractuales, no se pueden transferir una vez que una vez se liquiden, esperando pues sus respectivos cierres, entonces digamos que también se hace como esta coordinación para tener esos expedientes mientras cumplen esos tiempos de retención en custodia externa. También, pues digamos, me encargo de apoyar y atender consultas en el archivo que en sí es una función más de Iván también, pues se apoya en mí, como por ejemplo la consulta de las bases de datos, también soy pues quien digamos alimenta las bases de datos que tiene el archivo, como el inventario, como la base de datos de los contratos, la identificación pues como de todo eso y sería, pues, como básicamente las funciones que desarrollo.</p>	
<p>56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70</p>	<p>¿Ah, bien, y desempeñas algún rol específico dentro del servicio de Mensa de Ayuda? Pues hacer un rol específico que yo haga no, pero digamos que participamos, pues como activamente en todos esos cambios en las cosas que se van a hacer dentro de ese equipo de trabajo, porque pues digamos del equipo de trabajo está separado, nosotros hacemos ya como la parte que se encarga de la gestión de la información física. Pero, pero sí estamos como muy ligados a ellos, pero ha sido un rol directo que yo tenga dentro del equipo no, pero si es como decía apoyo esa dar opinión que podemos dar como para cuando ellos van a hacer alguna mejora o algo que de pronto nos puede afectar a nosotros, de que lo podamos ver como reflejado en nuestras funciones, ahí donde entramos, pues como nosotros, hacer ese ese apoyo a ellos.</p>	
<p>71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86</p>	<p>Cuéntame ¿durante la atención a los usuarios se llevan a cabo todos los procedimientos estipulados por la Secretaría de Infraestructura Física y la Gobernación de Antioquia? Sí. De hecho, digamos que nosotros tenemos que trabajar, no solamente digamos con los procesos y procedimientos que están dentro de Isolución, sino también digamos con todo este tema del manual, atención al usuario, atención a requerimientos y de nosotros, pues directamente no respondemos los que tienen derechos de petición y eso, a veces los insumos que nosotros tenemos en este caso, pues los expedientes y las bases de datos ayudan a alimentar esos o dar respuestas a esos requerimientos, entonces también tenemos que ver cómo los protocolos para, eh hacerlo, pues la atención al usuario, en este caso, sí, sí llevamos a cabo pues como esos procedimientos.</p>	<p>Se siguen los procedimientos establecidos para la atención de usuarios pero no responden directamente PQRS</p>
<p>87 88</p>	<p>¿Se han presentado dificultades o alguna interrupción en la prestación del servicio?</p>	

<p>89 90 91 92 93 94 94 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138</p>	<p>Se han presentado eh no directamente, pues digamos que ahora el ejemplo claro es el tema de la pandemia, que si bien digamos por casi 3 meses, nosotros no pudimos realizar ninguna actividad presencial, eh! mientras, pues como que el tema iba evolucionando de manera, pues remota, con trabajo en casa se logran atender muchos requerimientos, cosa tal pues que digamos el tema de la mesa de ayuda, sirvió mucho ya digamos, pues que se le puede sacar mucho más beneficio del que se tiene normalmente, porque digamos que la información estaba disponible en el servidor, pues obviamente también los temas de acceso y eso se tuvieron que mirar y analizar, pero de todas maneras digamos que el servicio siempre se garantizó desde la mesa de ayuda.</p> <p>Ya el tema puede la consulta física y el archivo, de eso ya sí pues digamos que afectada por el tema de que no pudimos ir directamente, pero ya cuando retomamos las actividades presenciales se fueron retomando, pues como esas actividades de consulta de préstamo eh incluso pues como la gente ir a entregar cosas, entonces eso digamos que por ese tiempo se vio afectado, pero no el servicio nunca se dejó como de ofrecer.</p> <p>Ah bien, ¿Se ha realizado algún tipo de divulgación de los servicios de archivo que presta la Secretaría de Infraestructura al interior de la Gobernación?</p> <p>Bueno, así que yo sepa que haya habido pues algo oficial, una circular, un memorando, un oficio, que yo sepa, no.</p> <p>Hubo una realización, una capacitación, pero así general tampoco, pero sí sé que la Secretaría por medio, pues de la directora y algunos funcionarios de mesa de ayuda y del archivo en este caso, pues quien era la anterior técnica operativa e Iván, han sido, pues como los que en esos espacios han compartido pues como la experiencia de la Secretaría.</p> <p>Eh, pero que yo tenga conocimiento que haya una divulgación así oficial de esos servicios a nivel, pues como interno de la Secretaría, no.</p> <p>¿Más como un compartir desde el diálogo con los demás servidores?</p> <p>Exacto, así como que los demás servidores, digamos estas dependencias, eh se dan cuenta que, por ejemplo, en Infraestructura se tiene el tema de la mesa de ayuda, entonces da como curiosidad van y preguntan, piden una asesoría, y es como todo, incluso pues ahorita con el tema de la pandemia se volvió mucho más recurrente con que les preguntaran, pues por medio la directora, cómo había funcionado eso, porque les parece pues como muy interesante cuando les contaban. Por ejemplo, muchos ingenieros son muchos profesionales que se fueron a otras dependencias, les</p>	<p>El tema de pandemia interrumpió temporalmente procesos, pero sin interrumpir el servicio de consulta el cual continuó gracias a la Mesa de Ayuda.</p> <p>No hay una estrategia oficial de divulgación, solo capacitaciones generales, asesorías y socialización de los servicios en ciertos escenarios y entre los mismos servidores públicos.</p>
---	---	---

<p>139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188</p>	<p>contaban esa experiencia con la Mesa de ayuda y que debería ser pues algo que otras dependencias pudieran replicar.</p> <p>Ah, bueno, entonces pues ahí infiere de pronto que sería importante, o ¿consideras que sería importante realizar entonces como una labor, digamos, más oficial, o más estructurada de divulgación?</p> <p>Sí, De hecho, incluso eso es algo que considero que internamente también se tiene que hacer más que todo es como para no solamente con las personas que han ido ingresando, pues tanto el año pasado como este año, sino también cómo reforzar a veces esas cosas que, aunque se tienen claras o ahí en la visión, pues a veces, como que no se tiene todo el panorama, eso entonces sería como importante reforzarlas ya de una manera pues oficial y con todo es que la gente, pues como que vaya diciendo, Ah, bueno, yo lo tenía en esa percepción, pero ya me di cuenta que me hacía falta tal cosa, o esto cambió y yo no me había dado cuenta, es como para que también si consideraría, pues creo es importante.</p> <p>Bueno, Eh, ¿consideras o has identificado factores que dificulten o que impidan la prestación de los servicios del archivo de contratos?</p> <p>Pues haber dificultades en sí han sido más que todo como ese tema de comunicar esa necesidad que ellos tienen hacia nosotros, porque, por ejemplo, muchas veces Eh, pues yo creo que esto sucede en cualquier ámbito de una unidad de información, pues la gente llega con esa necesidad y pues creen que ahí se tiene que resolver y entonces nosotros, pues como que tenemos que indagar mucho, mucho, mucho, muy muy a fondo como para poderles dar una orientación.</p> <p>Entonces, por ejemplo, pasa muchas veces que llegan con una necesidad de información, pero en realidad nosotros no somos quienes la solucionamos. Podemos servir de puente, podemos servir como asesorarlos por donde pueden o cómo abordar esa necesidad, pero a la final no lo somos, entonces eso sería como una de las dificultades, el cómo ese usuario puede hasta qué punto eh, como digamos, hacer ese filtro, decir en realidad sí necesito el servicio del archivo de contratos de la de la Secretaría, o será que necesito otra unidad de información en este caso, como Proyectos Estratégicos, eh el Toyo o ya sería con la Dirección de Gestión Documental, o con otra dependencia, pero que no porque digamos se mencionó el número de contrato, se dijo expediente y tal cosa de una vez directamente al archivo.</p> <p>Sino que hasta qué punto nosotros somos ese canal como para satisfacer su necesidad, eh otra de las cosas de pronto que yo creería que se les hace un poco difíciles, cuando se establecen esas esas políticas como para la entrega de documentos impresos, como que hay bueno, van a entregar esos estudios y diseños, y creen, pues que solamente</p>	<p>Se requiere divulgación con los servidores que ingresaron nuevos y de refuerzo con los demás.</p> <p>El usuario tiene la percepción de que el archivo de contratos contiene toda la información de la dependencia y no cuenta con instrumentos que le permitan filtrar datos previamente.</p>
--	---	--

<p>189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204</p>	<p>entregarlo y ya, como que nos están haciendo un favor, entonces como que también decirles a ellos que esto no es un favor para nosotros, es algo beneficio para ustedes y que a su vez para que esa información que ustedes están entregado, pues cumpla con los criterios de autenticidad e integridad y todo lo demás que tienen cumplir con ciertos parámetros, que a veces son estudios y diseños que entregan sin firma y ellos como que no le dan la importancia, a esa firma, pero entonces nosotros acá somos insistentes en mire pasa eso. Entonces, como que también a ellos mostrarles que el servicio se les puede brindar una manera más adecuada si ellos desde que esa información llegue a sus manos o tienen esa necesidad de información que tratan de hacer esos filtros o tener esa calidad de la información, pues que se requiere. Estas son como las dificultades más, más visibles que yo he visto en lo que llevo en ese tiempo.</p>	<p>Se requiere concientizar al usuario de su papel activo y su responsabilidad en la correcta conformación de los expedientes.</p>
<p>205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220</p>	<p>¿Han recibido quejas por parte de los usuarios frente a la prestación del servicio? Pues en lo que yo estaba ahí, la verdad no he recibido quejas, eso sí, supe de algunos casos antes de que ingresara de que digamos, pues varias personas manifestaban como una inconformidad con muchas cosas porque les devolvían algunos expedientes o algunos documentos, eh que porque pues creían que digamos podría ser el técnico o la directora anterior o quien atendía la ventana, se tomaba pues como es atribuciones de decirles porque les devolvían, pero pues digamos como te repetía, ahorita son cosas que ya están establecidas en procedimientos, en circulares, pero ellos como que no, no lo tenían en su panorama, entonces digamos que por ese lado eh son como lo referente a quejas que tengo, pero desde que yo estoy pues ya no, no he conocido, pues como algún caso de las quejas.</p>	<p>Se presentaron casos de inconformidad por devoluciones, pero se superó con el establecimiento de procedimientos.</p>
<p>221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236</p>	<p>Bien, eh al ser servidores públicos y también usuarios del archivo, ¿qué tipo de información necesitas en el desarrollo de tus actividades? Bueno, una la información como que más más digamos, me interesa, en este caso en mi cargo es conocer el estado real de cada expediente, pues que tiene allá, que al menos en su etapa pues de ejecución, liquidación, cierre, o sea que uno pueda saber ese estado real porque muchas veces nos pasa que, por ejemplo, llega el cierre del expediente y bueno, se va a archivar en el correspondiente, pero nos encontramos que les falta la terminación, le falta la liquidación y uno es como, pero venga si ya se cerró, entonces donde está el resto del trámite, entonces toco ir a hacer esa averiguación, pero sí sería, pues como muy bueno no esperar hasta que llegue el cierre para saber qué está pasando, sino que antes de que se</p>	<p>Conocer desde el archivo el estado real del expediente frente a la ejecución del contrato.</p>

<p>286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332</p>	<p>se garantiza, pues como que todos los servicios están satisfaciendo esas necesidades de cada usuario.</p> <p>Eh ¿los usuarios pueden, por ejemplo, sacar copias de la información? cuando hacen una consulta física, por ejemplo</p> <p>Eh sí, o sea, desde que el usuario, pues digamos, en este caso el supervisor del contrato, que es el que normalmente lo consulta, eh ellos requieren esa copia, si se les se les facilita, pues obviamente se les da las soluciones de que se les digitalizada, pues ya se mira, pues como otros recursos, obviamente, pues hay que analizar también el tema de los diferentes soportes y formatos que hay, porque pues muchas veces en necesitan información de un CD, pero pues sabemos que por esto la renovación tecnológica y demás, nos han dejado a pues sin muchos lectores de CDs, entonces es otra dificultad que a veces también se ve dentro del servicio, que no hay como leer un CD, o por ejemplo, se necesita un plano, pero entonces el plano eh vaya, entonces vaya sáquelo, desdóblelo, entonces vuélvalo a doblar de la misma forma en que estaba como para que no se dañe y no sé qué y son como esas cosas, pero pues desde que el usuario autorizado para tomar esa copia, si no hay ningún inconveniente de dárselo.</p> <p>En tu concepto o ¿Cuál es el concepto que tiene de la atención brindada por parte del personal del de archivo de contratos y del equipo, y de la mesa de ayuda?</p> <p>Eh pues en mi experiencia ha sido muy buena, pues lo que es quien atiende en la taquilla, ella es demasiado pilosa en el tema, pues obviamente de tratar a las personas, pues no es como que con este tiene cierta afinidad, ni es obviamente, pues uno sabe que con ciertas personas tienen confianza, pero pues con todos tiene un tratamiento muy similar, entonces por esa parte, uno sabe, pues, que ella, siendo la cara del archivo en la ventana hay una, hay un trato, pues como cordial y amable con la gente, con respetuoso que obviamente cuando se tienen que hacer observaciones, se hacen de manera íntegra y adecuada lo mismo con el técnico, Él, pues es una persona muy atenta para todo lo que tiene que hacer él, pues digamos, sin entrar a juzgar o algo así él directamente, pues dice las cosas y las dice, pues digamos adecuadamente no es como que vaya a tomar posiciones en algo, entonces pues por ese lado yo creo que la atención tanto del archivo y la parte de la mesa de ayuda con los que he tenido, pues trato, es totalmente correcto.</p> <p>Eh bien, desde su percepción, ¿cuáles servicios del archivo considera que deberían mejorarse o si hay algún servicio nuevo que debería incluirse para satisfacer la necesidad de información de los usuarios?</p>	<p>Se requiere revisar el tema de formatos y soportes para que se pueda garantizar la consulta a través del tiempo.</p> <p>Buena percepción de la atención al usuario, en cuanto al trato y cuando se requiere retroalimentar.</p>
--	--	--

<p>333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381</p>	<p>Pues bueno, yo creería que mejorar el servicio sería más que todo en el tema de la automatización, por ejemplo, en el tema de las entregas, porque pues para digamos, formalizar una entrega al archivo, se tiene que pues se tiene que proyectar un oficio con un modelo que nosotros pues ya se haya creado previamente. Precisamente eso lleva su tiempo mientras uno lo diligencia, mientras lo imprime, mientras lo firma mientras lo llevas con toda la información.</p> <p>Entonces, por ejemplo, aprovechando que el aplicativo de gestión contractual que está pues ahí disponible que a nosotros una de las actividades en el archivo es después llevar toda esa información que se recibió a ese aplicativo, pues digamos cada registro, cada documento que se recibe subirlo Eh, entonces eso también hace es que la tarea sea, pues como poquito engorrosa de alguna manera. Entonces muy bueno, sería como que la misma persona, pudiese en el aplicativo registrar la información que quiera entregar, llevar solo la información a la taquilla, en las taquillas, se verifica, se les hacen ahí mismo las observaciones en el sistema y ya, por ejemplo, sería un paso que ya uno sabe que no tendría que estar imprimiendo un oficio, firmando, entonces eso sería como una acción de mejora en ese servicio de recepción en el archivo.</p> <p>Eh, creería también que de pronto se podría mejorar así el tema de la Mesa de ayuda es de pronto mirar una distribución un poquito más, más práctica, porque es que es como la otra, uno sabe, pues que digamos, la Mesa está disponible para consultar por etapas de contratación, pero esas etapas de contratación, también unas etapas y, a su vez, esas sub-etapas tienen otras etapas, ¿Entonces, de qué forma se podría?</p> <p>Como no, no ser como tan esquemático y hacer como tantas carpetas, de la carpeta de la subcarpeta, sino algo un poquito más concreto, porque sí, a veces como que considero que hay mucha, mucha, mucha información, eso también hace que uno, pues como que se pierde en la búsqueda entonces como que también es facilitar esa parte. Eh pues creería yo que serían como estos los aspectos a mejorar.</p> <p>Ah bien. Muchísimas gracias, y pues éstas son todas las preguntas, eh te agradezco nuevamente, pues por aceptar participar en este estudio, y que tengas una buena tarde, entonces.</p> <p>No a ti muchas gracias pues por la invitación y por el apoyo, pues con esta con ese trabajo que pues estábamos muy interesados hace mucho en tener como esa percepción también del usuario.</p> <p>Si es importante para ustedes, que sepan como como los del usuario, porque eso les permite hacer las acciones de mejora que requieran o las adaptaciones, cierto.</p> <p>Claro que sí, exactamente.</p>	<p>Aspectos a mejorar: Automatización del oficio para la entrega física al archivo, puede ser integrándolo de alguna manera al aplicativo de gestión contractual. Organización de las carpetas del aplicativo para que sea más fluida la información.</p>
---	---	---

