

INFORME DGAN-DG-CS-022-2024

Análisis Informe Ejecutivo de Encuestas de Calidad de la Sala de Consulta (I semestre 2024)

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Unidad Contraloría de Servicios.

2024



**MINISTERIO DE
CULTURA Y JUVENTUD**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

**ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA**

DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL

DIRECCIÓN GENERAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**ANÁLISIS INFORME EJECUTIVO DE ENCUESTAS DE CALIDAD DE LA SALA DE CONSULTA (I SEMESTRE
2024)**

ELABORADO POR

REVISADO POR

DIRIGIDO A

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 11/12/2024 08:02:03 AM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Jacqueline Ulloa Mora, Contralora de
Servicios

Ivannia Valverde Guevara, Subdirectora
General

Carmen Elena Campos Ramírez,
Directora General

DICIEMBRE, 2024

Contenido

1. Capítulo I. Aspectos generales 4

1.1. Introducción 4

1.2. Metodología 5

2. Capítulo II. Resultados del Informe Ejecutivo en torno a la calidad de los servicios 6

2.1. Información sobre los servicios que brinda la Sala de Consulta 6

2.2. Información sobre los servicios que brinda la Sala de Consulta 6

2.3. Instrucción para el uso de instrumentos descriptivos (inventarios, bases de datos y ficheros, entre otros) 6

2.4. Información relacionada con el acervo documental 7

2.5. Anuencia del personal para subsanar inconsistencias en los instrumentos descriptivos 7

2.6. Interés del personal por atender a las personas usuarias| 8

2.7. Trato y cortesía por parte de las personas funcionarias de la Sala 8

2.8. Profesionalismo de las personas funcionarias de la Sala. 8

2.9. Conocimiento de la persona funcionaria encargada de la Sala de Consulta sobre el acervo documental 8

2.10. Conocimiento de la persona funcionaria encargada de la Sala de Consulta sobre el acervo documental 9

2.11. Periodo promedio de entrega de los documentos solicitados 9

2.12. Trato discriminatorio. 9

2.13. Evaluación de los servicios de reproducción brindados en la Sala de Consulta 10

2.14. Instrumentos de acceso y control 12

2.15. Ambiente de trabajo..... 13

2.16. Comentarios generales de las personas usuarias sobre la atención en la Sala de consulta..... 13

3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones 14

3.1. Conclusiones..... 14

3.2. Recomendaciones..... 14

1. Capítulo I. Aspectos generales

1.1. Introducción

La meta 37.6.0 del Plan de Trabajo Anual, a Cargo de la Contraloría de Servicios dispone lo siguiente:

“Elaborar los informes de análisis sobre la aplicación de instrumentos para obtener opinión de las personas usuarias en relación con la calidad de los servicios brindados en las diferentes áreas de atención al público”.

Esta meta se ha programado con el objetivo de analizar los estudios de usuarios anuales y los informes de encuestas semestrales aplicados en las diferentes dependencias donde se brinda atención al público, como un medio para determinar la percepción de las personas usuarias y las posibles oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

Por lo tanto, la utilidad de esta medición radica en que más allá de analizar la percepción del público, también se persigue implementar un proceso de mejora continua, al recibir de las propias personas usuarias las propuestas sobre cómo mejorar el servicio brindado, e incorporarlas en la prestación de los servicios, a través de acciones concretas.

En el caso específico de este informe, tiene como objetivo analizar la percepción de las personas usuarias de la Sala de Consulta del Departamento Archivo Histórico, para conocer cuáles son sus requerimientos, comentarios y sugerencias, con el fin de brindarles un servicio público de calidad, apegado a los principios de eficiencia, eficacia, oportunidad, celeridad, continuidad, transparencia, igualdad, accesibilidad y no discriminación.

El Archivo Histórico es sumamente relevante como parte del Archivo Nacional pues, se trata de la dependencia donde se custodia el patrimonio documental de la nación. En este departamento se reúne, resguarda y facilita los documentos con valor científico-cultural, así declarados por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, después de un riguroso proceso de valoración, a través del cual se determina su importancia para la historia y el desarrollo del país.

