

INFORME DGAN-DG-CS-002-2024

Informe de medición de estándares de calidad 2024

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Unidad Contraloría de Servicios

2025

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**

INFORME DE MEDICIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD 2024

ELABORADO POR

REVISADO POR

DIRIGIDO A

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 17/01/2025 04:02:16 PM
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

ENERO, 2025

Contenido

- 1. Capítulo I. Aspectos generales 4**
 - 1.1. Introducción 4
 - 1.2. Metodología 4
- 2. Capítulo II. Análisis de cumplimiento de estándares de calidad 6**
 - 2.1. Tabla de atributos de calidad 6
 - 2.2. Resultados de la encuesta 6
 - 2.2.1. Tabla de respuestas a las preguntas de selección única 6
 - 2.2.2. Resultados cualitativos 8
 - 2.2.3. Comentarios brindados por las personas usuarias en la pregunta abierta. 8
 - 2.2.4. Análisis de los comentarios. 8
- 3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones 10**
 - 3.1. Conclusiones..... 10
 - 3.2. Recomendaciones..... 11

1. Capítulo I. Aspectos generales

1.1. Introducción

La meta 37.7.0 del Plan de Trabajo Anual, a cargo de la Contraloría de Servicios establece:

“Evaluar el cumplimiento de estándares de calidad de los servicios brindados por el Archivo Nacional, con base en la metodología elaborada de manera conjunta por la Contraloría de Servicios y la Unidad de Planificación Institucional”.

Esta meta se ha establecido con la finalidad de medir la percepción de las personas usuarias sobre los servicios brindados, con el objetivo de determinar si estos cumplen efectivamente con una serie de atributos previamente establecidos por la institución, los cuales marcan el estándar de calidad deseado en la prestación de los servicios del Archivo Nacional.

La filosofía de prestación de los servicios en el Archivo Nacional se basa en lograr el mayor nivel de calidad, a través de la implementación de un proceso de estandarización. Es decir, no se trata solamente de ofrecer un servicio al público, sino de que éste sea brindado bajo parámetros generalizados, de manera tal que independientemente del servicio que se solicite, o de la dependencia donde la persona sea atendida, su experiencia al interactuar con la institución sea altamente satisfactoria.

Para lograr tal objetivo, la institución ha definido varios atributos relevantes que se considera son indispensables en la prestación de un servicio de calidad. Específicamente, los atributos de calidad seleccionados son: oportunidad, confiabilidad, honestidad, transparencia, amabilidad, cobertura, accesibilidad, eficacia, eficiencia, adecuada infraestructura e imparcialidad.

Por otra parte, más allá de medir 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. Por ello, el instrumento utilizado para analizar la opinión de las personas usuarias contiene una pregunta dirigida a obtener de su parte comentarios y sugerencias para la solución de problemas concretos y a la vez, evitar desmejoras en aspectos positivos ya alcanzados.

1.2. Metodología

La metodología aplicada para realizar la medición de estándares de calidad en la institución incluyó las siguientes acciones:

1. Seleccionar los trámites y servicios por evaluar.

Se dio lectura a la Guía de Trámites y Requisitos de los Servicios que Brinda la Dirección General del Archivo Nacional, para determinar cuáles de ellos serían objeto de evaluación durante el período.

2. Establecer los atributos de calidad deseables.

Al respecto, es importante resaltar que existen varios criterios o atributos útiles para fijar estándares de calidad; entre ellos se pueden citar: oportunidad, estabilidad, previsibilidad, claridad, sencillez y accesibilidad, entre otras características.

3. Determinar el grado de cumplimiento de los atributos de calidad de los trámites y servicios seleccionados.

Una vez establecidos los trámites o servicios por evaluar y los atributos de calidad que referenciarían la valoración, se procedió a hacer una comparación del plano ideal con el plano real. Es decir, se midió la percepción con respecto al servicio brindado, y se contrastó con el atributo que se deseaba cumplir.

La percepción de las personas usuarias fue identificada mediante la aplicación de una encuesta que permitió hacer una lectura del nivel de satisfacción y el grado de ajuste de los trámites y servicios a los atributos de calidad deseados.

4. Realizar un reporte de resultados sobre el grado de cumplimiento de los atributos de calidad.

Con base en la información obtenida, se procede a la elaboración de un informe con los hallazgos derivados de la medición de percepción de las personas usuarias, el cual detalla la situación general con respecto a los estándares de calidad de los trámites y servicios evaluados en el período correspondiente.

2. Capítulo II. Análisis de cumplimiento de estándares de calidad

2.1. Tabla de atributos de calidad

Durante el año 2024 se eligieron para ser evaluados la totalidad de los trámites y servicios que se brindan en la institución, a los cuales se les aplicó la siguiente tabla de atributos de calidad.