382	Listo, bueno, nada feliz tarde entonces. Bueno, a ti, Muchas gracias. Hasta luego.	
-----	---	--

Ficha de entrevista N° 3

Entrevistado: EA3	Fecha de realización: 27 de mayo 2021
Tipo de Informante: Archivista	

	Contenido lexical	Categorización
1	Buenos días. Muchas gracias por aceptar esta invitación	
2	para participar de este estudio de usuarios. Esta	
3	entrevista, pues, va a ser grabada y luego será transcrita,	
4	sin embargo, la información solo se va a compartir con	
5	mis profesores de la Universidad, pues no se va a revelar	
6	a terceras personas. ¿Autorizas estás de acuerdo con que	
7	se grabe la entrevista?	
8	Señora, no hay problema.	
9	¿Bueno, cuéntame cuál es tu nombre completo, tu cargo y	
10	desde cuándo estás en la dependencia?	
11	Bueno, trabajo como auxiliar administrativo , ingrese a la	
12	Gobernación desde el año 2013.	Perfil de auxiliar administrativo, desde hace año y medio en la dependencia.
13	¿Y desde entonces estás ahí en la Secretaría de	
14	Infraestructura?	
15	No. He estado en varias secretarías.	
16	Y ¿desde cuándo hace que estás ahí en Infraestructura?	
17	En Infraestructura, pues en el puesto original en la planta	
18	personal es de Infraestructura, pero estaba, estuve en	
19	encargos y regresé eh más o menos Eh año y medio, casi dos	
20	años, nuevamente a Infraestructura porque se acabó el	
21	encargo.	
22	¿Cuéntame, cuáles son tus funciones dentro de la	
23	dependencia?	
24	Bueno, pues ahorita estoy encargado de las publicaciones en	
25	SECOP y los informes de interventoría, y también de las	
26	cuentas de pago de los contratos que están vigentes.	Labores técnicas frente al proceso de contratación.
27	¿Y tú haces parte también del servicio de Mesa de ayuda	
28	o no?	
29	Pues en algunas cosas porque eso también es de la mesa de	
30	ayuda, las publicaciones, y de lo que es de archivo, pues	
31	algún registro de todo lo que ingresa por medio de un	
32	aplicativo que tiene la Secretaría para llevar el registro de	
33	todos los documentos que ingresan por archivo.	

34 35 36 37 38 39 40 41	<p>¿Cuéntame durante la atención a los usuarios, consideras que se llevan a cabo entonces como todos los procedimientos que están estipulados por la Secretaría y por la Gobernación?</p> <p>Sí, claro, desde luego, si se está llevando el procedimiento que se estableció desde hace mucho tiempo. Son muy contadas excepciones cuando no, pero generalmente por la gente que ingresa nueva.</p>	En general se llevan a cabo todos los procedimientos establecidos.
42 43 44 45	<p>¿Se han presentado dificultades o interrupciones en la prestación de del servicio en algún momento?</p> <p>No hasta el momento, no. A pesar de la pandemia, todo ha seguido funcionando bien.</p>	Sin interrupciones en el servicio
46 47 48 49 50 51 52 53 54 55	<p>¿se han realizado algún tipo de divulgación de los servicios que presta la Secretaría del interior de la Gobernación? pues que promuevan los servicios que prestan ustedes.</p> <p>Sí, frecuentemente se han hecho esas capacitaciones porque pues son en varios frentes, no solamente gestión documental, sino muchas otras cosas que generalmente los supervisores tienen que hacer, pero que como están generalmente cambiando y las administraciones también, entonces toca volver otra vez a insistir en esas cosas, procedimientos.</p>	Considera las capacitaciones como forma de divulgación, y la percibe importante.
56 57 58 59 60 61	<p>¿Entonces, tú consideras que es importante hacer esa divulgación?</p> <p>Si realmente toca hacerla permanentemente, porque precisamente por el cambio de personas en algunos cargos y hay muchos contratistas. Los de planta pues ya saben eso, es muy poco.</p>	Considera importante una divulgación permanente.
62 63 64	<p>Y los contratistas tienen una mayor rotación, ¿Cierto?</p> <p>Sí, sí, generalmente van por un año u ocho meses. Y nuevamente el año entrante sigue otra vez el proceso [no]</p>	
65 66 67 68 69 70	<p>¿Usted ha identificado factores que dificulten o que impidan la prestación de los servicios del archivo de contratos?</p> <p>Pues hasta el momento no. Las dificultades se presentan precisamente por el desconocimiento de algunas cosas, pero en general no son cosas así tan críticas.</p>	No identifica dificultades en el servicio
71 72 73 74 75 76 77	<p>Bueno, y ¿has percibido o de pronto identificado situaciones que le dificulten a los usuarios, acceder a la información?</p> <p>Se les dificulta también es por desconocimiento, porque la Mesa de Ayuda y el archivo tiene un disco compartido en donde está toda la documentación escaneada, generalmente casi al día. Y también estaba la plataforma Mercurio donde</p>	

78	están todos los contratos que han sido bajados al archivo	Dificultad del usuario por desconocimiento de las herramientas en línea y que no requiere consulta física.
79	central. Entonces a veces si es desconocimiento porque	
80	vienen a preguntar y quieren ver el físico, pero generalmente	
81	a veces no es necesario porque ya todo está escaneado en el	
82	disco compartido.	
83	¿Y ya en ese momento no lo tienen ustedes en físico	
84	cuando ha sido transferida?	
85	Sí, y pero generalmente todo lo que va llegando, a no ser que	
86	sea muy voluminoso, en el transcurso de la semana se va	
87	escaneando y se va colocando allá, en ese disco compartido,	
88	tanto lo que entra por mesa de ayuda como lo que entra por	
89	archivo.	
90	¿O sea, que la dificultad más bien es que ellos desconocen	
91	esa posibilidad de acceder a la información que ya se ha	
92	sidido digitalizada?	
93	Sí, sí. Muchas veces solicitan que les permitan ver la carpeta	
94	y no es necesario porque, si ya está allá.	
94	Al ser un servidor público que también termina siendo un	
96	usuario del archivo, ¿qué tipo de información necesitas	
97	para el desarrollo de tus actividades?	
98	Generalmente toda la información que yo necesito la tomo	
99	del disco compartido del servidor o del SECOP.	
100	¿Con qué frecuencia necesitas esa información?	
101	Pues todas las semanas yo la estoy, estoy mirando porque	
102	precisamente para hacer las publicaciones yo tengo que hacer	
103	una muestra, un escaneo de todo lo que ha sucedido el día a	
104	día para no atrasar esas publicaciones.	Requerimiento frecuente de la información
105	¿Desde su percepción, considera que el servicio de	
106	archivo de contratos satisface esa necesidad de	
107	información de los usuarios? pues como en el tiempo de	
108	respuesta, en la facilidad de acceso a los documentos.	
109	Sí, si realmente el archivo está muy actualizado, y se presta el	
110	servicio y si lo piden por correo, si se hace tan bien, entonces	
111	se facilita la información, ya no hay ningún problema.	Percepción de satisfacción.
112	¿Y cuál es su concepto sobre la atención que brinda el	
113	personal del archivo hacia los usuarios?	
114	Pues muy buena porque realmente, pues tus compañeras que	
115	están trabajando ahí, pues están dedicados a eso y lo hacen	
116	diligentemente.	Percepción de buena atención
117	Desde su percepción, ¿cuáles servicios de archivo	
118	considera que deberían mejorarse o si hay algún servicio	
119	que debería entonces incluirse para satisfacer esas	
120	necesidades de información de los usuarios?	

<p>121 Pues hay algunas cosas que todavía se pueden hacer en línea 122 por la página web. El aplicativo que tiene la Secretaría hasta 123 el momento todos los que hemos estado digitando con la 124 información que nos llega, pero hay mucha información que 125 la pueden llevar los mismos supervisores, o los mismos 126 usuarios. Ingresando al aplicativo, ese es el otro, el otro 127 desconocimiento que tienen, no lo están usando como debería 128 ser. 129 Pero no te entiendo, ¿cómo así que la información que 130 deben llevar ellos, o sea que no la lleven físicamente al 131 archivo, sino que la carguen por el aplicativo? 132 Sí, sí hay muchas cosas que la pueden cargar por el 133 aplicativo, porque el aplicativo es, es toda la ficha del 134 contrato, toda la información relativa a un contrato, y 135 generalmente mucha información, la tiene es el supervisor, 136 no corresponde al archivo llenar toda esa información porque 137 no la conocemos. 138 139 Ah, ya comprendo, les están delegando esa función que él 140 es el supervisor, quién podría o quién sería la persona 141 idónea para realizarlo. 142 Si hasta el momento hemos hecho todo lo posible por llenar 143 todo lo que hay en ese aplicativo, pero hasta cierto punto. El 144 aplicativo también tiene acceso a la parte financiera, tiene 145 acceso los supervisores en el avance de obra y todas esas 146 cosas. Pero eso es lo que hemos hecho nosotros, pero lo ideal 147 sería que ellos también contribuyeran a respaldar esa 148 información ahí. 149 Bueno gracias, esas serán todas las preguntas. Agradezco 150 tu participación en este estudio, y que haya separado el 151 tiempo para atenderme, porque yo sé que ustedes se 152 mantienen muy ocupados, les agradezco mucho como esa 153 esa voluntad que han tenido para colaborar en este 154 proyecto. 155 Si señora con mucho gusto. 156</p>	<p>Aspecto a mejorar: Capacitar al usuario en el manejo del aplicativo para que ingrese toda la información, porque se le está delegando esa tarea al archivo.</p>
--	--

Ficha de entrevista N° 4

Entrevistado: EA4	Fecha de realización: 27 de mayo 2021
Tipo de Informante: Archivista	

	Contenido lexical	Categorización
1	Buenos días, muchísimas gracias por aceptar esta invitación a participar en este estudio. Le informé que esta entrevista será grabada y luego será transcrita, sin	
2		
3		

<p>4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51</p>	<p>embargo, la información no será compartida con terceros únicamente con mis profesores de la Universidad, y quienes hagan la revisión del trabajo. ¿Estás de acuerdo con que se grabe esta entrevista?</p> <p>Buenos días, claro que sí estoy de acuerdo.</p> <p>¿Entonces puedes contar tu nombre, cuál es tu cargo y desde hace cuánto que estás en la Gobernación?</p> <p>Trabajo en la en la Dirección Administrativa y Financiera de la Secretaría de Infraestructura Física y llevo año y medio vinculada con la entidad. Pues en estos momentos, este desempeñó la labor de recepción allá en el archivo, lo que es la recepción, el escaneo, la ubicación de toda la información que nos llega a la a la Dirección, cierto, con referencia a los expedientes, que ya, pues, son eso es parte, eso es una actividad que hacen los supervisores de cada expediente, entonces yo me encargo de recibirles, y aparte de recibir esa información, se les revisa a ellos detalladamente de que cumplan, pues con los con los estándares de calidad, pues que nosotros tenemos desde el equipo pues del archivo y según directrices que se han dado internamente también desde la desde la Dirección, pues valga la redundancia, entonces que los documentos estén bien, que los documentos estén firmados y pues antes de que sucediera, pues como toda esta de toda esta contingencia se verificaba de que las firmas fueran originales, pero bueno, pues ya todos nos está cambiando, entonces ya esa dinámica, esa dinámica cambió, entonces es un proceso que se hace minucioso porque en definitiva, si no cumplen con los con los requisitos, pues se les devuelve, cierto, se les devuelve con las con las observaciones para que sean subsanadas por parte de los supervisores. Y no, aparte pues de eso, también se escanea, se escanea toda la información, información que ellos nos entregan para ser ubicados en la Mesa de Ayuda.</p> <p>Ya después de estar de estar escaneados e identificados, porque nos llegan muchos, hay información que se debe de identificar, cuando digo pues que identificar es encarpetar y hacer el previo inventario para entregárselo al técnico operativo para las actividades pertinentes, cierto, entonces se hacen, pues como todas esas actividades, y de eso también parte muchas otras actividades más, cierto, pero en específico, eso es lo que lo que está pues a mi cargo, a veces el registro también pues en el aplicativo, cuando se hace necesario, porque el volumen de información que nosotros manejamos es demasiado, demasiado, demasiado, entonces puede haber un informe final que me entreguen de cualquier componente, un S.S.T. de 7 u 8 carpetas, entonces pues estamos ya hablando más de 1000 folios.</p>	<p>Perfil auxiliar administrativa, desde hace un año y medio, en labores técnicas del archivo y apoyo administrativo.</p>
--	--	---

<p>52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66</p>	<p>¿Y fuera de la mesa de ayuda tienes alguna otra función pues que no estén directamente ligados con ellos?, encargados de apoyar las PQR. Sí, en estos momentos estoy también con el tema del manejo del Mercurio de mi jefe, que es quien recibe las PQRSD de la parte de valorización. Porque pues este componente nosotros no solo la Dirección no, luego no lo tenía, pero con la con la modernización fue incorporado a la Dirección Administrativa, valorización. Entonces manejo el manejo, pues el tema de mercurio y otras actividades como de apoyo a la jefe, con oficios, dando respuestas, entonces también eso hace parte de mi día a día. En estos momentos, pues como estamos desde trabajo en casa y los supervisores están enviando la información básicamente, pues electrónica, entonces también estoy, soy responsable de ese recibo de información.</p>	<p>Se atienden PQRSD de valorización, no del archivo como tal.</p>
<p>67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83</p>	<p>¿Cuéntame durante la atención a los usuarios se llevan a cabo todos los procedimientos que están estipulados por la Secretaría de infraestructura y los de la Gobernación? Pues a ver que te dijera, eso sería el deber ser cierto, pero nosotros desde el archivo estamos trabajando en una, se me fue la palabra, eh nosotros, estamos trabajando con todos los supervisores, los estamos educando para que eso, para que todo lo que se ha estipulado desde la desde la Dirección, desde lo interno se dé cumplimiento, porque claro, hay unos que si ya tienen claro cómo es la dinámica, hay otros que se les olvida y así. Es muy relativo, pero igual hemos mejorado mucho y muy mejorado demasiado, y ellos ya han estado tomando conciencia de que si voy a entregar unos documentos y no lo llevo así, entonces no me lo van a recibir, me lo van a devolver, me van a hacer organizarlo ahí en taquilla. Entonces estamos, pues como en ese proceso, pero hemos venido mejorando con ellos.</p>	<p>Considera relativo el cumplimiento de los procedimientos, pero se está mejorando este aspecto.</p>
<p>84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 94 96 97 98 99</p>	<p>¿Se han presentado dificultades o interrupción en la prestación de servicios? Explícame mejor esa esa esa pregunta. Por decir ¿conoces que haya ocurrido por alguna circunstancia que dejó de atender público en algún momento por decir, se cayó el servidor, por daño en la infraestructura no se haya atendido por ventanilla o algo que no solo lo interrumpa, sino que de pronto lo dificulte algún fenómeno que haya ocurrido? Sí. Pues, de todas maneras, pues yo no manejo o sea el servidor de la mesa de ayuda, como bien se dice pues es un servidor que, pues no se ha tenido, pues como inconvenientes con él. Pero nosotros sí, en el 2019 ya 2020, si, antes de la pandemia, nosotros sí estábamos, si dejamos un tiempo de recibir información, o sí se puede decir que dejamos de</p>	<p>Interrupción temporal en la recepción de documentos en el cambio de la administración, por la</p>

