



MINISTERIO
DE CULTURA Y JUVENTUD
GOBIERNO DE COSTA RICA

**ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA**

DGAN-DG-CS-017-2026

Informe Análisis de Encuestas Sala de Consulta I Semestre 2026

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Contraloría de Servicios

2026



MINISTERIO
DE CULTURA Y JUVENTUD
GOBIERNO DE COSTA RICA

ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA

DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
DIRECCIÓN GENERAL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS

ELABORADO POR

REVISADO POR

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 17/08/2026 02:13:59 p. m.
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Jacqueline Ulloa Mora,
Contralora de Servicios

Javier Gómez Jiménez,
Subdirector General

AGOSTO, 2026

WWW.MCJ.GO.CR

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 las normas que regulan los servicios brindados en 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 7

2.4. Información relacionada con el acervo documental 7

2.5. Anuencia del personal para subsanar inconsistencias en los instrumentos descriptivos 8

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

2.7. Trato y cortesía del personal.....9

2.8. Profesionalismo de las personas funcionarias 9

2.9. Conocimiento de la persona funcionaria sobre el acervo documental 9

2.10. Período promedio de entrega de documentos 10

2.11. Apoyo para localizar documentos.....10

2.12. Trato discriminatorio.....10

2.13. Evaluación de los servicios de reproducción 12

2.14. Nivel de coincidencia en los instrumentos de acceso y control 13

2.15. Ambiente de trabajo.....14

2.16. Comentarios de las personas usuarias 14

3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones 16

3.1. Conclusiones.....16

3.2. Recomendaciones.....16

1. Capítulo I. Aspectos Generales

1.1. Introducción

La meta 1.37.6 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 tiene gran relevancia 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 de Calidad, 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 el presente informe

1.2. Metodología

Para llevar a cabo este análisis se procedió a dar lectura al Informe Ejecutivo de Encuestas de Calidad de la Sala de Consulta, I semestre 2026, el cual fue recibido en esta Contraloría mediante el INFORME-DGAN-DAH-ARD-158-2026, 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 Ejecutivo, 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 coadyubar 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 2026 en la Sala de Consulta fueron encuestadas un total de 18 personas usuarias, cuya opinión se analizará a continuación.

2.1. Información sobre las normas que regulan los servicios brindados en la Sala de Consulta

Durante el I semestre de 2026 el porcentaje de personas usuarias que indicó conocer las normas y disposiciones vigentes disminuyó respecto del II semestre de 2025, pasando de 100 % a 88,9 %. No obstante, la gran mayoría de personas usuarias continúa manifestando conocimiento de las regulaciones aplicables, por lo cual la valoración positiva no se ve afectada.

Tabla comparativa

Respuesta	II semestre 2025	I semestre 2026
No	0 %	11,1 %
Sí	100 %	88,9 %

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

El 94.4 % del público encuestado en el I semestre de 2026 afirmó haber recibido información sobre los servicios brindados en la Sala de Consulta, por lo cual la valoración se mantiene igual al período anterior.

En cuanto a la valoración de esta información, la valoró como muy buena el 33,3 %, el 61,1 % la consideró excelente y un 5,6 no respondió la pregunta. En este caso, se da una disminución en el porcentaje de excelente, el cual pasa al muy bueno y al no responde.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre 2025	I semestre 2026
Muy bueno	77,8 %27,8 %	33,3 %
Excelente	72,2 5	61,1 %
No responde		5,6 %

2.3. Instrucción para el uso de instrumentos descriptivos

La instrucción sobre el uso de los instrumentos descriptivos continuó siendo recibida por el 100 % de las personas encuestadas durante el I semestre de 2026, manteniéndose igual que en el semestre anterior.

La valoración de excelente aumentó durante el I semestre de 2026, en razón de la desaparición del porcentaje de bueno y una disminución del muy bueno, reflejando una percepción más favorable respecto de las orientaciones brindadas para el uso de los instrumentos descriptivos, en comparación con el período anterior.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre 2025	I semestre 2026
Bueno	5,6 %	0 %
Muy bueno	44,4 %	38,9 %
Excelente	50 %	61,1 %

2.4. Información relacionada con el acervo documental

La percepción continúa siendo altamente positiva, aunque se presenta una ligera reducción en la proporción de personas que indicaron haber recibido información sobre el acervo documental, la cual pasó del 100 % al 88,9 %, en comparación con el período anterior.