Por tal motivo, es sumamente importante garantizar el acceso a los servicios brindados por esta dependencia a la mayor cantidad de personas usuarias, en las mejores condiciones posibles, cumpliendo con los más altos estándares de calidad, con el fin de que el patrimonio documental no solo esté custodiado adecuadamente, sino que pueda ser aprovechado por el público de forma óptima.

Un insumo valioso para coadyubar con el cumplimiento de este objetivo es la evaluación periódica de los servicios prestados, a través de la elaboración de un Informe Ejecutivo de Encuestas presentado semestralmente, el cual a su vez es analizado por la Contraloría de Servicios, con el fin de monitorear específicamente todo lo relacionado con la calidad de los servicios brindados en la Sala de Consulta. Justamente, los resultados de ese análisis son los que a continuación se plasman en este informe.

1.2. Metodología

Para llevar a cabo este análisis se procedió a dar lectura al Informe Ejecutivo de Encuestas de la Sala de Consulta, I semestre 2024, recibido en esta Contraloría el 26 de junio de 2024, mediante el Informe DGAN-DAH-ARD-135-2024, con el fin de valorar los aspectos concernientes a la calidad de los servicios brindados, rubro que, de acuerdo con la legislación vigente, le corresponde evaluar a la Contraloría de Servicios.

Posteriormente, con base en los datos suministrados se procedió a valorar la percepción de la ciudadanía en torno a la calidad de los servicios recibidos y se analizaron las conclusiones y recomendaciones hechas en el Informe de Encuestas, con el objeto de verificar su posible incidencia en la mejora continua.

Finalmente, de ser necesario, se consignan recomendaciones de la Contraloría de Servicios en pro de coadyuvar en la solución de las necesidades expresadas por las personas usuarias y el mejoramiento en la prestación de los servicios brindados en la Sala de Consulta.

2. Capítulo II. Resultados del Informe Ejecutivo en torno a la calidad de los servicios

La opinión obtenida provino de la aplicación de un método directo, mediante el uso de cuestionarios, mecanismo que permite valorar la percepción en torno al servicio recibido y las posibles oportunidades de mejora.

Durante el I semestre de 2024 en la Sala de Consulta fueron encuestadas un total de 18 personas usuarias.

2.1. Información sobre los servicios que brinda la Sala de Consulta

El 83.3 % de las personas encuestadas indicó sí conocer las disposiciones que regulan la prestación de los servicios en la Sala de Consulta. Se da una disminución de 5.6 % en comparación con el período anterior, pero la valoración se mantiene en un rango positivo.

Tabla comparativa

¿Conozco las normas y disposiciones vigentes que regulan el servicio de consulta, préstamo, reproducción y otros, de los documentos que custodia el Archivo Histórico?	II semestre de 2023	I semestre de 2024
Sí	88.8 %	83.3 %
No	11.1 %	16.6 %

2.2. Información sobre los servicios que brinda la Sala de Consulta

El 94.4 % del público encuestado afirmó haber recibido información sobre los servicios brindados en la Sala de Consulta, por lo cual la valoración se mantiene igual con respecto al período anterior.

Con respecto a la valoración de esta información, fue calificada como muy buena por el 22.2 % y excelente por el 77.7 %. En este caso, aumentó el excelente en comparación con el período anterior, debido a que desapareció el porcentaje de no responde.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre 2023	I semestre 2024
Muy bueno	22.2 %	22.2 %
Excelente	72.2 %	77.7 %
No responde	5.6 %	

2.3. Instrucción para el uso de instrumentos descriptivos (inventarios, bases de datos y ficheros, entre otros)

La instrucción relacionada con el uso de estos instrumentos ha sido recibida por el 94.4 % de las personas encuestadas por lo cual, la valoración se mantiene igual en comparación con el período anterior.