<p>100 101 102 103 104 105 106 107 108 109</p>	<p>recibir por unos días, porque el volumen que teníamos allá en el archivo era demasiado y no teníamos dónde ubicarlos. Entonces se tomó la decisión de que no se iba a recibir por ese motivo. Fue un factor más de despacio, más no del servidor como tal, fue más bien de espacio, entonces dejábamos cerrado unos días, o una semana para poder ir evacuando todo lo que nos había ingresado porque, máxime que en esos, en este 2019 era cierre de cuatrecientos, entonces pues ya te imaginarás cómo fue el volumen de entrega en ese diciembre.</p>	<p>capacidad de almacenamiento de la dependencia.</p>
<p>110 111</p>	<p>¿Por el cambio de administración, pues para un nuevo gobernador? Sí, señora.</p>	
<p>112 113 114 115 116 117 118 119 120 121</p>	<p>Cuéntame ¿se han realizado algún tipo de divulgación de los servicios que presta el archivo de la Secretaría de Infraestructura al interior de la Gobernación? Sí, señora. En comunicaciones, las circulares que se sacan las directrices, que también el voz a voz, eso también hace parte de una estrategia. Entonces no es que no allá hay que entregar así, o lo requieren así, entonces eso también es una buena estrategia, pero por lo general todo lo que se saca desde la Dirección o las directrices se hace también por la página.</p>	<p>Considera formas de divulgación las circulares y el voz a voz.</p>
<p>122 123 124 125</p>	<p>¿La Secretaría tiene página propia? Página no, perdone por Comunicaciones, que ellos mandan unas piezas bibliográficas, y entonces ya nos envían, pues como la información a los correos electrónicos.</p>	
<p>126 127 128</p>	<p>¿Consideras que es importante realizar esta divulgación de los servicios? Claro, totalmente, demasiado.</p>	<p>Considera muy importante la divulgación para la educación del usuario y el cumplimiento de los procedimientos.</p>
<p>129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141</p>	<p>¿Y por qué consideras que es importante? Demasiado porque desde esa divulgación es de donde parte la educación que les damos a los supervisores, porque es que tenemos supervisores juiciosos y otros no tan juiciosos y entonces tenemos que educarlos, pues con todas las estrategias que se puedan, y más con la divulgación, no y aparte de que eso a eso ha ayudado mucho, porque dicen, ah sí es que yo vi nos mandaron esto, pero yo no lo leí. Ah listo, pero entonces como usted no lo leyó, entonces la auxiliar le va a dar una cátedra y le va a decir así y le va a decir que no te va a recibir esto por esto, esto, esto, y esto porque dejaste el de leer lo que se te envió, ¿cierto? Pero es importante, claro, es importante para que se lleve a cabalidad los procesos que se tienen internamente para el archivo.</p>	
<p>142 143 144 145 146 147</p>	<p>Durante el servicio, pues que has prestado desde tu experiencia, ¿has identificado factores que dificulten o impidan la prestación de los servicios? Pues en estos momentos el factor más grande que estamos viviendo, que es la esta emergencia sanitaria, cierto, eso sí</p>	<p>Identifica la pandemia como factor que dificulta el servicio.</p>

<p>148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194</p>	<p>nos llevó a un cambio de 380 grados, porque no contábamos con que íbamos a trabajar desde casa, de que no íbamos a tener todo a la mano, de que ya no es que yo voy a ir, dónde veo fulanito, porque hace falta esto, eso no, entonces ya es por un teléfono, entonces este factor si es bastante importante, porque nos cambió todo.</p> <p>También de pronto ¿has identificado factores o situaciones que le dificulten a los usuarios poder obtener la información que requieren?</p> <p>Bueno, con respecto, pues a esa pregunta, a ver a nosotros nos llegan muchas solicitudes de información, pero entonces son muy limitadas esas solicitudes. Entonces nos dicen a nosotros necesitamos información de tal expediente, pero entonces imagínate que a veces ni siquiera tienen ni siquiera el objeto, ni siquiera tienen el número del expediente, entonces son limitaciones que decimos nosotros, bueno, y ¿entonces esto qué? Porque es que es información que llega a medias, entonces se hace pues complejo. Aparte de que nosotros, eh mucho de la información no reposa allá en el archivo de la Dirección, sino que ya se hizo previo una transferencia, sea ya pues para el archivo central o para custodia externa. Entonces eso si dificultad, porque nosotros allá pues son los supervisores los que los que reciben solicitudes, ¿cierto? PQRs con referencia pues a todos estos expedientes, y muchas veces son de evidencias que ya están, están trasladadas. Entonces ya contamos es con un factor que nosotros no, o sea que se nos sale a nosotros de las manos, entonces ahí es donde se va dando, donde se va dando como que el proceso o que la solicitud sea más lenta.</p> <p>Ahora que mencionas que a veces está en custodia externa, ¿qué tan frecuente es como las consultas a esos documentos que están por fuera de la Gobernación? y ¿cómo es el trámite, entonces cuando toca hacer este tipo de consultas?</p> <p>Esas consultas con eso, pues con custodia externa, ya se hace el proceso es una solicitud por parte de la directora, ella, la directora hace la solicitud a Gestión Documental para que nos faciliten esos expedientes y ya Gestión Documental ya le hace la solicitud a la persona, pues que lo tengan que hacer. Porque ya eso es un contrato que se hace, pues como con un tercero, entonces imagínate lo debe solicitar la jefe, por un correo electrónico a Gestión Documental, y eso Gestión Documental se lo solicita al contratista que en este caso creo que es Servisoft, creo.</p> <p>¿Entonces eso implica como más intermediación todavía entre el usuario y la información? Pues ya ahí intervienen más personas.</p>	<p>Adicionalmente identifica que las solicitudes de información no cuentan con los datos suficientes para identificar los expedientes que contienen la información que requieren. Adicionalmente puede reposar en otros depósitos diferentes al archivo de la SIF.</p> <p>La consulta de información en custodia externa requiere mas intermediación.</p>
---	--	---

<p>195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241</p>	<p>Si.</p> <p>¿Has recibido quejas por parte de los usuarios en algún momento?</p> <p>Eh, no lo que pasa es que haber, bueno lo que yo te decía que nuestros usuarios son internos, son los supervisores, nosotros solo recibimos pues usuarios internos entonces, pero ¿quejas de los supervisores? Claro, porque es que ellos, pero ustedes ¿por qué son tan cansones?, pero entonces ustedes ¿por qué ponen esto así?, pero ¿y entonces? esas son las que las quejas diarias de ellos, pero es que ustedes, ustedes, ustedes.</p> <p>Entonces esa esa es nuestra labor del día a día con ellos, de venir a educarlos y decirles: No, venga señor supervisor, porque es que no es un favor que nos está haciendo a nosotros como archivo, es un favor que, o sea que se están haciendo ustedes para un futuro. Porque esto es público. Porque la información es pública, entonces ¿a quién le interesa tener todo al día? A ustedes, no al archivo. Pero pues quejas así pues como como tal, no, esas son las quejas diarias de ellos.</p> <p>Entonces ¿no es la queja al servicio, sino al proceso que se les exige más bien?</p> <p>Al proceso. Tan cansones la auxiliar, pero ¿vos por qué sos tan cansona? ¿por qué me estás devolviendo esto?, pero mira si, porque me estás entregando algo que no estaba en pandemia, y me lo estás entregando con firmas escaneadas. No, entonces lo necesitamos con firma original, porque es que no todo hace parte de pandemia, si me estás hablando a partir de marzo del 2020, del 16 de marzo 2020, está bien. Pero pues ya documentos de 2019, 2018, pandemia pues no, no tiene sentido, pero como tal, pues que una queja y así, no. No.</p> <p>Bueno, al ser servidores públicos y también los usuarios del archivo. ¿Qué tipo de información necesitas en el desarrollo de tus actividades?</p> <p>Las que nos hacen entrega los supervisores. Pues mira, desde un oficio que ellos envían a un municipio, ¿cierto? o sea, pues un convenio, o ya si es un contratista, en fin, desde un oficio hasta unos informes. Entonces es toda la documentación que durante el proceso contractual va saliendo, ¿cierto? como en el camino, entonces un oficio, entonces una notificación, entonces un acta de reunión con informe de seguimiento, o sea muchos, muchos documentos los que se necesitan. Bueno, pues igual son los supervisores los que determinan qué es lo que me van a entregar.</p> <p>¿Con qué frecuencia requieres como esa información?</p> <p>¿Qué frecuencia? lo que pasa es que ahí lo de la frecuencia es, uno tiene al día las cosas conforme al ritmo de los</p>	<p>No se reciben quejas del servicio como tal, sino por la exigencia a los supervisores (usuarios) de cumplir con los criterios de calidad del expediente. Queja al proceso y no al servicio.</p> <p>La información requerida en sus funciones se encuentra en los mismos expedientes de contratos.</p> <p>No tiene una frecuencia establecida en las necesidades de información, pero es constante</p>
--	--	---

<p>242 243 244 245</p>	<p>supervisores. Porque pues ellos como pueden entregar todos los días, pueden entregar cada ocho días, cada año, y así. Entonces sí, ahí la frecuencia es el ritmo de ellos. Pero por lo general, todos los días se recibe información, sea física, sea electrónica.</p>	
<p>246 247 248</p>	<p>¿O sea, que igual te solicitará información también así en esa misma periodicidad constante?</p>	
<p>249 250 251</p>	<p>Sí, ahí hay supervisores que me dicen necesito un informe, el informe técnico de X expediente, eh no lo encuentro, no lo veo, entonces, bueno. Para consultar este desembolso para el servidor y así. Entonces pues la periodicidad es constante.</p>	
<p>252 253 254 255 256 257</p>	<p>Desde su percepción ¿considera que el servicio de archivo de contratos satisface las necesidades de información de los usuarios? en términos como en aspectos como el tiempo de respuesta, la facilidad de acceso a los documentos, la posibilidad de obtener copias.</p>	<p>Percepción de satisfacción en las necesidades de información del usuario.</p>
<p>258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269</p>	<p>Sí, totalmente, pero como te digo desde nosotros, los supervisores que son nuestros clientes internos, tienen todo a la mano. Todo lo que ellos necesiten, depende pues de lo que hayan entregado, lo van a encontrar en la mesa de ayuda, entonces mira que es que es algo que ellos necesitan, entonces ya saben que se remiten a la Mesa de ayuda. Ya cuando se necesita lo que yo te decía anteriormente, una información que no está bajo nuestra custodia, ahí sí se hace más lento el proceso de solicitud, pero en cuestiones de lo que es de lo que se hace en el día a día, se encuentra en ubicado en la Mesa de Ayuda. Que ya los supervisores antes de ellos solicitarnos algo, por lo general, primero buscan la en el servidor.</p>	
<p>270 271 272</p>	<p>¿Cuál es tu concepto de la atención brindada por el personal del archivo y de la Mesa de ayuda?</p>	<p>Muy buena percepción acerca de la atención brindada al usuario</p>
<p>273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284</p>	<p>No, pues del archivo, yo hago parte de ese equipo, y creo que, no, no creo, estoy segura, de que brindamos un excelente servicio, un excelente servicio porque en nuestro equipo va más allá de lo que de lo que ellos necesitan, si nosotros no, si nosotros no tenemos esto, entonces venga, o sea, miramos estrategias y buscamos y porque esa es la idea ¿cierto?, brindar un excelente servicio. Entonces, pues yo hago parte de ese equipo, y de verdad que brindamos un excelente servicio, excelente y también, pues por la Mesa de Ayuda también un excelente servicio. Que hay cosas por mejorar, claro, todos debemos mejorar cosas, pero tratamos de que nuestro servicio sea excelente.</p>	
<p>285 286 287</p>	<p>Desde su percepción, ¿cuáles servicios del archivo considera que deberían mejorarse o de pronto incluirse</p>	

<p>288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335</p>	<p>uno nuevo para satisfacer esas necesidades de información de los usuarios?</p> <p>¿Qué debemos mejorar? No, pues este tema de la de las consultas externas que son tan tediosas, como uno dice: ¡Tanto proceso y tanta demora para dar respuesta a una solicitud! Yo pienso de que no sé, ahí si deberíamos de mejorar todos, nosotros, Archivo Central, Archivo Histórico, no sé, cómo, porque en eso si nos falta. Pero entonces era lo que yo te decía, son factores que se nos salen de las manos a nosotros, que nosotros no, o sea, nosotros hacemos lo que tenemos que hacer. Pero ya desde que se envía la solicitud y desde que entonces en se llama entonces miren, es que nosotros enviamos esta solicitud hace tanto tiempo y nada, nada que no responden, eso se nos sale de las manos a nosotros, entonces eso ya sería un trabajo conjunto.</p> <p>O sea, ¿cuándo te refieres a la consulta externa, es por los documentos que están en custodia por fuera del edificio de la Gobernación?</p> <p>Ajá.</p> <p>Muchísimas gracias por tu participación esta información, pues es muy importante para poder lograr combinar este estudio y lo que salga de aquí, pues finalmente les va a ayudar a sus procesos de mejora continua. De nuevo muchísimas gracias, entonces por tu apoyo.</p> <p>No, muchas gracias, muchas gracias a ti por haberte interesado en esta hermosa labor que nosotros hacemos día a día. Porque se me olvidó aclarar algo en el inicio, yo no soy archivista. Pero amo, amo mi labor desde mi día a día, yo soy administradora de empresas y me especialicé en alta gerencia. Pero el tiempo que llevo acá ha sido de gran aprendizaje, demasiado, porque tengo dos compañeros que son supremamente buenos en la materia, demasiado, los admiro porque de verdad que ellos son, pues con todo esto uno dice: Guau, pues tan lógico, pues tantas cosas que yo desconocía, que en el día a día he estado aprendiendo. Entonces uno dice: detrás de todo hay muchas cosas, muchas, entonces ha sido una labor muy, muy bonita. Entonces muchas gracias por hacer parte de esto y como te digo, la idea es uno mejorar cada día, y bueno, pues no soy la más experta, pues como en todos estos temas, porque no lo soy, pero me he dado, pues como a la tarea de aprender, de aprender y lo he disfrutado mucho.</p> <p>A bueno, me alegra saber eso que estás disfrutando tus labores, te deseo entonces un feliz día y agradecerte de nuevo, pues por separar el espacio, porque sé que tus funciones, pues ocupan todo tu horario laboral y agradezco que hayas sacado el espacio para atenderme.</p>	<p>Aspecto a mejorar: agilizar la consulta de información en custodia externa.</p>
--	---	--

336	En lo que te pueda colaborar de verdad que es con mucho, mucho gusto.	
-----	---	--

Entrevistas 5 a 10: Usuarios internos

Ficha de entrevista N° 5

Entrevistado: EU1	Fecha de realización: 26 de mayo 2021
Tipo de Informante: Usuario de archivo	

	Contenido lexical	Categorización
1	Bueno, ingeniero, como le comentaba esta entrevista, pues	
2	hace parte de mi trabajo de investigación para optar al	
3	grado de archivista y la información que se compile acá	
4	no será compartida con terceros, solamente con mis	
5	profesores en la Universidad, tanto el asesor como	
6	quienes hagan la evaluación de mi trabajo final. ¿Acepta	
7	entonces usted que es grave y se transcriba?	
8	Ah sí, claro que sí.	
9	Bueno, listo ingeniero, entonces comencemos cuénteme,	
10	pues como su nombre, su cargo y desde cuándo está en la	
11	Gobernación.	
12	Soy de Infraestructura Física, llevo 16 años en Infraestructura	
13	Física, pues haciendo vías y puentes por todo el departamento	
14	de Antioquia en los 125 municipios.	
15	¿Este bastante experiencia, usted con la con la	
16	dependencia?	
17	Sí, ya me conozco todos, todos, todas las dependencias de	
18	Infraestructura, todos los procesos, el paso a paso también y	
19	que Antioquia pues en campo me lo conozco súper bien. Se	
20	hace mucho por el Departamento de Antioquia para que sea	
21	el mejor departamento de Suramérica.	
22	Está bien cuénteme ¿cuáles son sus funciones dentro de la	
23	dependencia o si participa algún proceso específico?	
24	Si las funciones mías son de supervisar los puentes, que las	
25	vías en la en la ejecución y también comenzamos pues con él	
26	CAE (Comité Asesor y Evaluador), luego con pues ya con	
27	los comités internos y luego pues como tal los convenios, y	
28	suscribir pues con los municipios ya convenios, o también	
29	que me ha tocado ya con puentes, ya con contratos que son	
30	directamente responsabilidad del Departamento, porque el	
31	Departamento tienen pues ya mucha, pues ya modalidades,	
32	cuando son las vías propias del Departamento, el	
		Perfil profesional, con 16 años de experiencia en la dependencia. Funciones de desarrollo y supervisión de obras viales en el Departamento.

