



MINISTERIO
DE CULTURA Y JUVENTUD
GOBIERNO DE COSTA RICA

**ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA**

DGAN-DG-CS-014-2026

Análisis Estudio de Usuarios Archivo Intermedio (2025)

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: 28/07/2026 12:57:37 p. m.
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Jacqueline Ulloa Mora,
Contralora de Servicios

Carmen Elena Campos
Directora General

Julio, 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	5
2.1. Información sobre los servicios prestados	5
2.2. Normas que regulan la prestación de los servicios.....	6
2.3. Calidad de la información	6
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.....	8
2.8. Evaluación de los servicios prestados.....	9
2.9. Infraestructura en las instalaciones del Archivo Intermedio.....	9
3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones	10
3.1. conclusiones.....	10
3.1. Recomendaciones.....	10

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 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 2025, recibido en esta Contraloría mediante el INFORME DGAN-DSAE-UAI-066-2026, 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 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 coadyubar 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 2025 en el Archivo Intermedio fueron encuestadas un total de 9 personas usuarias, quienes brindaron su opinión sobre los servicios recibidos en esa dependencia.

2.1. Información sobre los servicios prestados

El 88,9 % de las personas usuarias afirmó haber recibido instrucción relacionada con los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio por parte de la persona encargada de la facilitación. Se presenta una disminución de 6,3 puntos porcentuales en relación con el período anterior.

Tabla comparativa

Información sobre los servicios prestados	2024	2025
Sí	95,2%	88,9%
No	4,8%	11,1%

2.2. Normas que regulan la prestación de los servicios

La totalidad de las personas usuarias encuestadas indicó haber recibido información sobre las normas y disposiciones que regulan la prestación de los servicios, lo cual evidencia un aumento en relación con el período anterior.

Tabla comparativa

Normas que regulan la prestación de los servicios	2024	2025
Sí	95,2%	100%
No	4,8%	0%

2.3. Calidad de la información

En cuanto a la calidad de la información brindada en los dos puntos anteriores, el 100 % de las personas usuarias la calificó como excelente. Se observa una mejora respecto al período anterior, desapareciendo las categorías bueno, muy bueno y no responde.

Tabla comparativa

Calidad de la información	2024	2025
Bueno	4,8%	0%
Muy bueno	4,8%	0%
Excelente	85,7%	100%
No responde	4,8%	0%

2.4. Instrucción sobre el uso de los instrumentos descriptivos

En relación con la inducción e instrucción sobre el uso de los instrumentos descriptivos, la medición indicó que el 100 % de las personas encuestadas sí la recibió. En este caso se presenta un aumento con respecto al período anterior.

Tabla comparativa

Instrucción sobre el uso de los instrumentos descriptivos	2024	2025
Sí	90,5%	100%
No	9,5%	0%

En cuanto a la calidad de la instrucción brindada, el 100 % la calificó como excelente. Se evidencia una mejora respecto al año anterior.

Tabla comparativa

Calidad de la instrucción	2024	2025
Bueno	4,8%	0%
Muy bueno	4,8%	0%
Excelente	81%	100%
No responde	9,5%	0%

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, al igual que en el período anterior.

Asimismo, ESTE interés fue calificado como excelente por la totalidad de las personas encuestadas.

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

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

Tabla comparativa

Interés del personal por brindar apoyo cuando la información solicitada no se encuentra en el Archivo Intermedio	2024	
Sí	76%	100%
No	24%	0%

2.7. Desempeño del personal de la Unidad de Archivo Intermedio

Las personas usuarias 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.

- 8 personas usuarias calificaron el servicio de facilitación de documentos con valor administrativo-legal como excelente. Mientras que una persona usuaria no respondió la pregunta relacionada con la calificación de este servicio.
- No se registraron calificaciones para el servicio de préstamo de documentos a entes productores, ya que ninguna de las personas encuestadas utilizó este servicio durante el período evaluado.
- No se registraron calificaciones para el servicio de fotocopias simples.
- No se registraron calificaciones para el servicio de fotocopias certificadas.

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.

Tabla comparativa

Rubro valorado	2024	2025
Iluminación	4,76	5,00
Limpieza	4,95	5,00
Ventilación	4,61	4,70
Mobiliario	4,71	4,90
Silencio	4,90	5,00
Rotulación	4,80	5,00
Equipo de cómputo	3,70	5,00
Promedio total	4,60	4,94

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.
- Se evidencia una mejora en varios indicadores asociados al proceso de orientación de las personas usuarias, ya que durante el año 2025 aumentó el porcentaje de personas que recibieron información sobre las normas que regulan los servicios y sobre el uso de los instrumentos descriptivos, alcanzando en ambos casos una cobertura del 100 %. Asimismo, la calidad de la información y de la instrucción brindada fue calificada como excelente por la totalidad de las personas encuestadas.
- Los resultados obtenidos evidencian avances en la percepción de las condiciones de infraestructura de la Unidad de Archivo Intermedio, observándose un incremento en la calificación de todos los rubros evaluados respecto al período anterior, particularmente en el equipo de cómputo, cuya valoración pasó de 3,70 a 5,00.

3.1. 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. *Elaborar el cuestionario en Microsoft Forms con el fin de que su llenado sea más ágil y al mismo tiempo se facilite el análisis automático de datos.*
2. *Mantener la entrega del folleto informativo sobre servicios y políticas, como material de apoyo para la inducción y como herramienta para fomentar el uso adecuado de los servicios disponibles.*
3. *Brindar acompañamiento durante el llenado del cuestionario, a fin de mejorar la calidad de los datos y evitar respuestas incorrectas o incompletas.*
4. *Reforzar la inducción brindada a las personas usuarias para asegurar que cuenten con las herramientas necesarias para la búsqueda de información y uso de instrumentos de descripción.*
5. *Continuar con la capacitación en el uso de ATOM a las personas usuarias externas, con el fin de mejorar la metodología de búsqueda de información.*
6. *Optimizar el espacio físico, de reorganización de la sala y cambio de mobiliario con el objetivo de ampliar las áreas de trabajo; dado que este aspecto fue el peor calificado durante el septenio analizado.*
7. *Continuar con la difusión de los fondos documentales y de los servicios disponibles en el sitio web institucional.*
8. *Garantizar el correcto llenado de los controles manuales y electrónicos, velando por la consistencia y exactitud de los datos registrados.*
9. *Mantener el cotejo diario y mensual de documentos y controles, con el fin de minimizar errores y asegurar la fiabilidad de la información.*
10. *Realizar estudios comparativos de usuarios cada cinco años para monitorear tendencias y evaluar la efectividad de las mejoras implementadas.*
11. *Proponer una actualización del método directo (cuestionario) ante la contraloría de servicios, para que la percepción por parte de las personas usuarias sea clara, esto con el fin de evitar inconsistencias en la representación de los datos”.*

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