Tabla comparativa

Respuesta	II semestre 2025	I semestre 2026
No	0 %	11,1 %
Sí	100 %	88,9 %

La valoración de dicha información muestra un incremento importante en la categoría excelente, que pasa de 55.5 % a 88.9 %, acompañado de una disminución del muy bueno (de 33.3 % a 11.1 %) y la desaparición del no responde.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre 2025	I semestre 2026
Muy bueno	11,1 %	16,6 %
Excelente	88,9 %	72,2 %
No responde		11,1 %

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

En este caso, el 100 % de las personas usuarias respondió afirmativamente en ambos períodos, por lo cual la estadística se mantiene sin variación.

2.6. Interés del personal por atender a las personas usuarias

En este caso se presenta una ligera disminución del porcentaje de excelente, el cual pasó de 88,9 % a 83,3 %.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre 2025	I semestre 2026
Muy bueno	11,1 %	16,6 %
Excelente	88,9 %	83,3 %

2.7. Trato y cortesía del personal

Con respecto a este rubro, se observa que la valoración se mantiene igual en comparación con el semestre pasado, pues se indicó por parte de las personas usuarias un 5,6 % muy bueno y un 94,4 % excelente.

2.8. Profesionalismo de las personas funcionarias

La percepción del profesionalismo presenta una mejora durante el I semestre de 2026, por cuanto pasó del 88,9 % al 100 %.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre 2025	I semestre 2026
Muy bueno	11,1 %	0 %
Excelente	88,9 %	100 %

2.9. Conocimiento de la persona funcionaria sobre el acervo documental

Con respecto a este punto, la valoración de excelente aumenta, pasando del 83,3 % al 94,4 % y se mantiene una percepción ampliamente positiva.

Valoración	II semestre 2025	I semestre 2026
Muy bueno	16,7 %	5,6 %
Excelente	83,3 %	94,4 %

2.10. Período promedio de entrega de documentos

En relación con el tiempo de entrega, la cantidad de personas usuarias que indicaron haber recibido sus documentos entre 10 y 20 minutos se mantuvo en el 88,9 %, a lo igual que en el período anterior, mientras que el 11,1 % refirió recibirlos entre 21 y 30 minutos.

En cuanto a la valoración de estos tiempos, la valoración de excelente pasa de 94,4 %, a 88,9 %, el muy bueno se mantiene en 5,6 % y aparece una estadística de bueno, correspondiente al 5,6 %.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre 2025	I semestre 2026
Bueno		5,6 %
Muy bueno	5,6 %	5,6 %
Excelente	94,4 %	88,9 %

2.11. Apoyo para localizar documentos

La valoración positiva por parte del público con respecto al apoyo brindado por el personal cuando se presentan dificultades para localizar documentación se mantiene igual al período anterior, siendo de un 100 %.

2.12. Trato discriminatorio

Al igual que en el período anterior, ninguna persona usuaria reportó situaciones de discriminación. Por el contrario, los comentarios recibidos destacan el respeto y la cordialidad del personal como aspectos positivos en la prestación de los servicios. A continuación, se transcriben los comentarios brindados por las personas usuarias en cuanto a este tema.

“Nunca me sentí discriminada

He asistido relativamente poco a las Salas, no obstante, considero que el personal es amable y muy anuente a ayudar. No he presenciado tampoco ninguna conducta similar

Ninguna

No discriminación

el trato ha sido muy cordial y sin ningún tipo de discriminación.

No he enfrentado ni visto

El trato y comportamiento de funcionarios y usuarios es siempre respetuoso y tolerante

Ningún tipo de discriminación

excelente trato

No para nada

No he enfrentado

no es no, no se puede especificar!!!!!!