<p>33 34 35 36 37 38</p>	<p>departamento ya se encarga ya de todo, de obra, de interventoría, y hacerle frente a la supervisión y cuando apoyamos a los municipios con unos ya recursos somos ya supervisores, pero del municipio y el municipio se encarga directamente de la contratación, de la interventoría, y la supervisión. De eso muchos, pues muchos temas.</p>	
<p>39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57</p>	<p>Bueno, y dentro de esas funciones, pues para realizarlas ¿qué tipo de información requiere usted? Sí pues, lo primero es que ahora que todos ingenieros que estamos pues allá, tenemos que tener pues actualizado ya la mesa, pues de ayuda, porque nosotros no tenemos que tener nada, pues en el escritorio, siempre todo se tiene que tener allá, para que cualquiera ya consulte, y las salidas a campo, todo, o sea, todo en el Departamento se tiene que documentar porque sino se documenta cualquier reclamo, cualquier cosa, o cualquier reclamación de la Contraloría, todo eso, lo único que nos ayuda es lo que está por escrito, lo que está por escrito entonces es como si no se hubiera hecho. Bueno, me decía entonces que ustedes todo lo debían tener como montado para que se pudiera hacer consulta virtual, ¿cierto? Pero ¿en específico esa información que montan se refiere a qué tipo de información? Pues todas, o sea, pues ya primero va la minuta, el acta de inicio, las pólizas y luego pues todo lo que transcurre con contrato, que son los pagos, los informes, las actas, todo.</p>	<p>La información requerida en sus funciones es solo la derivada del proceso contractual.</p>
<p>58 59 60 61 62 63 64 65 66</p>	<p>A muy bien ¿con qué frecuencia requiere ustedes información? No pues para cada pago, tengo que revisar, pues esa información. O sea, pues ya depende, pues, de que ya envíen ya los pagos que por lo general es mensual, o cada dos meses. También cuando se termine, cuando se liquida, uno tiene que volver a revisar todo lo de atrás para poder liquidar. Bueno, ¿o sea que es algo un poquito más bien frecuente? Es muy frecuente.</p>	<p>Frecuencia alta</p>
<p>67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79</p>	<p>¿Cuáles canales utiliza usted para acceder a la información? ¿Presencial, pues por correo electrónico, telefónico? No, todo pues por la mesa de ayuda, que yo consulto todo ¿cierto? Que todo es, pues ya virtual, ya cuando no hay documentos, entonces ya uno habla con los del archivo y le pregunta uno a ellos que ¿por qué no has subido una información? Porque ellos tienen también unos días que suben ya información. Entonces, si uno la necesita, por ejemplo, si una entrega un documento esta semana, supongamos hoy, y que la necesita el jueves, ellos todavía no la han escaneado. Entonces ya uno le pide el favor a ellos:</p>	<p>Canal utilizado: la mesa de ayuda y lo percibe como adecuado.</p>

80	Ve, es que necesito esto para que escanees urgente, y ya uno	
81	si, ya consulta.	
82		
83	¿Usted considera que es esos canales, pues así que sea por	
84	el por el sistema, por el servidor de la mesa de ayuda y	
85	cuando se consulta personal, que son adecuados a lo que	
86	usted requiere?	
87	Si, son adecuados.	
88	¿Cuáles servicios del archivo, que sean diferentes a la	
89	mesa de ayuda, ha llegado a utilizar?	
90	Por ejemplo planos, que también hay que escanearlos, pero es	
91	con otra persona también específica, que ese pues era Ana,	
92	pero ya se pensionó. Entonces yo no sé quién la reemplazó	
93	ahí, porque ella era la que escaneaba, pues los planos y los	
94	metía al archivo, yo no sé ahora quién está encargado de	
95	escanear los planos, porque en la Mesa de Ayuda no hay ese	
96	equipo para escanear planos, pero sí la tenía, pero si hay una	
97	oficina dónde está ese equipo, que escanea ya los planos y	
98	que los coloca en la Mesa de Ayuda, pero yo no sé ahí quién,	
99	porque yo no he vuelto a consultar planos, yo no sé si quedó	
100	otra persona ahí con eso.	
101	¿Conoce usted los formatos o instructivos, que se utilizan	
102	para consultas en el archivo? ¿Cuáles conoce? Si hay	
103	algún instructivo, un inventario o un catálogo.	
104	No, yo todo los consulto es por Mesa de Ayuda, donde hay	
105	carpetas que uno ya las conoce, pero no hay un instructivo	
106	que yo conozca donde le diga a uno pues como consultar, no.	
107	¿Y como normativas, circulares, que hayan llegado sobre	
108	cómo es el proceso, por ejemplo, de entrega de los	
109	documentos?	
110	Ah sí, hay unas circulares donde nos dijeron que como	
111	cuando expiden, pues como los archivos para poderlos ya	
112	bajar y que al Archivo Central.	
113	Sí, para las transferencias.	
114	Eso.	
115	¿Y alguno que fuera como propio para el archivo de	
116	contratos?	
117	No.	
118	¿Cómo o de qué manera se informó a usted sobre las	
119	directrices institucionales que se deben tener en cuenta	
120	para consultar o entregar información en el archivo?	
121	Pues nosotros tenemos unos formatos que ellos ya nos dieron,	
122	para uno ya entregar pues los archivos, que va pues dirigido a	
123	ellos, donde uno le dice que documento es, cuantos folios, ya	
124	radicados, que como uno entrega pues ya los documentos.	
		Otro servicio: el escaneo de planos, pero no sabe quién se encarga ahora porque la persona que lo hacía se pensionó.
		No conoce instructivos para la consulta pero si sabe que hay circulares.
		Utiliza los formatos de entrega de documentación.

<p>125</p> <p>126</p> <p>127</p> <p>128</p> <p>129</p> <p>130</p> <p>131</p> <p>132</p> <p>133</p> <p>134</p> <p>135</p> <p>136</p> <p>137</p> <p>138</p> <p>139</p> <p>140</p> <p>141</p> <p>142</p> <p>143</p> <p>144</p> <p>145</p> <p>146</p> <p>147</p> <p>148</p> <p>149</p> <p>150</p> <p>151</p> <p>152</p> <p>153</p> <p>154</p> <p>155</p> <p>156</p> <p>157</p> <p>158</p> <p>159</p> <p>160</p> <p>161</p> <p>162</p> <p>163</p> <p>164</p> <p>165</p> <p>166</p> <p>167</p> <p>168</p> <p>169</p> <p>170</p>	<p>¿Y cómo percibe usted los tiempos de respuesta del archivo a las solicitudes de información o de consulta?</p> <p>Súper bien.</p> <p>Bueno, ¿ha experimentado dificultades para acceder o consultar los expedientes de contratos que custodian en el archivo?</p> <p>No. Es que más bien es que yo he detectado pues con los míos, que a veces los escanean y los mandan para otro archivo. Entonces ahí a veces como el control pues de calidad, es que con eso es bueno trabajar pues en equipo, y siempre que alguien ya le revise a uno. Yo siempre he dicho que trabajar ya en equipo, es bueno, porque otro le revisa a uno todo, pues, a veces por tanta carga ya laboral que uno no tiene quien le revise, entonces uno se equivoca. Y es por eso pues, que inclusive que otro ya le lea lo que uno hizo, ya también. Entonces yo he detectado pues eso, que a veces y yo dije: mire, este archivo es de otro contrato, pero es por eso, pienso.</p> <p>¿Considera que sus necesidades de información son satisfechas con los servicios que actualmente ofrece el archivo?, pues en aspectos como tiempo de respuesta, facilidad de acceso a los documentos, la posibilidad de obtener copias, la estabilidad del sistema servidor de la Mesa de Ayuda.</p> <p>Sí, súper bueno.</p> <p>¿Cuáles servicios del archivo considera usted que deberían mejorar, o de pronto incluirse y que le pudiera ayudar a satisfacer sus necesidades de información?</p> <p>Sí. Por ejemplo, o sea, por ejemplo, ahora que estamos con la pandemia, con tanto trabajo, se me ha ido, pues como que difícil mantener, pues el archivo pues actualizado, por el volumen, pues de trabajo, entonces ya más bien que los supervisores tengan más apoyo en ese archivo, o sea, que como uno maneja tantos, como dicen, por ejemplo yo manejo aquí 50, 60 convenios, entonces debería de haber como un apoyo para cada, pues dirección, donde le estén ayudando a los supervisores: Ve, vos ya tenés algo para archivar y que vení yo te colaboro como para eso. Porque uno como ingeniero, lastimosamente, eh, pues se va mucho tiempo en cosas que no deberían, pues de quitarle a uno tanto tiempo y mejor estar más como más pendiente, pues de la obra. Entonces todas las cosas administrativas le merman calidad a uno a hacer una verdadera supervisión ya en campo, porque son tantas cosas administrativas que deberían de haber, pues, apoyos en el archivo, para los, pues, para los supervisores.</p>	<p>A veces el documento escaneado se envía a otro expediente. Recomienda revisar el trabajo en equipo.</p> <p>Considera satisfechas sus necesidades de información.</p> <p>Desea tener apoyo en las labores de gestión documental para dedicarse a su labor de supervisor en campo.</p>
---	--	---

<p>171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216</p>	<p>Pero cuando usted se refiere a apoyo, ¿sería como una persona que les ayude con el proceso de organización del expediente?</p> <p>Sí, porque o sea, porque somos muy poquitos, porque allá son muy organizados. Pero nosotros, y eso pues que yo siempre cuando estaba ya presente, yo cada cosa que me llegaba de una la mandaba, pues yo la leía y la mandaba para el archivo, pero con esta virtualidad se me ha hecho muy difícil mantener muy actualizado con el archivo. Entonces ahí uno necesita un apoyo, para poder que con lo virtual se acumuló muchas cosas, entonces ahí es donde uno no está actualizado, y eso es muy importante siempre estar, pues actualizado. Y como uno prioriza, como muchas cosas que son para el día a día, entonces se le van acumulando ya lo otro. Que la oficina si no me pasaba eso, yo leía, organizada y manda de una vez para el archivo. Pero como ahora hay otro proceso más que uno tiene que colocar en PDF los archivos, todo eso, entonces se vuelve, se triplicó el trabajo así.</p> <p>¿Ah, pero cree usted que ya cuando de nuevo se regrese a trabajo presencial, mejoraría la situación?</p> <p>Si.</p> <p>¿O aún así, considera que necesitaría de todas formas ese ese apoyo adicional?</p> <p>No, pues el apoyo si se necesita para otras actividades, pues, qué hay que hacer. Pero como es tan importante lo del archivo, ahora con la pandemia sí es muy importante ese apoyo.</p> <p>¿Existe información que usted requiera en sus funciones y no pueda encontrar en el archivo de contratos?</p> <p>Pues a veces sí, pero en la mayoría, o sea, lo que pasa es que todo es, depende, o sea porque los que nutren el archivo somos ya nosotros, ¿cierto? Y si nosotros no lo actualizamos, no enviamos allá, entonces nos vamos a encontrar. Entonces por eso ahí es donde yo digo que faltaría ese eslabón, para que haya una persona en el archivo ayudando, pues, debería haber más gente en el archivo. Donde haciendo, pues un barrio con los supervisores, para mantener todo al día.</p> <p>¿Ha presentado usted algún tipo de queja o reclamo por el servicio del archivo de la Secretaría?</p> <p>No.</p> <p>Bueno y cuente, pues finalmente, ¿qué concepto tiene usted la atención que le brindan por parte del personal del archivo y del equipo que administra la Mesa de Ayuda cuando usted accede a los servicios del archivo?</p> <p>No, súper bueno. Pues hay una interacción entre nosotros, súper bien. Y súper bueno, pero yo, pero yo sí veo que en el</p>	<p>El trabajo en virtualidad implicó aumento de tareas y se acumuló la organización de expedientes.</p> <p>Considera necesario ampliar el personal de archivo para que apoyen en la tarea de conformación del expediente.</p> <p>No ha presentado quejas.</p>
--	---	---

217	archivo falta más gente, porque es que nosotros somos una	Tiene buena percepción del servicio y la atención, pero considera que se requiere más personal por el alto volumen documental que se maneja en la SIF.
218	Secretaría que maneja muchos contratos y muchos convenios,	
219	muchas cosas, que eso es un mundo Infraestructura Física.	
220	Entonces pienso, para que el archivo se mantenga más	
221	actualizado día a día, necesita más personal porque yo veo	
222	que, aunque son muy buenos y si son, pues muy, muy	
223	organizados, pero a veces es tanta la cosa que se vuelve	
224	imposible mantener actualizado todo.	
225	Entonces ¿considera usted que es buena la atención, que	
226	lo que faltaría es personal por el volumen de la	
227	producción documental?	
228	Sí. Faltaría más personal para que estuviera más, pues, más	
229	actualizado.	
230		
231	Bueno, ingeniero, esas son todas las preguntas,	
232	muchísimas gracias por su colaboración que es muy	
233	importante para la realización de este estudio, la idea es	
234	que esto le sirva a la Secretaría también para realizar	
235	ajustes o mejoras en sus procesos.	
236	Muchas gracias	
237	Sí que tenga una muy buena tarde, muchísimas gracias a	
238	usted.	
239	Hasta luego.	
240		

Ficha de entrevista N° 6

Entrevistado: EU2	Fecha de realización: 26 de mayo 2021
Tipo de Informante: Usuario Archivo	

	Contenido lexical	Categorización
1	Buenas tardes, ingeniero. Entonces como ya le había	Perfil profesional con 14 años de experiencia en la
2	informado, esta entrevista será grabada y luego será	
3	transcrita para verificación, y pues para realizar todo el	
4	trabajo. Pero la información no se va a compartir con	
5	personas externas, simplemente con los profesores y los	
6	asesores de la Universidad, ¿Autoriza entonces usted que	
7	se grabe esta entrevista?	
8	Perfecto, sí autorizo.	
9	Bueno, muchas gracias. Entonces comencemos con la	
10	entrevista cuénteme su nombre completo, su cargo en que	
11	en la dependencia en que está, desde cuándo estás en la	
12	Gobernación.	
13	Bueno, soy ingeniero civil, me desempeño como profesional	
14	universitario en el área de ingeniería civil, en la Secretaría de	
15		