La información brindada fue calificada como muy buena por el 22.2 % y excelente por el 77.7 %. Se da un aumento en el porcentaje de muy bueno, generado por una disminución del excelente y la desaparición del no responde.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre 2023	I semestre 2024
Muy bueno	11.1 %	22.2 %
Excelente	83.3 %	77.7 %
No responde	5.6 %	

2.4. Información relacionada con el acervo documental

El 88.8 % de la muestra manifestó haber recibido esta información, con lo cual se genera un aumento de la valoración en relación con el período anterior.

Tabla comparativa

¿He recibido información sobre el acervo documental que custodia el Archivo Histórico?	II semestre de 2023	I semestre de 2024
Sí	77.7 %	88.8 %
No	22.2 %	11.1 %

La calificaron como muy buena el 16.6 %, el 77.7 % como excelente y el 5.6 % no respondió la pregunta. Se denota un aumento en el porcentaje de excelente generado por una disminución en el muy bueno. Además, desaparece una estadística de bueno, que se presentaba en el período anterior.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre 2023	I semestre 2024
Bueno	11.1 %	
Muy bueno	11.1 %	16.6 %
Excelente	72.2 %	77.7 %
No responde	5.6 %	5.6 %

2.5. Anuencia del personal para subsanar inconsistencias en los instrumentos descriptivos

El 94.4 % de las personas encuestadas respondió afirmativamente la consulta. Por lo tanto, en relación con el período anterior se desprende una leve disminución.

Tabla comparativa

¿Cuándo se presenta alguna inconsistencia en los ficheros, inventarios, bases de datos, entre otros, que dificulta la localización de un documento, el personal de la Sala de Consulta está siempre anuente a resolverlo?	II semestre de 2023	I semestre de 2024
Sí	100 %	94.4 %
No		5.6 %

2.6. Interés del personal por atender a las personas usuarias |

Este rubro fue calificado como excelente por el 100 %. En comparación con el período anterior, se denota un aumento en el porcentaje de excelente.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre de 2023	I semestre de 2024
Muy bueno	11.1 %	
Excelente	88.8 %	100 %

2.7. Trato y cortesía por parte de las personas funcionarias de la Sala

En cuanto a la calificación del trato y la cortesía brindados, el total de la muestra lo consideró como excelente, por lo cual la calificación se mantiene igual con respecto al semestre pasado.

2.8. Profesionalismo de las personas funcionarias de la Sala.

Este rubro fue calificado como excelente por el 100 %. En comparación con el período anterior, se denota un aumento del porcentaje de excelente, generado por la desaparición de la estadística de muy bueno.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre de 2023	I semestre de 2024
Muy bueno	11.1 %	
Excelente	88.8 %	100 %

2.9. Conocimiento de la persona funcionaria encargada de la Sala de Consulta sobre el acervo documental

En relación con este aspecto, el 100 % lo calificó como excelente. La valoración en este apartado muestra un aumento del porcentaje de excelente, generado por la desaparición de la estadística de muy bueno.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre de 2023	I semestre de 2024
Muy bueno	22.2 %	
Excelente	77.7 %	100 %

2.10. Conocimiento de la persona funcionaria encargada de la Sala de Consulta sobre el acervo documental

En este caso las personas encuestadas indicaron sí recibir dicho apoyo en el100 % De las ocasiones, dándose un aumento en relación con el período anterior, generado por la desaparición de la estadística de no responde.

Tabla comparativa

¿Recibo el apoyo de las personas funcionarias de la Sala de Consulta cuando se presentan dificultades para localizar un documento?	II semestre de 2023	I semestre de 2024
Sí	94.4 %	100 %
No responde	5.6 %	

2.11. Periodo promedio de entrega de los documentos solicitados

En cuanto al período promedio de entrega de los documentos solicitados, el 94.4 % indicó entre 10 y 20 minutos, mientras que el 5.6 % respondió entre 21 y 30 minutos, con lo cual se genera una leve disminución del porcentaje de personas que indicó de 10 a 20 minutos, en relación con el período anterior.