No he visto”

2.13. Evaluación de los servicios de reproducción

- En términos generales, todos los servicios valorados mantienen calificaciones positivas, con distribuciones que varían entre el bueno y el excelente, salvo una persona que indicó malo en la base de datos.
- En el caso del préstamo de documentos, se observa que la valoración se mantiene sin variaciones en comparación con el período anterior.
- En cuanto al servicio de digitalización, aumenta el porcentaje de excelente generado a partir d una disminución en la cantidad de personas que indicaron no haberlo utilizado.
- En cuanto a la certificación de documentos históricos, la valoración se mantiene sin variaciones en relación con el período anterior.
- Respecto a la solicitud de digitalización por correo electrónico, aumentan la valoración de excelente, a partir de una disminución en el porcentaje de muy bueno.
- El servicio de toma de fotografías mantiene su tendencia positiva, al no presentarse variaciones en relación con el período anterior.
- Finalmente, en relación con la base de datos AtoM, se presenta una combinación de resultados pues, disminuyó el porcentaje de muy bueno y esto se ve reflejado en la aparición de una estadística de malo, otra de bueno, pero también un aumento en el excelente.

Servicio	Valoración	II semestre 2025	I semestre 2026
Préstamo de documentos	Muy bueno	5,6 %	5,6 %
	Excelente	94,4 %	94,4 %
Digitalización	Muy bueno	22,2 %	22,2 %
	Excelente	33,3 %	38,8 %
	No lo ha utilizado	44,4 %	38,8 %
Certificación de documentos históricos	Excelente	22,2 %	22,2 %
	No lo ha utilizado	77,8 %	77,8 %

Solicitud de digitalización por correo electrónico	Muy bueno	33,3 %	22,2%
	Excelente	38,9 %	50 %
	No lo ha utilizado	27,7 %	27,7 %
Toma de fotografías	Excelente	88,9 %	88,9 %
	No lo ha utilizado	11,1 %	11,1 %
Base de datos AtoM	Malo		5,6 %
	Bueno		5,6 %
	Muy bueno	50 %	27,7 %
	Excelente	33,3 %	44,4 %
	No lo ha utilizado	16,7 %	16,6 %
Calificación general	Muy bueno	16,7 %	5,6 %
	Excelente	83,3 %	94,4 %

2.14. Nivel de coincidencia en los instrumentos de acceso y control

- En lo relacionado con el nivel de coincidencia, se observan variaciones importantes entre ambos semestres. En la base de datos, disminuye el porcentaje de casi siempre y, en consecuencia, aumentó el siempre.
- En los ficheros, el porcentaje de siempre aumentó, y el de casi siempre también, generado a partir de una disminución en la cantidad de personas que indicaron no haberlo utilizado.
- Finalmente, en cuanto a los inventarios, hubo una importante disminución en el número de personas que refirieron no haberlos utilizado, lo cual aumentó las estadísticas de siempre y casi siempre.

Instrumento	Nivel de coincidencia	I semestre 2025	II semestre 2026
Base de datos	Casi siempre	38,9 %	16,7 %
	Siempre	61,1 %	83,3 %
Ficheros	Casi siempre	5,6 %	11,1 %

	Siempre	61,1 %	72,2 %
	No lo ha utilizado	33,3 %	16,7 %
Inventarios	Casi siempre	0 %	11,1 %
	Siempre	27,8 %	61,1 %
	No lo ha utilizado	72,2 %	27,7 %

2.15. Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo mantiene una valoración muy positiva, con predominio de la categoría excelente, la cual aumentó de un 77,8 % a un 88,9 %.

Tabla comparativa

Valoración	II semestre 2025	I semestre 2026
Muy bueno	22,2 %	11,1 %
Excelente	77,8 %	88,9 %

2.16. Comentarios de las personas usuarias

A continuación, se transcriben comentarios brindados por las personas usuarias, en relación con el servicio prestado en la Sala de Consulta.

“Muchas gracias.

Agradezco a los funcionarios por su esfuerzo y sacrificio.