<p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p> <p>25</p> <p>26</p> <p>27</p> <p>28</p> <p>29</p> <p>30</p> <p>31</p> <p>32</p> <p>33</p> <p>34</p> <p>35</p> <p>36</p> <p>37</p> <p>38</p> <p>39</p> <p>40</p> <p>41</p> <p>42</p> <p>43</p> <p>44</p> <p>45</p> <p>46</p> <p>47</p> <p>48</p> <p>49</p> <p>50</p> <p>51</p> <p>52</p> <p>53</p> <p>54</p> <p>55</p> <p>56</p> <p>57</p> <p>58</p> <p>59</p> <p>60</p> <p>61</p>	<p>Infraestructura Física. Entré a la Gobernación desde el 29 de mayo de 2008 ya llevo casi 14 años.</p> <p>Y cuénteme ¿cuáles son sus funciones dentro de la dependencia o del proceso en el que participa?</p> <p>Bueno, mis funciones, yo el proceso en el que participo, yo soy supervisor de obras de infraestructura especialmente, Eh, muchos años estuve en el tema de puentes y ahora también me desempeño como supervisor de contrato de pavimentación.</p> <p>¿Bien y qué tipo de información necesita usted para el desarrollo de esas actividades?</p> <p>Básicamente se necesita para iniciar, digamos cualquier proceso, unos estudios y diseños. Nosotros pues también hacemos en muchas ocasiones, el proceso de contratación de estudios y diseños. Una vez tenido los estudios y diseños, entonces se asigna el recurso económico para satisfacer las necesidades por parte del Secretario o de la persona encargada del gasto. Y nosotros procedemos también entonces a generar toda la documentación que conduce a la contratación de la obra pública. Contratada la obra pública, pues producimos una cantidad de documentación que tiene que ver con informes, con comunicaciones, con instrucciones con llenado de bitácoras, con elaboración de cuentas de pago, pues mucha, una información muy diversa.</p> <p>¿Toda esta información la encuentra usted en el archivo de contrataciones, o hay una que deba consultar en otro lugar?</p> <p>A ver, nosotros por norma tenemos que ir, a medida que vamos generando información, la radicamos en archivo para su custodia. Entonces allí también queda, pues para consultar lo eso.</p> <p>No siempre toda la información está en archivo. Cuando uno tiene un contrato en ejecución, porque entonces ahí hay información que se va que se va generando en obra, cierto, entonces, pero finalmente todo el destino, el destino de toda la información, es el archivo. Nosotros en la Gobernación, en la Secretaría Infraestructura Física, tenemos un, digamos una etapa previa o un o un digamos un apéndice del archivo que llamamos mesa de ayuda, en la cual publicamos mucha contratación, sobre todo como por oportunidad de tenerla a la mano, y no tener que, en todos los casos, recurrir al archivo por esa información, pues la información más básica y de mayor uso.</p> <p>¿Y con qué frecuencia realiza usted consulta de esta información?</p>	<p>SIF. Funciones de supervisión de obras.</p> <p>Requiere la información derivada del proceso contractual en todas sus etapas, la cual es muy variada.</p> <p>La información se genera en campo y se envía al archivo.</p>
---	---	---

<p>62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 94 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109</p>	<p>A ver en el archivo muy, muy, muy frecuente. Entonces, digamos que se consulte información en varios eventos, cierto, en contratos ejecución cuando uno ya ha producido la información y la ha entregado para custodia el archivo, entonces muchas veces es necesario volver allí. Pero para consultar un acta de inicio, para consultar las condiciones contractuales, para con lo que nos queda de pronto, en medio magnético, que queda en archivo físico, y que se puede consultar incluso el archivo, pues también tienen un componente de archivo digital que nos ponen, digamos muy a la mano. Otro evento que se consulta demasiado, es porque todos estos contratos que se terminan, entonces generalmente se piden certificaciones, los contratistas que los ejecutan, para certificar su experiencia en otras contrataciones, piden certificaciones de que se diga que fue lo que hicieron. Entonces en esos casos nos toca volver al archivo, consultar la información requerida en esas certificaciones, entonces es otro momento. También es muy frecuente que, en algunos contratos, surjan problemas con la calidad de la obra pública, y entonces también hay que volver a archivo para sacar algunos datos que son necesarios para hacer comunicaciones a los contratistas, para requerirlos para reparación de esa obra pública, por ejemplo, ese es otro uso en el archivo. Otro muy frecuente, son requerimientos de las de las entidades de control, dígame Procuraduría y Contraloría que recurrentemente, pues piden información de contratos en ejecución, o contratos ya terminados. Entonces en esas etapas se consultan mucho el archivo, digamos que uno en su quehacer diario, pues mensualmente está yendo el archivo 4 ó 5 veces a consultar algún tema.</p> <p>¿Cuáles canales utiliza usted entonces para acceder a esa información?, pues presencial por correo, por teléfono, por el mismo aplicativo de la Mesa de ayuda.</p> <p>Pues digamos que el más expedito, pues, pero no toda la información está, es la mesa de ayuda, que es un canal virtual o digital donde se monta la información básica del contrato y nosotros podemos consultarla en línea, en un aplicativo conjunto compartido. Esa es, digamos, como la principal. Cuando la información no está ahí porque el contrato, o es muy antiguo, o los expedientes contractuales son muy grandes y no todos se carga la mesa de ayuda, entonces tenemos que ir a acudir al archivo físico y allí nos atienden, pues, y nos muestran la información, y si ya la requerimos sacar, pues facilitan cargárnosla, y mediante un documento, pues en el que nos trasladan temporalmente la custodia, mientras tengamos ese documento, y nos lo prestan para por consulta física. El más común, ellos también tienen la información escaneada, y es posible, en algunos eventos,</p>	<p>Alta frecuencia de consulta, para expedición de certificados, exigencias de garantía a contratistas y por requerimientos de entes de control.</p> <p>El canal más utilizado es virtual y menos frecuente el préstamo físico del expediente.</p>
--	--	--

<p>110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154</p>	<p>entonces también consultar, pedirles a ellos consultar la base allá de documentos escaneados.</p> <p>¿Y considera usted que todos estos canales de los cuales dispone el archivo, son adecuados?, o ¿considera que les faltó, o quisiera agregar alguno?</p> <p>Pues, este, en realidad como yo no sé mucho de archivo, eh conocer la evolución de la aplicación de la ley de archivos. Yo empecé mi vida pública en el 92, o sea que eso hace 30 años, va a ser 30 años, en esa época manejábamos el archivo de una manera muy olímpica, por decir de algún termino, pero y la archivística, pues no, no se hacía con el rigor que si hace ahora. Yo creo que esta aplicación de la ley de archivo ha permitido organizar la información en las entidades y específicamente en la Gobernación en la Secretaría de Infraestructura Física, considero que son muy organizados para el manejo de la información. Eh no sabría, como no tengo, pues como muy amplio el espectro de cuáles otras posibilidades hay, me parece que las que nosotros tenemos son suficientes, pues nos satisfacen la necesidad de información que requerimos. No sé si habrá algún otro método que se podría aplicar más expedito, pero considero que el tema de archivos en este momento es, digamos, si se le presta mucha atención y se hace con cuidado.</p> <p>¿Aparte del servicio puede la mesa de ayuda, hay otro servicio del archivo que usted utilice?</p> <p>No, básicamente la mesa de ayuda y la atención presencial es los dos canales que yo básicamente utilizo.</p> <p>Bueno, ¿Conoce entonces formatos o instructivos que se utilizan para realizar las consultas en el archivo? Ya me mencionó uno que es cuando se hace el préstamo, ¿aparte de eso tiene otro formato que conozca?</p> <p>Sí. Pues si nosotros tenemos un formato, por ejemplo, para información, donde se nos reciben los documentos debidamente foliados e identificados, y nos permite a nosotros tener un control de la información que llevamos al archivo, y a ellos y a ellos también, pues verificar que la información fue entregada o no fue entregada en determinado momento. Eh, este hay un formato de entrega de información, hay un formato de préstamo de información, pues si eso es lo que básicamente conozco. Sé qué es que hay unas que llaman tabla de retención documental, que son una caracterización de los documentos y acorde con su con su naturaleza, pero eso básicamente si no lo manejamos nosotros.</p> <p>¿Conoce también como normativas, circulares, que le hablen sobre el proceso de entrega al archivo? Ya me</p>	<p>Considera que los canales actuales son suficientes, aunque no conoce de la existencia de otros canales diferentes.</p> <p>Conoce el formato de préstamo y el de recepción de documentos que sirven de control.</p>
--	--	---

<p>155 156 157 158 159 160 161 162 163</p>	<p>habló del formato, pero como algo que fuera como una circular, como un instructivo. Pues para ser franco, ellos si han producido, que recuerde en concreto una circular, no. Pero si ellos recurrentemente nos están indicando mediante documento escrito, tipo circular, pues cómo debemos manejar la información, pues cuántos folios debe tener una carpeta, como se debe entregar al archivo, pues cosas de ese tipo. Pero no recuerdo exactamente, pues en ellos si producen la información escrita sobre eso.</p>	<p>En cuanto a normativas tiene conocimiento de una circular.</p>
<p>164 165 166</p>	<p>¿Esa es la forma en la que usted se informa sobre las directrices? Sí, sí señora, esa es la forma básicamente.</p>	<p>Se entera de procesos por las circulares</p>
<p>167 168 169 170 171 172 173</p>	<p>¿Cómo percibe los tiempos de respuesta del archivo a sus solicitudes de información o de consulta? En el día muy oportunos, si, a pesar de que de que son solamente 3 funcionarios para la atención de todos los ingenieros, no he sentido demora o problema de falta de información, por digamos, por falta de oportunidad, no. Lo percibo muy bien, muy oportuna la información.</p>	<p>Considera muy oportunos los tiempos de respuesta</p>
<p>174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191</p>	<p>¿Ha experimentado dificultades para acceder o consultar los expedientes de contratos que estuvieran en el archivo? Que realmente sí, pero no por una situación de archivo, sino porque muchas veces la información no se encuentra completa. Me ha tocado, por ejemplo, me tocó un contrato que tuve en el 2008, exactamente en la época que entré. Ese contrato, pues ahora a 2021 está siendo requerido por un ente de control, mucha información sobre ese contrato, y descubro que mucha información no fue archivada, de pronto más por una falencia nuestra como supervisores, allí en ese contrato hubo varios supervisores, y de pronto, todavía en esa época no éramos tan rigurosos en la tema de archivos, entonces la información es porque se encuentran de pronto vacíos de información, no encuentra uno la información completa, pero es un problema pues que se ha venido solucionando, pero que tiene que ver con desconocimiento que había sobre qué documentos son los que van al archivo y que muchas veces los dejamos en nuestros escritorios.</p>	<p>Ha experimentado dificultades con la información vieja (2008) ya que no se contaba con tanta rigurosidad en el archivo en esa época y los supervisores no incorporaban toda la información en los expedientes. Pero es una situación que no se presenta en los procesos actuales.</p>
<p>192 193 194 195</p>	<p>O sea que ¿consideras que para los procesos actuales, no ha tenido inconvenientes? Pues no, somos un poco más en este momento son más rigurosos al documental.</p>	
<p>196 197 198</p>	<p>¿Considera usted que sus necesidades de información son satisfechas con los servicios que actualmente ofrece el</p>	

<p>199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246</p>	<p>archivo? Pues en aspectos como el tiempo de respuesta, la facilidad de acceso a los documentos, la posibilidad de obtener copias. Sí, considero que sí, considero que esa atención es oportuna.</p> <p>¿Cuáles servicios de archivo considera usted que se deberían mejorar, o alguno que debería incluirse para ayudarle a satisfacer esa necesidad de información? A ver no, de pronto hay un problema con el Archivo Central, con la información muy vieja, que desafortunadamente no quedó. Es decir, hay muchas dificultades para consultarla en ocasiones. Ya no hablo del archivo nuestro de gestión, sino como del Archivo Central, porque tienen, tengo entendido que hay como una sede en Sabaneta o en La Estrella, y mucha información que de pronto aparecen en esos listados, ya no se encuentra o se encuentra con muy incompleta, entonces he tenido dificultades con la consulta de información de procesos muy viejos, pues sobre todo digamos viejos, me refiero por ahí de tipo antes del final del 2000 hacia atrás, que me ha tocado consultar, y he tenido que responder derechos de petición de una manera no muy a fondo, porque no encuentro la información, cierto. Entonces digamos que eso en el Archivo Central, con la información que se va trasladando, ¿cómo se llama esa información que ya no es, digamos que ya es para archivar en el archivo más viejo? pues más no sé.</p> <p>En el momento que están todavía en el archivo de ustedes, en el archivo de contratos, se llama archivo de gestión. Cuando ya pasa al sótano, cierto, o a las sedes externas, se considera que están en el archivo central. Finalmente, de ahí pasa por el tiempo, según lo determinen las tablas, si es para eliminar la información, porque ya cumplieron el tiempo de conservación pertinente, o si se va a conservar permanentemente, entonces considera que está en el Archivo Histórico. Sea que se pase el Archivo Histórico de Antioquia o que se conserve en el mismo de la Gobernación, pero ya se considera que está en el estado de Archivo Histórico. Entonces, pero por lo que usted me refiere, entiendo yo que entonces ¿lo que usted consideraría como a mejorar sería más bien un sistema de almacenamiento que no tuviera que desplazar la documentación por fuera, o sea, lejos de la Gobernación, para que estuviera más disponible? Sí, en forma digital la información, porque mira te pongo un ejemplo, yo me he desempeñado mucho en el área de puentes, el Departamento pues tiene 1200 puentes, o que son 1240 algo así, que son de cargo del Departamento. Me ocurre mucho que necesito consultar algún puente de eso para</p>	<p>Percibe satisfechas sus necesidades de información.</p> <p>Considera necesario mejora el servicio de consulta, pero en el archivo central, en especial porque la información se encuentra dispersa en otra sede.</p> <p>Considera importante que se pueda consultar</p>
---	---	--

<p>247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281</p>	<p>reparación y todos fueron construidos acá y busque, pues los planos. Entonces, cuando consultan al archivo histórico, a mí me entregan un listado de puentes, como de 500 puentes, para que busque el que yo necesito, entonces si hace se hace tan dispendioso en oportunidades que no se encuentra la información.</p> <p>Entonces bueno, pero eso es con información muy vieja, yo no sé si ahora ese ese archivo lo tienen digital, pero no me ha tocado, pero muy bueno sería que no tuvieran que mandar a Sabaneta por el documento físico, porque muchas veces pues no se encuentra, o se encuentra incompleto, y que pudiera uno consultar eso en un archivo digital, previamente, para uno saber si la información está, o no está.</p> <p>Y cuando se presentan esas consultas de la información que está en esas sedes externas, ¿cuánto tiempo demoran aproximadamente en facilitarle la información?</p> <p>Ahí es muy lento, eso es muy lento, si eso generalmente hay que pedir prórroga para responder los derechos de petición, porque es muy difícil, pero he tenido problemas en esa consulta, muchos.</p> <p>¿Ha presentado usted algún tipo de queja o reclamo por el servicio de archivo de la Secretaría de infraestructura? No, no. Nunca, no.</p> <p>¿Qué concepto tiene usted de la atención brindada por parte del personal del archivo y del equipo que administra la Mesa de Ayuda cuando accede a los servicios?</p> <p>Son personas muy diligentes, muy, muy colaboradores y muy dispuestos siempre. Sí, tengo muy buena opinión.</p> <p>Ah, bueno, ingeniero, muchísimas gracias, estas fueron todas las preguntas, su información muy valiosa.</p> <p>Muchas gracias a usted, qué pena, no recuerdo el nombre porque su nombre bastante difícil, pero le agradezco la oportunidad de compartir esta información y le deseo muchos éxitos en su en su trabajo.</p> <p>Bueno, sí, señor, que tenga una feliz noche y gracias.</p>	<p>toda la información de manera digital</p> <p>Tiempos de respuesta en sede externa muy lentos y afecta las respuestas a las PQRSD</p> <p>.</p> <p>No ha presentado reclamo por el servicio.</p> <p>Tiene muy buen concepto de la atención.</p>
--	---	--

Ficha de entrevista N° 7

Entrevistado: EU3	Fecha de realización: 28 de mayo 2021
Tipo de Informante: Usuario Archivo	

