

DGAN-DG-CS-005-2026

Análisis Estudio de Usuarios del Archivo Intermedio (año 2024)

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Contraloría de Servicios

2026

ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA



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 ESTUDIO DE USUARIOS DEL ARCHIVO INTERMEDIO (AÑO 2024)

ELABORADO POR

REVISADO POR

DIRIGIDO A

Jacqueline Ulloa Mora

Víctor Murillo Quirós, Subdirector
General

Ivannia Valverde Guevara, Directora
General

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 23/02/2026 04:12:08 PM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Febrero, 2026

Contenido

- 1. Capítulo I. Aspectos generales 4
 - 1.1. Introducción 4
 - 1.2. Metodología 5
- 2. Capítulo II. Resultados del Estudio de Usuarios en torno a la calidad de los servicios 6
 - 2.1. Información sobre los servicios prestados 6
 - 2.2. Normas que regulan la prestación de los servicios 6
 - 2.3. Calidad de la información 7
 - 2.4. Instrucción sobre el uso de los instrumentos descriptivos.....7
 - 2.5. Interés y disposición del personal a cargo de atender al público.....8
 - 2.6. Interés del personal por brindar apoyo cuando la información solicitada no se encuentra en el Archivo Intermedio 8
 - 2.7. Desempeño del personal de la Unidad de Archivo Intermedio.....9
 - 2.8. Evaluación de los servicios prestados.....9
 - 2.9. Infraestructura en las instalaciones del Archivo Intermedio.....9
- 2. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones 11
 - 3.1. Conclusiones.....11
 - 3.2. Recomendaciones.....11

1. Capítulo I. Aspectos generales

1.1. Introducción

Una de las metas 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 del Archivo Intermedio del Departamento Servicios Archivísticos Externos, 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 Intermedio es sumamente relevante como parte del Archivo Nacional pues, se trata de la dependencia que custodia documentos de los despachos de la Presidencia de la República y Vicepresidencias, Consejo de Gobierno, despachos de Ministros y Viceministros desde el año 1990 (Art. 53 de la Ley N°7202), además de fondos de instituciones públicas que han cerrado, por ejemplo, la Corporación Costarricense de Desarrollo (CODESA), Transportes Metropolitanos S.A. (TRANSMESA) y Banco Anglo Costarricense (BAC).

Por tal motivo, es muy 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 estudio de usuarios presentado anualmente, 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 el Archivo Intermedio. 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 Estudio de Usuarios del Archivo Intermedio, año 2024, recibido en esta Contraloría mediante el Informe DGAN-DSAE-AI-039-2025, 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 estudio de usuarios, 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 el Archivo Intermedio.

2. Capítulo II. Resultados del Estudio de Usuarios en torno a la calidad de los servicios

La información utilizada para elaborar el estudio de usuarios del Archivo Intermedio proviene de la aplicación de un método directo de percepción, mediante el uso de cuestionarios, mecanismo que permite valorar la opinión del público en torno al servicio recibido y las posibles oportunidades de mejora.

Durante el 2024 en el Archivo Intermedio fueron encuestadas un total de 21 personas usuarias, quienes brindaron su opinión sobre los servicios recibidos en esa dependencia.

2.1. Información sobre los servicios prestados

El 95 % de las personas usuarias afirma haber recibido instrucción relacionada con los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio por parte de la persona encargada de la facilitación. Hay una disminución del 5 % en relación con el período anterior, cuando la información fue recibida por el 100%.

Tabla comparativa

Información sobre los servicios prestados	2023	2024
Sí	100%	95.2%
No	0%	4.8%

2.2. Normas que regulan la prestación de los servicios

Esta información según los datos de la encuesta fue recibida por el 95.2 % de las personas usuarias, lo cual evidencia un aumento en relación con el período anterior.

Tabla comparativa

Normas que regulan la prestación de los servicios	2023	2024
---	------	------

Sí	85.7%	95.2%
No	14.3%	4.8%

2.3. Calidad de la información

En cuanto a la calidad de la información brindada en los dos puntos anteriores, el 85.7 % la calificó de excelente, el 4.8 % como buena, el 4.8 % como muy buena y el 4.8 %. No responde. Se denota una disminución del porcentaje de muy bueno, la cual se distribuye entre el bueno y el no responde.