Tabla comparativa

Tiempo promedio de entrega de los documentos	II semestre de 2023	I semestre de 2024
De 10 a 20 minutos	100 %	94.4 %
De 21 a 30 minutos		5.6 %

Consultada la opinión sobre el tiempo de entrega de los documentos el 5.6 % lo consideró bueno, el 27.7 % de las personas consultadas lo valoró como muy bueno y el 66.6 % como excelente. De acuerdo con lo anterior, el porcentaje de excelente se mantiene, mientras que aparece una estadística de bueno, generada por una disminución en el muy bueno.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre de 2023	I semestre de 2024
Bueno		5.6 %
Muy bueno	33.3 %	27.7 %
Excelente	66.6 %	66.6 %

2.12. Trato discriminatorio.

En torno a la pregunta de si se ha recibido en la Sala de Consulta algún trato discriminatorio, a lo igual que el período anterior el 100 % de las personas encuestadas respondió que no. Ello en combinación con los comentarios consignados al respecto, permite concluir que el trato brindado es apegado a los derechos humanos, respetuoso, equitativo e igualitario.

A continuación, se transcriben los comentarios brindados por las personas usuarias sobre a este tema:

“siempre he visto trato amable y cordial. Y tengo muchos años de ser usuario

Para nada

Siempre el trato es amable y respetuoso, con la disposición para atender todas las consultas y resolver problemas.

Recibí un buen trato por parte del personal

de ninguna manera.

El trato ha sido totalmente correcto, sin discriminaciones de ningún tipo.

No he recibido tratos discriminatorios

Sin discriminación

En los muchos años que tengo de venir a investigar al Archivo nunca he tenido ninguna de las mencionadas experiencias, todo lo contrario, ha sido un ambiente muy amable.

todo bien

El trato es respetuoso y diligente con el fin de facilitar mi trabajo en la sala.

Todo fue muy bueno

el trato ha sido muy bueno y respetuoso, estoy muy agradecido”.

2.13. Evaluación de los servicios de reproducción brindados en la Sala de Consulta

A continuación, se muestra una tabla comparativa con la valoración de los servicios de reproducción.

Servicio	Valoración	II Semestre de 2023	I Semestre de 2024
Préstamo de documentos	Bueno		5.6 %
	Muy bueno	11.1 %	
	Excelente	83.3 %	88.8
	No lo utilizó	5.6 %	5.6 %
Digitalización	Bueno		5.6 %
	Muy bueno	5.6 %	27.7 %
	Excelente	50 %	22.2 %

	No lo utilizó	44.4 %	44.4 %
Certificación de documentos históricos	Bueno		5.6 %
	Muy bueno		11.1 %
	Excelente	16.6 %	
	No lo utilizó	83.3 %	83.3 %
Solicitud de digitalización de documentos vía correo electrónico	Muy bueno		5.6 %
	Excelente	27.7 %	55.5 %
	No lo utilizó	72.2 %	38.8 %
Toma de fotografías a los documentos	Bueno		5.6 %
	Muy bueno		16.6 %
	Excelente	77.7 %	66.6 %
	No lo utilizó	22.2 %	11.1 %
Base de datos AtOM	Regular	5.6 %	
	Bueno	11.1 %	
	Muy bueno	27.7 %	44.4 %
	Excelente	44.4 %	22.2 %
	No lo utilizó	11.1 %	33.3 %
Calificación general	Muy bueno	27.7 %	5.6 %
	Excelente	72.2 %	94.4 %

De la tabla anterior se desprende lo siguiente:

- Todos los servicios valorados tienen una calificación positiva, la cual oscila entre el bueno y el excelente.
- Desapareció una estadística de regular que se presentaba en el período anterior, correspondiente a la base de datos.
- Los servicios de solicitud de digitalización de documentos por correo electrónico y toma de fotografías a los documentos han sustituido la reproducción de los documentos mediante fotocopias. Al respecto, cabe destacar que hay un aumento paulatino en su utilización, por cuanto estos son de mayor conocimiento de las personas usuarias, denotándose una alta satisfacción con los nuevos servicios brindados, los cuales representan mejoras implementadas gracias al apoyo de la tecnología.
- La solicitud de digitalización de documentos por vía correo electrónico permite a las personas usuarias realizar consultas documentales y obtención de reproducciones de forma remota, lo cual le evita trasladarse a la institución y hace el servicio más eficiente, rápido y eficaz.
- Por otra parte, en cuanto al servicio de certificación de documentos históricos, este fue utilizado por pocas personas, sin embargo, quienes indicaron si haberlo utilizado, lo valoraron de forma positiva.
- La toma de fotografías de los documentos con los equipos de las personas usuarias ha sido una solicitud constante por parte del público de la Sala de Consulta. Se evidencia que la implementación de este servicio ha tenido alta aceptación pues, muchas de ellas indicaron haberlo utilizado y estar muy satisfechas al respecto. A la vez, la exigencia de que la toma de fotografías se haga sin flash permite velar por la integridad del patrimonio documental, evitando exponerlo a riesgos de deterioro o pérdida.

- Otra de las solicitudes constantes por parte del público de la Sala de Consulta era mejorar la base de datos pues, anteriormente ésta no resultaba amigable e intuitiva para la realización de las búsquedas. De acuerdo con las calificaciones y los comentarios de las personas usuarias, esa situación ha sido corregida en gran medida con la entrada en funcionamiento de la base de datos AtoM pues, las valoraciones mostradas en la encuesta son positivas, salvo una persona que la consideró como regular. Esta última calificación, podría deberse a problemas de familiarización con el uso de la base de datos, ya que, en la mayoría de los comentarios sobre la misma, se ve un buen nivel de aceptación del público, mientras que algunas personas indican problemas puntuales que obedecen a desconocimiento sobre su forma de uso.
- Finalmente, se destaca que en la valoración general de los servicios que presta la Sala de Consulta hay un aumento en la valoración de excelente, muestra inequívoca de la satisfacción de las personas usuarias.

2.14. Instrumentos de acceso y control

En cuanto a la coincidencia entre la descripción del registro de la base de datos y el documento requerido, el 22.2 % considera que casi siempre coincide y un 77.7 % opina que esto sucede siempre, denotándose un aumento en la cantidad de personas que indicaron siempre hay coincidencia.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre de 2023	I semestre de 2024
Casi siempre	38.8 %	22.2 %
Siempre	61.1 %	77.7 %

En la misma línea, en torno a los ficheros un 16.6 % indicó que casi siempre coincide la referencia de fichero con el documento solicitado, el 66.6 % opinó que siempre existe coincidencia y un 16.6 % no ha utilizado las referencias de ficheros. En relación con el período anterior, aumenta la cantidad de personas que indicaron que siempre hay coincidencia, lo cual obedece a una disminución en el número de personas que respondieron no haberlas utilizado.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre de 2023	I semestre de 2024
Casi siempre	16.6 %	16.6 %
Siempre	50 %	66.6 %
No lo ha utilizado	33.3 %	16.6 %

En cuanto a los inventarios, las personas consultadas expresaron que casi siempre hay coincidencia en un 22.2 % de las ocasiones, un 50 % afirmó que esto sucede siempre y 27.7 % refirió no haber utilizado las referencias de inventarios. En relación con el período anterior, se presenta una disminución en el porcentaje de personas que indicó que siempre hay coincidencia; sin embargo, esto obedece al hecho de que ese porcentaje se trasladó a la cantidad de personas que refirieron no haberlas utilizado.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre de 2023	I semestre de 2024
Casi siempre	16.6 %	22.2 %

Siempre	27.7 %	50 %
No lo ha utilizado	55.5 %	27.7 %

Adicionalmente, cabe mencionar que la totalidad de las personas usuarias considera que los instrumentos descriptivos son apropiados para la localización de los documentos, lo cual coincide con lo expresado en el semestre anterior para esta pregunta.