	Contenido lexical	Categorización
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45	<p>Autorización</p> <p>Le informo que esta entrevista va a ser grabada y luego y posteriormente se va a transcribir para presentarla, pues como anexo dentro de mi trabajo de grado. Pero la información que aquí se registre no se compartirá con, pues con terceros, excepto solo con los profesores que revisarán mi trabajo. Entonces ¿está de acuerdo con que se grabe?</p> <p>Sí, dale.</p> <p>Por favor me informa su nombre completo, su cargo dentro de la dependencia y ¿hace cuánto que está en la Gobernación?</p> <p>Bueno, Soy profesional universitaria de la Dirección de Proyectos Especiales de la Secretaría de infraestructura física, llevo ya 9 años en la Secretaría. Me desempeñé como supervisora de proyectos viales.</p> <p>Ah bien. ¿Entonces, cuáles serían esas funciones dentro del cargo que desempeña?</p> <p>Las funciones son de seguimiento a la inversión de los recursos que entrega la Secretaría de Infraestructura Física de la Gobernación de Antioquia a los diferentes entes territoriales del departamento, en mi caso específico, trabajo con la sub región de Urabá. En este momento tengo a cargo 6 municipios del suroeste antioqueño, es decir se entregan los recursos y le hago seguimiento a los recursos entregados a través de convenios de cofinanciación y también en este momento estoy a cargo de la supervisión de una interventoría que hay con recursos de regalías en la subregión de Urabá, para pavimentación de vías terciarias.</p> <p>Ahí sí me toca hacer función de revisar las actas de Interventoría mensuales que vienen, pues con el personal que le hace seguimiento y control al proyecto de obra civil.</p> <p>¿Y qué tipo de información necesita usted para el desarrollo de esas actividades?</p> <p>Los contratistas, el contratista interventoría entrega las actas con todos los soportes de las actividades que ellos desarrollan mensualmente, incluidos los informes de las diferentes áreas, componente ambiental, técnico, social y de seguridad y salud en el trabajo y para los convenios interadministrativos que se suscriben con los diferentes entes territoriales, ellos cobran los recursos a través de unas autorizaciones de desembolso, porque los recursos están en el IDEA, entonces nos entregan toda la documentación técnica del avance de la obra para poder proceder a autorizar el desembolso.</p>	<p>Perfil profesional, con 9 años de experiencia, se desempeña como supervisora.</p> <p>Realiza supervisión y seguimiento a los recursos de proyectos de los entes territoriales, cofinanciados con recursos del Departamento y del sistema General de Regalías.</p> <p>Requiere la información técnica del avance de los convenios de obra.</p>

46	Ah, muy bien. Entonces, ¿toda esta información que les	
47	llega a ustedes es la que usted consulta específico en el en	
48	el archivo, es solo la relacionada con esos contratos y los	
49	convenios de cofinanciación?	
50	Si señora	
51	Ah y ¿con qué frecuencia requiere esa información?	No tiene frecuencia
52	No tengo periodicidad. Porque depende como le digo, del	establecida de consulta.
53	avance de los municipios, en el caso de la interventoría ellos	Es mensual
54	pues hacen la entrega de documentos cada mes, pero no	aproximadamente.
55	necesariamente cada mes se pasa, por ejemplo, al archivo,	
56	porque hay cosas que ellos deben subsanar pues en el proceso	
57	como tal no está establecido que hay una periodicidad,	
58	porque es hasta que ellos cumplan con los requisitos con el	
59	supervisor	
60	.	
61	¿Cuáles canales utiliza usted para acceder a la	Por la pandemia utiliza
62	información del archivo y lo hace presencial por correo	el canal virtual de la
63	electrónico o por teléfono?	mesa de ayuda. Pero
64	Para acceder al archivo, pues en este tiempo de pandemia que	también ha utilizado el
65	llevo ya más de un año trabajando desde la casa, utilizo la	presencial
66	mesa de ayuda esencialmente, ha sido muy esporádico para	
67	entrega de información que tengo acá de otros proyectos,	
68	estudios, diseños. Casi toda la información se ha entregado	
69	digital.	
70	Y fuera, pues como del periodo de pandemia, ¿cómo era	
71	la forma como más que más utilizaba para acceder al	
72	archivo?	
73	Ah presencial, para la entrega de los documentos y consulta	
74	de la información, porque aparte del seguimiento que se le	
75	hace a la inversión, pues hay una etapa precontractual, que	
76	esa la pasa el área jurídica, y nosotros consultamos pues lo	
77	que ellos entregan allá.	
78	Ya dentro de nuestra labor como supervisores nos toca a	
79	partir de que el abogado entrega ya la minuta del Convenio y	
80	el oficio de supervisión, de delegación de supervisión que nos	
81	hace el Secretario, todos los actos administrativos que	
82	ocurran dentro del Convenio o contrato a nosotros nos toca	
83	entregarlo al archivo, a la mesa de ayuda y la mesa de ayuda	
84	pasa al archivo en físico.	
85	Ah y fuera de la mesa de ayuda ¿ha utilizado algún otro	No ha utilizado otros
86	servicio del archivo?	servicios del archivo
87	No, es tema de la información, pues es como consulta de	
88	información y entrega de información, no. Eso es lo único	
89	que yo he hecho, con ellos.	
90		

91	Bueno, ¿conoce usted de pronto formatos, instructivos que se utilicen para las consultas en el archivo?	
92		
93	No. Instructivos o Formato?	Conoce el formato de entrega de información y circulares.
94	Sí.	
94	Ah bueno, si tenemos los formatos para entregar la	
96	información y circulares que han expedido para hacer el uso, pues de la entrega correcta de los documentos, hacer la	
97	entrega correcta los documentos.	
98		
99	Bueno, ya ha mencionado conocer las circulares, ¿de qué otra forma se informa usted sobre las directrices o las instrucciones que debe tener en cuenta para consultar o para entregar información en el archivo?	Se informa de procesos a través del correo electrónico.
100		
101		
102	Para entregar información en el archivo?	
103	Pues cuando nos llegan los formatos o las circulares a través del correo electrónico hacen la difusión.	
104		
105	¿Cómo percibe usted los tiempos de respuesta del archivo a una solicitud de información o de consulta?	Percibe bien el tiempo de respuesta a consultas, considera eficiente el servicio.
106		
107	La verdad, son muy buenos, ellos son bastante eficientes con la labor que desempeñan. Los tiempos de respuesta son muy	
108	rápidos, por ejemplo, una entrega información y de manera inmediata le radican los oficios cuando es físico y cuando se	
109	envía la información para organizar en el archivo también ha sido rápido. Ahora en la pandemia, de acuerdo al volumen que a ellos les ingresa por correo electrónico.	
110		
111		
112		
113		
114	Ah bien y ¿ha experimentado dificultades para acceder o consultar expedientes de contratos?	Dificultad de acceder a la información por demoras en el área jurídica.
115		
116	No la dificultad a veces se presenta porque el área jurídica se demora para entregar la etapa precontractual. Entonces, si se le dificulta un poco.	
117		
118		
119	¿Considera usted que sus necesidades de información se satisfacen con los servicios que presta el archivo actualmente?, pues en tiempos de atención, en facilidad de la obtención de copias.	Considera satisfechas sus necesidades de información.
120		
121		
122		
123	Sí. Y la mesa de ayuda ha sido excelente en esta época de pandemia.	
124		
125	¿Cuáles servicios de archivo considera usted que pudieran mejorar o si hay alguno que debería incluirse para ayudar a satisfacer esa necesidad de información?	No considera necesario cambiar los servicios.
126		
127		
128	No, yo no tengo ninguna observación, no. Me parece que están enfocados al proceso.	
129		
130	¿Existe información que usted requiera en sus funciones y que no pueda encontrar en el archivo de contratos? Que usted requiera consultar como en otro en otra área.	No requiere información por fuera del archivo.
131		
132		
133		

<p>134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170</p>	<p>No. No lo que te digo el tema jurídico si ha estado, por la época de pandemia, un poco como retrasado.</p> <p>¿Ha llegado a presentar algún tipo de queja de reclamo por el servicio del archivo de la Secretaría?</p> <p>No.</p> <p>Bueno, y ¿qué concepto tiene usted de la atención brindada por parte del personal del archivo y de la Mesa de ayuda?</p> <p>Para mí ha sido muy bueno no he tenido inconvenientes con la entrega de la información.</p> <p>Ah bueno, esas son todas las preguntas, doña Dalis y de nuevo le agradezco mucho.</p> <p>Vení te hago una corrección, lo del tema jurídico es de los documentos precontractuales que uno como supervisor necesita que estén publicados con oportunidad, para que se entienda, pues como que es todo lo jurídico.</p> <p>Ah sí solamente la parte precontractual, listo.</p> <p>Si señora, si de la supervisión de la interventoría que tengo en este momento, por ejemplo.</p> <p>Ah listo, ya la parte cuando lo de la legalización de contratos y eso, que ellos autorizan, en esa parte si no.</p> <p>Y si no, eso ya si está bien, es la publicación de los documentos se ha trastornado un poco con la pandemia.</p> <p>Ah, bueno, entonces es un caso como específico por pandemia, más no que siempre se presenta, esa dificultad, digamos en una situación normal.</p> <p>Sí. Pues no te sabría decir porque como a mí me tocó ser supervisora de la interventoría en pandemia y nunca me había tocado, entonces no sé, tendrías que preguntarles a las personas que lo han hecho presencialmente.</p> <p>Ah bueno doña Dalis, muchas gracias por esa apreciación y también por el tiempo y atenderme, pues esta entrevista.</p> <p>Y mucho gusto y lo que necesites, con muchísimo gusto a nuestra Secretaría.</p> <p>Sí, muchísimas gracias a usted de nuevo y le deseo un feliz día.</p> <p>Listo, querida muchos éxitos con tu trabajo de grado</p> <p>Muchas gracias.</p>	<p>No ha presentado queja.</p> <p>Tiene buen concepto de la atención recibida por el personal.</p> <p>la publicación de los documentos se ha trastornado un poco con la pandemia</p>
--	--	--

Entrevistado: EU4	Fecha de realización: 01 de junio 2021
Tipo de Informante: Usuario Archivo	

	Contenido lexical	Categorización
1	Autorización	
2	Bueno, muchísimas gracias por aceptar esta invitación a	
3	participar en este estudio de usuarios. Le informé que	
4	esta entrevista será grabada y posteriormente se va a	
5	transcribir para adjuntar en como elemento dentro de mi	
6	investigación, y será conocida únicamente por el grupo de	
7	profesores de la Universidad de Antioquia, que no se va a	
8	compartir información con terceros. ¿Usted acepta que se	
9	realiza esta grabación?	
10	Sí.	
11	Cuéntame entonces ¿Cuál es su cargo? ¿Y la dependencia	
12	y desde cuándo está vinculado a la Gobernación?	
13	Bueno, soy ingeniero civil de la Dirección de Desarrollo	Perfil profesional,
14	Físico de la Secretaría de infraestructura Física. Estoy	ingeniero civil, con más
15	vinculado a la Gobernación en carrera administrativa desde el	de 9 años de experiencia
16	11 de agosto del 2011.	en la Gobernación.
17	¿Y cuáles son sus funciones dentro de la dependencia?	
18	Mis funciones dentro dependencia son realizar supervisión a	Desempeña funciones de
19	contratos de mantenimiento, mejoramiento de las vías de la	supervisión de contratos
20	red vial secundaria del Departamento de Antioquia, pues	de obras y responder las
21	dentro la función principal, pues más, lo que es lo que está	peticiones de
22	especificado en el manual de supervisión y en el manual de	información.
23	funciones, más las que el jefe inmediato, pues me [me]	
24	compete, pero dentro de esas funciones, obviamente dentro	
25	de su supervisión está el manejar la correspondencia que se	
26	da entre los usuarios, los peticionarios, en las vías que [que]	
27	todos tenemos a nuestro cargo, por eso nuestra intervención.	
28	¿Y cuénteme, qué tipo de información necesita para el	
29	desarrollo de esas actividades?	
30	Básicamente, la información tiene que estar esa información	Requiere información
31	técnica, pues nosotros manejamos la supervisión, hacemos	técnica y la que
32	supervisión a los contratos de mantenimiento de la red vial	suministran ciudadanos,
33	secundaria, como le dije que es información técnica, pero	alcaldes y entidades
34	pues también obviamente tenemos información que llega	oficiales.
35	muchas veces de los usuarios, como son los habitantes de las	
36	zonas aledañas a las vías, los alcaldes municipales y alguna	
37	que otra entidad oficial.	
38		
39	¿Y, por ejemplo, en concreto, qué tipo de información	
40	contractual consulta usted dentro del archivo de la	
	Secretaría? ¿Y si la utiliza para algún trámite?	

<p>41 42 43 44 45 46 47 48</p>	<p>Eh sí dentro de la de la información que [que] consultamos, pues a través de la Mesa de ayuda y de los archivos de la SIP es información netamente relacionada al contrato. Entonces su etapa contractual como precontractual, hablamos de documentos, estudios previos, hablamos de actas de inicio, archivos de la SIP, que básicamente, pues todo tiene que ver con esos contratos.</p>	<p>Consulta toda la información relacionada con la ejecución de contratos.</p>
<p>49 50 51 52</p>	<p>¿Y con qué frecuencia requiere esta información? Y básicamente yo diría que casi todos los días tengo acceso, yo necesito tener acceso a esa información, bien sea para actualizarme de la documentación que reposa, o bien sea, para responder otro tipo de información que se solicita.</p>	<p>Frecuencia de consulta alta, básicamente diaria.</p>
<p>53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65</p>	<p>¿Ah correcto, cuáles canales utiliza usted para acceder a la información?, pues así presencial electrónico, telefónico. Y diría que básicamente, pues en esta época es obviamente medio electrónico, pero también se utiliza mucho, pues vía telefónica y contacto directo con los con los peticionarios, cuando es el caso. Ahora, pues, por el tema de pandemia se ¿considera que es más electrónico, digamos que cuando en una situación pues normal, antes de la pandemia también era más electrónico? ¿O utilizada los otros canales? Si utilizábamos los otros canales, llamadas telefónicas, correos, mensajes.</p>	<p>Utiliza canal virtual, telefónico y presencial y los considera adecuados.</p>
<p>66 67 68 69 70</p>	<p>¿Considera usted que estos canales son adecuados? ¿Son suficientes para lo que usted requiere? Si, para el tipo de información pues que manejo es más que suficiente.</p>	
<p>71 72 73 74</p>	<p>Bueno, Eh ¿Ha utilizado algún otro servicio del archivo por fuera de la Mesa de ayuda? Si hay veces que me haya tocado el tocado revisar el archivo, pues físico, en los del sótano de la Gobernación, pero ya han sido casos muy particulares.</p>	<p>Ha consultado en el Archivo Central</p>
<p>75 76 77 78 79 80 81 82 83 84</p>	<p>¿conoce usted formatos o instructivos que se utilicen para las consultas en el archivo? Sí, claro, si hay, conozco muy bien los formatos y los protocolos, pues que se establecen para ese tipo de consultas. ¿Y cuáles formatos utiliza usted? Eh, hay unos formatos que [que] son los de entrega de la información. Es un formato que se llena cuando uno entrega documentos, oficios, informes al archivo [mis] y hay otro tipo de documento que se maneja, pues cuando uno accede a la información es básicamente registros, pues que con los</p>	<p>Conoce los protocolos y formatos de entrega de información y préstamos.</p>

85	cuales se lleva a cabo, [pues el] se llevará el control de las de	
86	las personas que acceden a esa información.	
87	Bien, y ¿conoce normativas o circulares sobre el proceso	
88	de entrega al archivo?	
89	Si la Dirección Administrativa y Financiera, pues que es la	
90	encargada de manejar la parte de los archivos y siempre nos	Conoce las circulares de
91	remiten circulares y documentación al respecto, pues para el	la Dirección con
92	buen manejo de esa información, documental. En lo que tiene	orientaciones sobre la
93	que ver con la entrega de los documentos que estén foliados,	gestión documental.
94	que la documentación sea legible, firmada en firmas	
94	originales, cosas así por el estilo.	
96	Muy bien y ¿cómo y de qué manera usted se informa de	
97	las directivas directrices que debe tener en cuenta para	
98	consultar a entregar esta información al archivo?	
99	La dirección.	
100	Ya mencionó las circulares, pero aparte de eso.	
101	Sí.	
102	¿Hay algún otro medio por el cual se informe?	
103	No, la Dirección Administrativa y Financiera envía a los	Se informa de las
104	correos institucionales, pues cualquier tipo de [de] circulares	directrices a través de las
105	que ellos emitan.	circulares y correo
		electrónico.
106	Bueno, ¿cómo percibe usted los tiempos de respuesta del	
107	archivo a las solicitudes de información o de consulta?	
108	Pues cuando me ha tocado acceder a alguna información de	
109	carácter físico, pues eh, la información si ha sido expedita,	Percibe bien los tiempos
110	inmediata.	de respuesta a la
		consulta, pero por la
111	Y ahora, pues con una forma electrónica.	pandemia la consulta
112	Sí, igual que de manera electrónica, pues consideró que [que]	física es más
113	igual se puede acceder de manera rápida a ese tipo de	dispendiosa, pero a
114	información.	tiempo.
115	Y pues, en este caso, ¿cuándo se trata de acceder y al	
116	archivo físico?	
117	Ah es un poco, pues un poco más dispendioso, pues no,	
118	porque el personal muchas veces está trabajando desde casa,	
119	pero si la información que se entrega ha sido rápida.	
120	Bueno, Eh. Cuénteme ¿ha experimentado dificultades	
121	para acceder o para consultar los expedientes que se	
122	estudian en el archivo?	
123	Ha habido dificultades, sobre todo con carpetas o archivos	Ha experimentado
124	que son de vigencias pasadas, de hablamos de hace ya de más	dificultad para acceder a
125	de 10 años. Entonces se un poquito dispendioso porque hay	la información de
126	que buscar muy bien dónde se encuentra esa información y	
127	mucha de esa información no está digitalizada.	