Tabla comparativa

Calidad de la información	2023	2024
Bueno	0%	4.8%
Muy bueno	14.3%	4.8%
Excelente	85.7%	85.7%
No responde	0%	4.8%

2.4. Instrucción sobre el uso de los instrumentos descriptivos

En relación con la inducción e instrucción sobre el uso de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión y bases de datos, entre otros), la medición indicó que el 90.5 % de las personas encuestadas sí la recibió. En este caso se presenta una disminución en comparación con el período anterior.

Tabla comparativa

Instrucción sobre el uso de los instrumentos descriptivos	2023	2024
Sí	100%	90.5%
No	0%	9.5%

En cuanto a la calidad de la instrucción brindada, el 81 % la calificó como excelente, el 4.8 % como buena, el 4.8 % como muy buena y el 9.5 % no responde. Se presenta una disminución del porcentaje de excelente, el cual se distribuye entre el bueno, el muy bueno y el no responde.

Tabla comparativa

Calidad de la instrucción	2023	2024
Bueno	0%	4.8%
Muy bueno	0%	4.8%
Excelente	100%	81.0%
No responde	0%	9.5%

2.5. Interés y disposición del personal a cargo de atender al público

Cabe destacar que, en cuanto al interés y disposición del personal a cargo de atender al público, el 100% de la muestra indicó haber contado con la anuencia requerida para resolver inconsistencias y dudas, a lo igual que en el período anterior. Este es un aspecto sumamente positivo pues, denota la satisfacción plena de la ciudadanía en torno al trato brindado.

En el mismo sentido, dicho interés fue calificado como excelente por la totalidad de las personas encuestadas, a lo igual que en el período anterior.

2.6. Interés del personal por brindar apoyo cuando la información solicitada no se encuentra en el Archivo Intermedio

En este caso el 76 % de las personas encuestadas indicó recibir apoyo e interés por parte del personal, cuando no se localiza la información, lo cual evidencia una disminución en comparación con el período anterior, cuando el 100 % afirmó haberlo recibido.

Tabla comparativa

Interés del personal por brindar apoyo cuando la información solicitada no se encuentra en el	2023	2024
---	------	------

Archivo Intermedio		
Sí	100 %	76 %
No		24 %

2.7. Desempeño del personal de la Unidad de Archivo Intermedio

En cuanto al desempeño de quienes laboran en el Archivo Intermedio las personas usuarias también manifestaron su satisfacción plena pues, en su conjunto el 100 % calificó de manera positiva las características evaluadas, entre ellas tolerancia, respeto, comunicación asertiva, discreción, conocimiento demostrado, disponibilidad, legalidad, desempeño de sus funciones y amabilidad.

2.8. Evaluación de los servicios prestados

En torno a la evaluación de los servicios prestados en el Archivo Intermedio se mantiene una valoración positiva pues, las personas usuarias dieron altas calificaciones a aquellos servicios que utilizaron, lo cual se detalla a continuación.

- 13 personas usuarias recibieron el servicio de facilitación de documentos, siendo calificado como excelente por la totalidad de ellas.
- 1 persona usuaria recibió el servicio de préstamo de documentos a entes productores o tribunales, calificándolo como excelente.
- 3 personas usuarias recibieron el servicio de fotocopia simple, calificándolo como excelente.
- 1 persona usuaria recibió el servicio de fotocopia certificada, calificándola como excelente.

2.9. Infraestructura en las instalaciones del Archivo Intermedio

Finalmente, se valoró la percepción en cuanto a las condiciones de infraestructura en las instalaciones del Archivo Intermedio, obteniendo los siguientes resultados.

Rubro valorado	2023	2024
----------------	------	------

Iluminación	5.0	4.76
Limpieza	5.0	4.95
Ventilación	5.0	4.61
Mobiliario	5.0	4.71
Silencio	5.0	4.90
Rotulación	5.0	4.80
Equipo de cómputo	5.0	3.70
Promedio total	5.0	4.60

Como se puede notar, hay una disminución en la calificación de la totalidad de los rubros y en el promedio total, la cual, al ser leve, no afecta la valoración positiva del público en relación con los rubros de infraestructura evaluados.