2.15. Ambiente de trabajo.

En cuanto al ambiente de trabajo en la Sala de Consulta, las personas usuarias lo calificaron como muy bueno en 11.1 %y un 88.8 %como excelente, por lo cual se denota un aumento en el porcentaje de excelente.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre de 2023	I semestre de 2024
Muy bueno	16.6 %	11.1 %
Excelente	83.3 %	88.8 %

2.16. Comentarios generales de las personas usuarias sobre la atención en la Sala de consulta

"No encuentro razón para proponer mejoras. estoy muy satisfecho

Gracias por el servicio.

Son muy pocas las ocasiones en que una descripción no coincide con el documento, pero inmediatamente se reporta y las personas encargadas de la Sala de Consulta toman nota.

El servicio es excelente. Las instalaciones muy bien acondicionadas. Y el personal muy profesional y de excelente trato humano. Los felicito.

No tengo comentarios

Deseo agradecer el servicio

Excelente

Tener más tiempo para consultar, no hasta la 1:30, puede ser hasta las 2:30 o 3:00 p.m.

La ampliación del horario de atención siempre es una necesidad para quienes investigamos, sobre todo porque queremos aprovechar al máximo el servicio. Mi sugerencia es ampliarlo, al menos, hasta las 3:00 p.m.

Muy agradecida. Encontré lo que buscaba.

hay un muy buen trato con las personas que visitan".

3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones

1. De la información contenida en el Informe Ejecutivo de Encuestas de Calidad, es posible desprender que existe un alto grado de satisfacción con los servicios brindados por la Sala de Consulta, la información obtenida, el acervo documental, la atención brindada, las instalaciones y las bases de datos para recuperación de la información.
2. El Informe Ejecutivo de Encuestas de Calidad evidencia la importancia del Departamento Archivo Histórico a nivel nacional, al tratarse de la dependencia que custodia el patrimonio documental de la nación, declarado con valor científico-cultural. Por tales razones, este departamento es de gran utilidad para personas historiadoras, investigadoras, estudiantes, profesionales en archivística y otras disciplinas relacionadas.
3. En relación con los soportes de los documentos, se denota una marcada preferencia del público por la digitalización. Esto se evidencia con el aumento de solicitudes de documentos digitalizados vía correo electrónico, así como la cantidad de personas que indicaron haber utilizado el servicio de toma de fotografías con sus equipos personales a los documentos y con la poca cantidad de solicitudes de copias certificadas de documentos históricos.
4. Hay un crecimiento en la utilización de la base de datos AtoM para la búsqueda de documentos, por lo cual es importante educar al público sobre su existencia y forma de uso, para así poder dar el máximo aprovechamiento a este recurso.
5. En los comentarios generales, la única recomendación de mejora es la expresada por dos personas usuarias, relacionada con la ampliación del horario de atención por lo cual, vale la pena analizar este aspecto, con el fin de ver si existe la posibilidad de ampliarlo, o si no es oportuno, dada la dinámica, la forma de distribución de las labores y el recurso humano disponible.

3.2. Recomendaciones

Con base en el informe ejecutivo de encuestas la Sala de Consulta emitió una serie de recomendaciones. Esta Contraloría de Servicios concuerda con ellas, por cuanto toman en cuenta las necesidades expresadas por las personas usuarias y están orientadas a la mejora continua. En virtud de lo anterior, se recomienda la puesta en práctica de tales medidas, las cuales a continuación se transcriben:

1. Es fundamental continuar con la tarea de revisión de ficheros, como método preventivo y de aseguramiento de la calidad de la información.
2. Es necesario continuar la labor de dar a conocer a las personas usuarias la nueva base de datos, a través de las redes sociales, de la página web o comunicados de prensa, boletín archívese, entre otros.
3. Es necesario continuar con la asociación de las imágenes digitalizadas con las entradas descriptivas que se encuentran en AtoM.

-
4. Es indispensable que con racional inmediatez se dote a la Sala de un mecanismo que facilite la consulta de los documentos ya digitalizados, por parte de las personas usuarias. genera la Sala de Consulta actualmente.
 5. Continuar con el proceso de reorganización de las imágenes digitalizadas por Family Search.

No se tienen recomendaciones adicionales por parte de la Contraloría de Servicios.