<p>128 129 130 131 132 133</p>	<p>¿Y esa, esa información todavía está en el archivo de la Secretaría de infraestructura, o ya se pasó al archivo central en el sótano? Eh, hay información que se encuentra en el archivo central del sótano, hay otra información que todavía está, eh, se puede acceder aquí en los archivos de la Secretaría.</p>	<p>vigencias pasadas, que no están digitalizadas.</p>
<p>134 135 136 137 138 139 140 141 142</p>	<p>¿Y la dificultad principal es por lo que usted debe hacer la búsqueda física? ¿o porque no están bien identificadas la información? Eh, o sea hay información física que [que] reposa pues en los archivos, pero [pero] que no está todavía bien codificada. Entonces se dificulta mucho y es más dispendioso conseguir determinada carpeta, pues relacionada con un contrato en particular.</p>	<p>La dificultad radica en que la información no se encuentra bien identificada.</p>
<p>143 144 145 146 147 148 149 150</p>	<p>¿Considera usted que sus necesidades de información son satisfechas con los servicios que actualmente tiene el archivo? Pues en aspectos como el tiempo de respuesta, facilidad de información, de acceso a los documentos, la posibilidad de tener copias. Si la información que [que] recibo, si me considero muy satisfecho, pues contento con lo que he recibido hasta el momento.</p>	<p>Considera satisfechas sus necesidades de información.</p>
<p>151 152 153 154 155 156 157 158 159</p>	<p>¿Y cuáles servicios del archivo considera usted que se deberían mejorar o si hay alguno que considera que debería incluirse para satisfacer esas necesidades? Eh pues con lo que he trabajado con la parte del archivo, me estoy satisfecho, pues no, no le veo dificultad. Ya de la parte interna, la verdad, desconozco cuál sea el manejo que interno entre ellos, pero [pero] lo que he manejado pues, y con las personas con las que me he relacionado, ha sido muy bien, excelente.</p>	<p>No considero necesario cambiar los servicios actuales.</p>
<p>160 161 162 163 164 165</p>	<p>Ah, bien, ¿existe información que usted requiera para sus funciones y no pueda encontrar en el archivo de contratos? Eh, afortunadamente, la información que he necesitado siempre ha estado disponible, en lo que me compete, pues a mis funciones.</p>	<p></p>
<p>166 167 168 169</p>	<p>Bueno, Eh ¿Ha presentado algún tipo de queja o reclamo por el servicio de archivo en la Secretaría? No, hasta el momento ninguna, ninguna queja o reclamo.</p>	<p>La información que requiere está en el archivo.</p>

170	¿Qué concepto tiene usted de la atención brindada por parte del personal del archivo y del equipo que administra la Mesa de ayuda?	No ha presentado quejas
171		
172		
173	Pues sí, mi concepto es muy positivo, sé que es gente muy profesional, muy preparada y está al tanto, pues de [de] los requerimientos que nosotros solicitamos y que los usuarios	Tiene un concepto muy positivo de la atención
174		
175	son los [los] clientes internos o externos, pues estamos acostumbrados a trabajar.	
176		
177		
178	Ah, bueno ingeniero, esas son todas las preguntas de nuevo le agradezco por brindarme la oportunidad de entrevistarle, y pues para sacar el tiempo para atenderme, yo sé que se mantienen muy ocupados y les agradezco mucho esta buena voluntad.	
179		
180		
181		
182		
183	Con el mayor gusto en lo que esté a mi alcance, pues con mucho gusto les colaborare.	
184		
185	Buen ingeniero, muchísimas gracias. Le deseo una feliz tarde.	
186	Igualmente, para usted. Hasta luego.	

Ficha de entrevista N° 9

Entrevistado: EU5	Fecha de realización: 03 de junio 2021
Tipo de Informante: Usuario de Archivo	

	Contenido lexical	Categorización
1	Muy buenas tardes, muchas gracias por aceptar esta invitación a participar del estudio de usuarios del archivo.	
2		
3	Esta entrevista como le comenté, pues será grabada y luego será transcrita y se presentará como anexo dentro de mi trabajo de grado, sin embargo, la información y los datos que aquí se suministre, solo los conocerán mi profesor de la Universidad, pues y el comité que evalúe el trabajo de grado. ¿Acepta usted que se grabe?	
4		
5		
6		
7		
8		
9	Claro que sí.	
10	Cuénteme ¿Cuál es su nombre completo, su cargo en la dependencia y cuánto tiempo?	
11		
12	Bueno, soy profesional universitaria en la en el SERES de	Perfil profesional, con más de ocho años de experiencia,
13	Infraestructura, Hábitat y Sostenibilidad, y llevo en la	desempeñaba labores de supervisión de convenios
14	Gobernación de Antioquia ocho años y voy a ajustar nueve,	y actualmente de apoyo técnico.
15	eh ocho años y pasaditos.	
16	¿Y todos dentro de la Secretaría o en otras áreas?	
17	Todos en la Secretaría de infraestructura.	
18	¿Cuáles son sus funciones dentro de la Secretaría de infraestructura?	
19		

<p>20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34</p>	<p>Bueno, Eh, pues en ese momento ya no hago parte de la Secretaría de Infraestructura, sino del SERES, cierto, eh en ese momento, pues mi [mi] labor va a ser, pues ¿te puedo decirte las que son o las que tenía antes? Eh ambas para tener un contexto, sí. Sí, bueno, bueno, cuando estaba en la Secretaría de Infraestructura Física pues me desempeñé como supervisora de contratos de obra y también, Eh Perdón, de convenio, supervisora de convenios, y también estuve en cómo rol logístico en el proceso de contratación de la Secretaría. ya en el SERES, eh, apoyo pues como en la parte técnica, a todo el equipo, eh, entonces como básicamente, esas son funciones. Bien, y actualmente, pues ya con la reestructuración, siempre cambian un poco también Sí, las funciones, exactamente.</p>	
<p>35 36 37 38 39 40 41 42</p>	<p>Bueno, ¿cuénteme qué tipo de información necesita usted para el desarrollo de sus actividades? Bueno, normalmente lo que más consulto pues según contratos, información contractual casi siempre casi toda referente a actas, a las actas de liquidación, acta de recibo e informes de interventoría. Casi siempre como para tramitar los derechos de petición o información requerida pues por el usuario externo.</p>	<p>Requiere información contractual como actas e informes de interventoría para responder derechos de petición.</p>
<p>43 44 45 46 47 48</p>	<p>Ah, bien, ¿con qué frecuencia requiere usted esa información? Bueno, pues, dependiendo cierto, durante la supervisión lo hacía semanalmente. Eh ya pues en este momento que ya no soy supervisora, pues puedo hacerlo entre tres o cuatro o cinco, de tres a cinco veces al mes.</p>	<p>Consulta la información varias veces al mes.</p>
<p>49 50 51 52</p>	<p>¿Cuáles canales utiliza usted para acceder a la información? Presencial, electrónico, telefónico. Presencial y en algunos casos por el sistema, pues en el sistema de la Mesa de ayuda.</p>	<p>Utiliza los canales virtual y mesa de ayuda. Y los considera muy adecuados.</p>
<p>53 54 55 56</p>	<p>¿Y le parece que son adecuados esos canales? Sí, sí, me gustan mucho, pues mantienen la información de una forma muy accesible para, pues para el usuario, cuando de pronto no estamos acá en la presencialidad.</p>	
<p>57 58 59 60</p>	<p>¿Cuáles servicios del archivo diferentes a la mesa de ayuda ha utilizado? Bueno, la consulta la consulta directa, pues en el archivo. Y ya pues como básicamente eso.</p>	
<p>61 62</p>	<p>Bueno, ¿conoce usted los formatos e instructivos que utilizan para las consultas en el archivo?</p>	

63	Eh, no	No conoce formatos o instructivos para consulta.
64	¿o los que se usan para entregar información?	
65	No.	
66	¿Conoce de normatividad, circulares sobre el proceso de entrega archivo?	Solo conoce el formato de entrega de información.
67		
68	Pues lo único que conozco es con los cuando voy a entregar información al archivo, eh pues, como los formatos que [que]	
69	expide, pues la Secretaría para entregar la información, más como normatividad legal y eso, no.	
70		
71	¿Y circulares?	
72	No, la verdad, muy poquitas veces, pero si lo que procuro es como verificar siempre los formatos para las entregas.	
73		
74		
75	Ah, bien, ¿cómo o de qué manera se informe usted sobre las directrices o las instrucciones que debe tener en cuenta para consultar, o para entregar información al archivo?	Se informa de las directrices por correo electrónico o por teléfono.
76		
77	Pues normalmente llegan por correo electrónico.	
78	¿Exclusivamente por correo?	
79	Sí. Sí, a veces después en forma telefónica, cuando por ejemplo ya estoy un poquito, pues el correo no lo encuentro, me toca verificar de manera telefónica con directamente con el archivo.	
80		
81		
82		
83		
84		
85		
86	Ah bien, ¿cómo percibe los tiempos de respuesta del archivo a sus solicitudes de información?	Percibe como buenos los tiempos de respuesta.
87	¿En una escala de 1 a cuánto?	
88	No, en general. ¿Cómo percibe esos tiempos, ese concepto?	
89	Bueno.	
90		
91		
92	¿Ha experimentado dificultades para acceder a los a los expedientes?	No ha experimentado dificultad de acceso, pero si es en el Archivo Central demora un poco más.
93	Eh no, normalmente no. Aunque a veces, cuando eh la documentación no está en el archivo de acá de la Secretaría y se requiere en el archivo central, si debemos cómo tener el espacio para que remitan la información. Porque mucha no está [no está] escaneada.	
94		
95		
96		
97		
98		
99	Y cuando toca consultar, pues porque el documento no se encuentra en la Secretaría, sino que es en el archivo central, ¿esa consulta es demorada?	
100	Más o menos. Dame un segundo, por favor, [interrupción]	
101		
102	Ah, bueno, hablamos de las consultas cuando es en el archivo central que la dificultada por la demora y ¿la consulta se tiene que hacer usted directo en el archivo o lo hace a través del mismo archivo de la Secretaría?	
103		
104		
105		
106		

<p>107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155</p>	<p>Lo hago a través de archivo de la Secretaría de infraestructura.</p> <p>Ah ¿y ellos lo piden al central en el sótano?</p> <p>Exactamente, o sea en general, pues el tiempo de respuesta no ha sido como muy demorado, afortunadamente, pues. Sin embargo, si [si] hemos tenido como la, pues ahora no está la información como disponible inmediatamente, pues debido a que no está como escaneada ni [ni] de pronto como se maneja la Secretaría, que es de forma digital, por decirlo así.</p> <p>Digamos que el tiempo no es tan rápido, pero comparado con el de la Secretaría</p> <p>Exactamente.</p> <p>Ya entendí. Eh ¿considera usted que sus necesidades de información son satisfechas con los servicios que actualmente ofrece el archivo?, pues en aspectos como el tiempo de respuesta, la facilidad de acceso, la posibilidad de sacar copias.</p> <p>Mirá, eh, dependiendo, cierto. Eh, pues ¿hablo de la Secretaría de infraestructura o en general?</p> <p>En su experiencia.</p> <p>Bueno en Secretaría de Infraestructura física considero que sí es muy bueno, cierto. Eh que pasa en el general, si hemos como notado que de pronto se presentan dificultades, cuando no se tiene información precisa para la búsqueda, entonces no sé si de pronto Eh, si no se tiene una base de datos completa, entonces a veces la búsqueda puede ser, si no tienes la información precisa de lo que tienes que buscar, no es fácil, buscar. Es decir, por ejemplo, me ha pasado mucho que requiero buscar un convenio que más o menos se dio en estas épocas, eh como con este objeto, porque tampoco se tiene la información precisa, entonces buscar en el archivo ese tipo de información es algo complejo, no se tiene como tan, no es tan de fácil acceso.</p> <p>Ah, bueno, pero ¿tanto en el archivo de Secretaría como en el central?</p> <p>No, en el central. En el en el de acá, afortunadamente pues sí hay como una base de datos, entonces si ha sido como más asequible la forma de búsqueda, ¿cierto?</p> <p>EH ¿Cuáles servicios del archivo considera usted que deberían mejorar o de pronto si hay alguno que debería incluirse para satisfacer sus necesidades de información?</p> <p>Mejorar las bases de datos y la digitalización. Y la digitalización, pues en forma ordenada, porque que pasa muchas veces uno va y revisa digitalizaciones que vienen del archivo y vienen un poquito, pues como desordenadas por decirlo así. O sea, vienen hojas que no viene en orden por decirlo.</p> <p>¿Por decir el acta de inicio está después de algún otro proceso?</p>	<p>Satisfecha por el archivo de la SIF, pero no por el Central.</p> <p>Mejorar las bases de datos y la calidad en la digitalización</p>
--	---	---

<p>156 Oh, exacto o la hoja no es la que sigue, ¿si me entendés? O 157 sea he encontrado muchos errores en la digitalización que a 158 veces como que dificultan la búsqueda, entonces le toca a 159 uno casi que termina adivinando. 160 OK, ya le entendí. Bueno, ¿existe información que usted 161 requiera para sus funciones y no puede encontrar en el 162 archivo de contratos? 163 Eh, a veces, pero pues si me ha pasado. Me ha pasado que no 164 encuentro la información que necesito en el archivo de 165 contratos. 166 ¿Como, por ejemplo? 167 ¿Un ejemplo?, Eh, por ejemplo, los informes, sino que 168 realmente lo último que he consultado son como información 169 muy viejita, entonces no sé si eso también influye, ¿cierto? 170 Porque no toda la toda la información, eh la cargaban en 171 algún momento por decir en las actas de [de] recibo de obra, 172 pues en las actas de pago. Falta, pues, hay información que 173 queda faltando, cierto, que no es posible determinar en un 174 momento dado en la [en la] revisión del expediente. 175 Ah, OK, entonces es más como por la forma en que se 176 trabajaba antes en la conformación del expediente, en el 177 contenido del documento. 178 Sí. 179 Bien, ¿Ha presentado algún tipo de queja o reclamo por 180 el servicio de archivo en la Secretaría? 181 No. 182 Y, por último, ¿qué concepto tiene usted sobre la atención 183 brindada por parte del personal del archivo y el equipo 184 que administra la Mesa de Ayuda? 185 Ah no espectacular, muy, muy dispuestos, súper [súper] tiene 186 una capacidad de servicio muy bueno, yo creo que eso es lo 187 que también finalmente le ayuda a uno, como a mitigar esas 188 falencias que de pronto pueden existir en otros aspectos. 189 OK listo, doña Carolina, muchísimas gracias por su 190 tiempo. Yo sé que esto la desconecta sus actividades, pero 191 muchas gracias. 192 No, no te preocupes, muy bueno, pero me gusta, te agradezco 193 muchísimo a ti. 194 Bueno, a usted de nuevo, muchas gracias. Le deseo una 195 feliz tarde. 196 Bueno. Gracias Miller, que estés muy bien, Chao.</p>	<p>No encuentra información vieja o está incompleta por los criterios de valoración de ese entonces que determinaban no conservar ciertos documentos.</p> <p>espectacular, muy, muy dispuestos</p>
--	--