Me parece que es un buen servicio de manera general, se cumple lo que considero que es necesario. En realidad, la única observación es la franja horaria que dispone el Archivo Histórico, que dificulta un poco el acceso a documentos debido al poco tiempo que se

dispone, yo si fuera mi decisión y si fuera posible plantearía la idea de expandirla con los horarios habituales de las instituciones públicas. Por todo lo demás, excelente hasta el momento.

La sala de consultas es muy adecuada para trabajar. Gracias por el excelente servicio y felicitaciones a quienes lo hacen posible.

Estuve 4 días trabajando en el archivo y el servicio de las personas encargadas me pareció muy profesional, son muy amables y ayudan con todas las dudas.

Que continúen con el excelente servicio y atención a los usuarios.

Gracias.

No tengo.

A la hora de tomar fotografías de los documentos usando filtros de mejora de imagen la luz natural puede llegar a bajar la calidad de las imágenes, entonces se recomendaría tener alguna mesa en un espacio sin tanta incidencia de la luz natural, no en oscuridad total, pero evitar la luz directa de los "tragaluz" o rendijas de entrada de luz solar.

Muchísimas gracias.

Excelente servicio.

Deseo agradecer los servicios y el trabajo.

Todo muy bien. Si sería necesario disponer de más documentos digitalizados en la base de datos”.

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. Se resalta la importancia de la utilización de la base de datos AtoM para la búsqueda de documentos, por lo cual es necesario educar al público sobre su existencia y forma de uso, para así poder dar el máximo aprovechamiento a este recurso.

5. En los comentarios de las personas usuarias se destaca la amabilidad, el buen trato y el excelente servicio.

6. Una persona sugirió maximizar la digitalización de documentos, mientras que otra indicó que, a la hora de tomar fotografías con filtros para la mejora de la imagen, la luz natural afecta el producto final, alterando la calidad, por lo cual sugiere colocar una mesa donde no pegue luz natural directa.

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 de forma resumida:

1. Dar continuidad a la revisión de los ficheros como una medida preventiva y de aseguramiento de la calidad de la información contenida en estos instrumentos descriptivos.
2. Priorizar el mantenimiento y el fortalecimiento de los procesos de control de calidad de la base de datos AtoM.
3. Promover el conocimiento y uso de la base de datos AtoM entre las personas usuarias, mediante estrategias de difusión, tales como las redes sociales, la página web institucional, los comunicados de prensa, el boletín *Archívese* y otros canales de comunicación.
4. Desarrollar sistemas automatizados que permitan gestionar de manera más eficiente y autónoma la solicitud y reproducción de documentos, los cuales sean compatibles e interoperables con la base de datos AtoM.
5. Continuar con la asociación de las imágenes digitalizadas a las correspondientes descripciones archivísticas registradas en AtoM.
6. Analizar las funciones y la dotación de personal con que actualmente cuenta la Unidad de Acceso y Reproducción de Documentos (Sala de Consulta), con el fin de:
 - a. Evaluar si la clasificación actual de los puestos de asistentes de sala es adecuada.
 - b. Examinar si la cantidad de personal y los perfiles de los puestos son suficientes para enfrentar las crecientes y exigentes tareas de la Sala.
7. evaluar si los documentos producidos por el Liceo de Costa Rica, el Instituto de Alajuela y el Colegio Superior de Señoritas, a pesar de su declaratoria de valor científico-cultural, deberían permanecer por más tiempo en el archivo central del MEP, al tener aún valor administrativo legal y ser consultados frecuentemente por personas usuarias para la realización de trámite.

8. Dotar a la Sala de Consulta de equipo de cómputo adicional y de mayor capacidad tecnológica, a fin de garantizar un servicio más eficiente y oportuno.
9. Realizar un diagnóstico de los documentos de origen judicial, con el propósito de identificar y corregir las inconsistencias existentes entre los registros descriptivos y la ubicación física de los documentos, así como facilitar su localización y consulta.

Adicionalmente, con base en la sugerencia de una de las personas usuarias, la contraloría de Servicios realiza la siguiente recomendación:

Valorar la posibilidad de colocar una mesa donde no pegue luz natural directa, para no afectar la calidad de las imágenes, en la toma de fotografías con cámaras de las personas usuarias que utilizan filtros para la mejora de imagen.