3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones

- De la información contenida en el estudio de usuarios es posible desprender que existe un alto grado de satisfacción con los servicios brindados por el Archivo Intermedio, la información obtenida, la atención brindada y sus instalaciones.
- El estudio de usuarios evidencia la importancia del Archivo Intermedio a nivel nacional, al tratarse de una dependencia donde se custodia patrimonio documental que refleja el quehacer gubernamental a lo largo de los períodos presidenciales. Por tales razones, el Archivo Intermedio constituye un Baluarte esencial para la transparencia y la rendición de cuentas por parte del Estado costarricense.
- Según se logra visualizar en el estudio de usuarios, el buen trato, el apoyo al público y la labor informativa que llevan a cabo las personas funcionarias del Archivo Intermedio es de suma importancia, ya que les permite a las personas usuarias conocer la forma de acceder a los servicios, las normas para utilizarlos y la manera de consultar adecuadamente el acervo documental custodiado en esta dependencia.
- También se evidencia que en términos generales las instalaciones, el equipo y el mobiliario disponible para el público son apropiadas y permiten acceder a los servicios de una manera cómoda, segura y eficiente.

3.2. Recomendaciones

La Unidad de Archivo Intermedio propuso una serie de recomendaciones en el Estudio de Usuarios, con las cuales la Contraloría de Servicios coincide, por lo cual se transcriben a continuación.

1. **Las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos deben procurar el correcto cumplimiento de los controles manuales y electrónicos, para que en el momento que se compare y se requiera la información, se reflejen verídicamente los datos sobre la afluencia de personas usuarias y los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio. Para esto, una vez que la persona usuaria haya concluido su consulta y se retire, se debe cotejar la información registrada en los controles en soporte papel con la información ingresada en el sistema electrónico. Posteriormente, se debe enviar un correo electrónico a la persona coordinadora, informando que se atendió a un usuario. En dicho correo se deben detallar los fondos consultados, las firmas solicitadas y si se realizaron reproducciones de documentos.**

2. Las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos, deben continuar con el cotejo diario de los documentos que se facilitan en la Unidad de Archivo Intermedio, con el objetivo de identificar posibles inconsistencias en los controles que se utilizan en la Unidad.

3. La coordinación de la Unidad de Archivo Intermedio debe continuar con el cotejo mensual de los controles que utilizan en la Unidad de Archivo Intermedio, con el fin de minimizar los errores que se puedan presentar a la hora de llenar los controles existentes para la facilitación, incluidos el control de préstamo manual y electrónico, así como el registro de usuarios.

4. Continuar con la realización de los estudios de usuarios y las mediciones del grado de satisfacción de las personas que reciben los servicios anualmente en la Unidad e implementar las mejoras recomendadas.

5. Aplicar la encuesta a todas las personas usuarias que se presenten a la Unidad de Archivo Intermedio, o bien, debido a que se están presentando consultas por otros medios, evaluar la atención y el servicio con encuestas electrónicas acordes al servicio, con el fin de que el 100% de las personas usuarias participen en el Estudio de Usuarios.

6. Canalizar las consultas virtuales por medio de la persona coordinadora, para tener un único canal de comunicación que se encargue de facilitar información, documentos y reproducciones. Además, se debe aplicar el formulario de encuesta virtual de modo que sea la persona coordinadora de la Unidad quien lleve el control de éstas.

7. Dar un acompañamiento a las personas usuarias cuando estén llenando los datos de las encuestas, ya que muchos usuarios se confunden con las preguntas y las respuestas brindadas no son acordes con lo solicitado, información que es primordial para las personas funcionarias para poder medir y mejorar la calidad de los servicios que brinda.

8. Promover la difusión de fondos y servicios, así como dar seguimiento a la actualización de la información en el sitio web sobre los servicios y documentos que se custodian en la Unidad de Archivo Intermedio, como una medida para la formación de las personas usuarias y la ciudadanía en general.

9. Ofrecer a los usuarios externos y a las personas visitantes información sobre las funciones y el quehacer de la Unidad del Archivo Intermedio con el fin de fomentar e incentivar utilizar los servicios que se tienen a disposición. Para ello se facilitan trípticos con información del Archivo Intermedio

10. Es indispensable la guía y orientación que se brinda a las personas usuarias externas, a fin de facilitar las herramientas para la búsqueda de información y de documentos, por tanto, las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos deben dar esta inducción a la totalidad de las personas usuarias que visitan la Unidad de Archivo Intermedio. Tabla comparativa

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