Ficha de entrevista N° 10

Entrevistado: EU6	Fecha de realización: 10 de junio 2021
Tipo de Informante: Usuario Archivo	

	Contenido lexical	Categorización
1	Entonces, de nuevo le agradezco mucho que participe en este estudio de usuarios. Eh, ¿acepta usted que se grabe la entrevista es cierto?	
2		
3		
4	No, como quiera, yo no tengo problema.	
5	Bueno, cuénteme ¿Cuál es su nombre completo? ¿Su cargo y desde cuándo está vinculado a la Gobernación?	
6		
7	Mi cargo es profesional universitario, y estoy vinculado	Perfil profesional
8	desde el año 1987.	universitario
9		
	¿Y cuáles son sus funciones dentro de la dependencia?	
10	Inicie, [inicie] en el año 1987 en la Secretaría de Desarrollo y	
11	la Comunidad. Allí comencé en una labor de técnico social y	
12	estuve hasta el año 96 del año 96, ya pasé a Obras Públicas y	
13	ese entonces hasta la fecha he estado en Obras Públicas.	
14	Cuéntame. ¿Qué tipo de información necesita usted para el desarrollo de actividades?	
15		
16	Mis actividades están relacionadas con la supervisión técnica	
17	administrativa del desarrollo de los proyectos presentados por	
18	acá, es de convenios y ejecutados con los municipios de los	
19	diferentes modelos con [los municipios], diferentes	
20	municipios del departamento de Antioquia, en las zonas de	
21	Bajo Cauca, Magdalena Medio, Nordeste y una parte del	
22	sureste.	
23	Y, por ejemplo, en el archivo de contratos de la Secretaría de infraestructura. ¿Qué tipo de información consulta usted?	
24		
25		
26	No. Si no, que la dinámica es que al archivo se van acopiando	Información relacionada
27	en cada uno de los expedientes de los convenios, se va	al desarrollo del
28	acopiando la información que se genere durante la ejecución	proyecto.
29	del proyecto, hasta el punto en que uno en determinado	
30	momento necesita consultar una información ya consignada,	
31	pero esa información misma, nosotros la aportamos. Es decir,	
32	la llevamos allá para que quede como en respaldo toda la	
33	información documental que va generando el desarrollo	
34	mismo del convenio.	
35	Entonces a medida que se requiera, pues, uno hacer memoria	
36	del documento que ya había enviado allá al expediente, pues	
37	uno si lo necesita, solicita consultarlo.	
38	Bien y ¿cuáles canales utiliza usted para para acceder cuando tiene que hacer alguna consulta, lo hace presencial, por teléfono?	
39		
40		
41	No, el canal que pues ahora con el tema del trabajo virtual, de	el canal más utilizado es
42	la virtualidad, el canal que más usamos es la plataforma de la	la plataforma de la Mesa
43	Mesa de Ayuda. Toda la información, como le dije al	de Ayuda.

44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90	<p>principio, nosotros la enviamos a la Mesa de Ayuda para que sea publicada y sea copiada en cada uno de expedientes. Entonces si nosotros necesitamos consultar esa información, pues nos metemos al aplicativo de la plataforma de Mesa de Ayuda y allí están todos, [todos, todos] los documentos escaneados, y en su orden, de acuerdo a la clasificación que ellos le dan, nosotros llegamos hasta el documento que estamos necesitando.</p> <p>A bien y adicional a la mesa de ayuda. ¿Hay algún otro servicio del archivo que usted haya utilizado en algún momento?</p> <p>No entiendo.</p> <p>EH, porque usted me dice que todos son los expedientes que van conformándose a través de la mesa de ayuda. Y ya que usted requiera, por ejemplo, expedientes que no estén en la mesa de ayuda, ¿ha tenido que hacer consultas o sacar copias?</p> <p>No, no, pero es que yo creo que la pregunta no aplica no aplica porque es que vea. Yo le estoy diciendo a usted, a ver, lo voy a [lo voy a lo voy a] decir desde el momento del, Ah, bueno, sí, sí, tienes razón. Si en la Mesa de Ayuda hay unos documentos, y hay unos documentos con los que nosotros tenemos que interactuar, no documentos que no lo generamos nosotros, sino que los generan otras dependencias. Me explico, eh, como no te pertenece, nosotros somos ejecutores, hay documentos que son generados por otras direcciones, en este caso, la Dirección de Planeación, como es los certificados del Banco de Proyectos, entonces ahí en la Mesa de Ayuda, ahí está clasificado esa documentación y vamos y extraemos una copia de él, si la necesitamos, y entonces ya nos la traemos y la hacemos parte documental de nuestro proyecto, que posteriormente va, como le dije al principio, va a hacer parte del expediente mismo del convenio. No sé si me hago entender. Son documentos anexos que nos toca consultarlos, pero son muy poquitos, eh consultarlos de otras direcciones. Por ejemplo, en la parte la parte de la Dirección Administrativa y Financiera, que ellos también expiden unos documentos, nos toca consultarlos con ellos. Entonces, en este caso, consultamos los documentos que pertenecen a otras direcciones, como son la Dirección de Planeación, la Dirección de Asuntos Legales, que hay algunos que también hay que consultarlos con ellos, y la Dirección Administrativa y Financiera. Esas son tres direcciones con las que nosotros interactuamos, consultamos los documentos, los traemos y ya los llevamos a que hagan parte del expediente del convenio al cual estamos haciendo la supervisión.</p>	<p>Interactúan con otras dependencias para obtener documentación de competencia de esas direcciones, como los certificados del banco de proyectos, pero se incorporan luego al expediente.</p>
--	--	--

<p>91 92 93 94 94 96 97 98 99 100 101 102 103 104</p>	<p>¿Conoce usted algún formato o instructivos que se utilizan de pronto para realizar esas consultas, cuando de pronto no tuviera que ser en la Mesa de Ayuda? Sí, claro, por eso no estoy hablando de la virtualidad. Cuando ya el trabajo es presencial, entonces nosotros hacemos uso de unos formatos, claro, que la dependencia de archivo maneja, eh y lo mismo hay unos formatos que hay que diligenciar para llevar los documentos al archivo, y que los consignen en la carpeta, tanto para que se los reciban a uno, o para que le presten a uno el documento. Pero bajo la presencialidad. ¿Y recuerda el nombre de alguno de esos formatos? Ah, bueno, uno es el que yo más usaba, era el formato de archivo de documentos. ¿Para entregar? Para entregar, sí.</p>	<p>Formatos de entrega de documentación y de préstamo</p>
<p>105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122</p>	<p>¿Y conoce de pronto normativas o circulares sobre el proceso de entrega del archivo? Sí, pero, pero estos momentos no recuerdo, pues así textualmente el contexto, pero si se, por seguimiento, como le digo, sí como ya llevamos más de un año, en la virtualidad, no. Yo, personalmente no he hecho uso de esos formatos. Todo lo hago a través del correo, hago la solicitud y utilizo también la plataforma de Mercurio, donde tenemos un procedimiento que para hacer en algunos documentos, para llevarlos a la Mesa de Ayuda, nos toca mandar como una solicitud a una de las directoras, y como comunicar el procedimiento, y ya a ellos les llega una copia, y se encargan de ingresar el documento al expediente. Todo se hace bajo la virtualidad, en estos momentos, pues en la presencialidad utilizamos los formatos que ya ni me acuerdo. Todos esos formatos están en el computador de la oficina. Para nosotros la virtualidad, este trabajo, en este momento se ha partido en dos: el antes y después de la pandemia.</p>	<p>Conoce formatos pero no recuerda cuales, por la virtualidad todo lo hace por el correo y la plataforma Mercurio.</p> <p>La virtualidad ha representado cambios en la forma de trabajar.</p>
<p>123 124 125 126 127 128 129 130</p>	<p>Digamos, pues en términos generales, ¿cómo o de qué manera se informa usted sobre las directrices o las instrucciones que deben tener en cuenta para consultar o para entregar información al archivo? A través de los correos, del correo institucional. La persona encargada del archivo ya nos remite a cada uno al correo institucional, las directrices y nosotros las cumplimos.</p>	
<p>131 132 133 134 135 136</p>	<p>¿Y cómo percibe usted los tiempos de respuesta del archivo a las solicitudes de información o consulta? Son inmediatas. ¿y antes de la virtualidad? También, siempre ha sido muy diligente del archivo, y pienso que eso está muy bien, porque para archivar [tiene que] la</p>	<p>Respuesta inmediata en trabajo virtual o presencial.</p>

137	documentación tiene que llegar en su momento oportuno, porque entonces se perderían los términos.	
138		
139	Claro, sí, señor, y ¿ha llegado a experimentar dificultades para acceder o para consultar expedientes?	
140	No, para yo acceder no.	
141		
142	¿Usted considera que sus necesidades de información son satisfechas con los servicios que actualmente ofrece el archivo?	
143		
144	Si es gran parte. En gran parte me siento muy, muy correspondido en ese tema.	
145		
146		
147	¿Cuáles servicios de archivo considera usted que se deberían mejorar o si hay alguno que considera que debería incluirse?	
148		
149	¿Cuál de los servicios? Pero no lo entiendo, es que la pregunta me la está haciendo como muy genérica, dígame ¿hasta que quiere usted que yo le conteste?	
150		
151	En términos generales, pues desde su experiencia, de la forma en que usted interactúa con el archivo, que usted me diga, por ejemplo, el servicio de la Mesa de Ayuda podría mejorarse en x o y aspecto, o por decir, no contamos con este servicio que sería bueno que estuviera ahí, no sé el escaneo de planos, por ejemplo, algo que me estoy inventando.	
152		
153	No haber, yo pienso que dentro del contexto del archivo se maneja muy bien la plataforma, se manejan muy bien, digamos, el resguardo de la documentación. Simplemente he tenido en algunas ocasiones, he tenido mínimas dificultades, pero que en su momento uno hace la observación y en parte se corrigen, es porque pienso yo que han pasado alguna, en algunas situaciones han pasado, sí, han pasado cosas que se archivan documentos en las carpetas equivocada, me explico, eh documentos que no corresponden al número del expediente, que pueden ser ajenos, pues a la voluntad o han sido involuntarios estos errores, pero a lo largo he visto que se ha ido corrigiendo. Eso me parece que puede ser un plan de mejora. Porque yo como supervisor o nosotros como supervisores, eh, el respaldo que tenemos es la custodia misma de la documentación al interior del archivo, que si nosotros procedemos con el envío de la documentación, de la información al archivo, pues en el momento en que la requiramos, pues es porque vamos a estar seguros de que la vamos a encontrar. Y entonces queda uno como esa insatisfacción de no encontrar el documento que uno dio por enviado, ¿si me entiende?, y que haya sido que haya sido archivado en la carpeta, en un expediente que no corresponde. Es decir, si yo, voy a poner un ejemplo, llevo un	
154		
155		
156		
157		
158		
159		
160		
161		
162		
163		
164		
165		
166		
167		
168		
169		
170		
171		
172		
173		
174		
175		
176		
177		
178		
179		
180		
181		
182		

Aspecto a mejorar: verificar que la documentación que van recibiendo del usuario, si corresponda al expediente al que se incorpora.

183	documento que esté un municipio X, y no lo encuentro en su	
184	momento, con el tiempo es que uno se da cuenta que el	
185	documento del expediente X, lo encontré bueno el expediente	
186	Y, porque cuando fue almacenado involuntariamente en el	
187	expediente que no correspondía. A eso me refiero yo, con la	
188	precisión que estoy haciendo. Eso me gustaría a mí como que	
189	se mejorara, pero pienso que a través del tiempo se ha ido	
190	corrigiendo ese tema.	
191	¿Hay alguna información que pronto se le ha presentado	
192	que usted requiera y que no esté en el archivo de	
193	contratos? Es que a esa precisión era que me refería con la	
194	anotación anterior.	
195	Pero no, fuera de los expedientes que están ahí, que usted	
196	diga yo requiero contratos que no están en ese en el	
197	archivo, sino que tiene que estar en otra sede, que ya los	
198	transfirieron. ¿Cómo es el tipo de información que esté	
199	por fuera?	
200	Pero es que yo no sé si usted sabe que la Mesa de ayuda	
201	empezó a funcionar de un tiempo para acá. Sí yo voy a	
202	consulta de expedientes anteriores al momento en que se	
203	implementó la plataforma de la Mesa ya, pues no lo puede	
204	encontrar porque fueron antes, antes de su creación.	
205	¿Y entonces, en esos casos, le toca ir hasta el Archivo	
206	Central?	
207	Eh no, en ese caso, hay que solicitarlos a través del archivo, y	
208	ya el archivo nos apoya con esa documentación.	
209	¿Ha llegado a presentar algún tipo de queja o reclamo	
210	frente del servicio que le prestan allá en la Secretaría, en	
211	el archivo?	
212	No, ninguna.	
213	Y, en términos generales, ¿qué concepto tiene usted de la	
214	atención brindada por parte del personal del archivo y el	
215	equipo de la Mesa de ayuda?	
216	Muy buena, muy oportuna, y ha sido un apoyo inmenso.	
217	Ah, bueno, pues esas son todas las preguntas que	
218	teníamos para hacerle. Le agradezco nuevamente, pues	
219	por sacar el tiempo para atenderme la entrevista.	
220	Antes yo voy aprovechar la oportunidad, pues para decir que	
221	en agradecimiento a esa aplicación que la Secretaría tiene, la	
222	plataforma de la Mesa ayuda, pues yo no sé si al interior del	
223	Departamento haya otras secretarías que tengan ese	
224	aplicativo, esa plataforma, pero en lo personal, a mí me	
225	parece que es un valor agregado inmenso, que tiene la	
226	Secretaría, al contar con esa plataforma porque se le brinda,	
227		
		Resalta el valor que tiene la mesa de ayuda, ya que favorece contar un nivel alto en la calidad de la información en la SIF.

228	se brinda la garantía al funcionario de tener en resguardo toda	
229	la documentación.	
230	Sí pues, hasta donde tengo entendido, tampoco hay como	
231	es ese mismo servicio en otras dependencias, no lo hay,	
232	pues hasta donde tengo conocimiento.	
233	Entonces yo pienso que eso, esa plataforma, hace que nuestra	
234	Secretaría sea diferente, o sea que tenga, que esté en un nivel	
235	más alto, nivel de calidad en la información. En un nivel más	
236	Alto de calidad de la información de los contratos y	
237	proyectos, de los contratos y convenios que ejecuta en cada	
238	una de las administraciones. Por ese lado, yo me siento muy	
239	satisfecho y me siento muy seguro de contar con una	
240	plataforma, con la aplicación de esa plataforma de la Mesa de	
241	Ayuda.	
242	Muy buena esa apreciación, muy valiosa.	
243	Bueno, entonces no siendo más, que esté muy bien, lo hago	
244	con mucho gusto.	
245	Muchísimas gracias, yo sé que ha estado muy ocupado,	
246	entonces le agradezco mucho haber sacado del espacio y	
247	le deseo un buen resto de tarde.	
248	Hasta luego.	