Atributo	Descripción
Oportunidad	Resolver el trámite dentro del plazo máximo establecido en la Guía de trámites.
Confiabilidad	Realizar el trámite sin errores.
Honestidad	Prestar un servicio libre de actos de presunta corrupción.
Transparencia	Poner a disposición del público información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio.
Amabilidad	Mostrar disposición, cortesía y respeto en la atención a la persona usuaria.
Cobertura	Contar con los recursos suficientes para satisfacer la demanda.
Facilitar el acceso a los servicios prestados, bajo criterios de inclusión y diseño universal.	
Eficacia	Cumplir los objetivos planteados.
Eficiencia	Alcanzar los objetivos maximizando el uso adecuado de los recursos.
Infraestructura	Ofrecer instalaciones adecuadas, cómodas y seguras para la prestación de los servicios.
Imparcialidad	Prestar un servicio caracterizado por la igualdad en el trato y atención, sin preferencias ni discriminación.

2.2. Resultados de la encuesta

En total fueron respondidos 30 cuestionarios por parte de las personas usuarias, quienes indicaron lo siguiente.

En respuesta a la primera pregunta: ¿Cuál de los trámites o servicios brindados por el Archivo Nacional requirió?, las personas usuarias indicaron hacer uso de muchos de los servicios disponibles, entre ellos entrega y corrección de índices notariales, depósito de protocolos, consulta de documentos notariales, solicitud de reproducciones simples y certificadas de instrumentos públicos, consulta y reproducción de documentos históricos y consulta y préstamo de documentos custodiados por el Archivo Intermedio, entre otros.

2.2.1. Tabla de respuestas a las preguntas de selección única

Pregunta	Si	No	Porcentaje de cumplimiento
----------	----	----	----------------------------

¿El trámite fue realizado dentro del plazo máximo establecido en la Guía de Trámites?	23	7	76 %
¿La tramitación se llevó a cabo sin errores?	30	0	100 %
¿La tramitación del servicio brindado estuvo libre de actos de presunta corrupción?	30	0	100 %
¿Tuvo usted disponible la información necesaria para la realización de su trámite?	30	0	100 %
¿Recibió usted un trato respetuoso y amable?	30	0	100 %
¿Considera usted que el personal y la infraestructura existente satisfacen adecuadamente la demanda?	28	2	93.3 %
¿Considera usted que existen las facilidades necesarias para que la realización del trámite sea accesible e inclusiva?	27	3	90 %
¿Considera usted que hubo eficiencia en la realización del trámite, mediante el uso adecuado de los recursos?	27	3	90 %
¿Considera usted que las instalaciones son cómodas, seguras y adecuadas para la prestación de los servicios?	30	0	100 %
¿Cumplió usted su objetivo al realizar el trámite?	30	0	100 %
¿Considera usted que la realización de su trámite fue imparcial y libre de discriminación?	30	0	100 %

2.2.2. Resultados cualitativos

De la tabla anterior es posible inferir un nivel positivo de satisfacción de las personas usuarias con respecto a los servicios evaluados pues:

- Todas las valoraciones de los atributos fueron positivas, arriba del 90 %, mostrando un alto nivel de satisfacción.
- Las valoraciones más bajas se presentaron en los atributos de oportunidad, cobertura, accesibilidad y eficiencia, es decir, las relacionadas con disponibilidad suficiente de recursos presupuestarios y personal, prestación de servicios accesibles e inclusivos y optimización de los recursos disponibles. Esta tendencia se confirma en los comentarios de las personas usuarias, como se verá más adelante.

2.2.3. Comentarios brindados por las personas usuarias en la pregunta abierta.

“Se tarda mucho desde el momento que uno pide la cita hasta cuando le dan la copia solicitada, más de tres semanas.

¡Pienso que las Constancias deberían hacerse digitalmente, si existen las firmas digitales y el internet, no veo por qué deba uno trasladarse solo para llenar un formulario! Otras instituciones tienen formas de solicitar documentos en línea y pagarlos ya sea en el banco o en la propia página.

Deberían atender consultas por teléfono como se hace en la mayoría de los lugares. Si no al menos contestar rápido el correo, a veces una consulta tarda hasta dos días en recibirse respuesta y si uno necesita aclaración ya son dos días más para algo que por teléfono se resolvería en dos minutos.

Excelente atención del personal, siempre son muy amables, considerados y atentos.

De las mejores instituciones que he visitado, siempre me voy con una alta opinión de la forma en que prestan aquí los servicios.

El Archivo es una institución diferente, aquí sí dan los servicios como debería ocurrir en todo el Estado, los felicito.

El servicio de recepción de índices es ágil y ha sido un cambio para bien, respecto a la anterior forma de recepción.

Mi única observación es que para quienes venimos de lejos el horario de 8 a 12 es muy corto. Deberían buscar la forma de brindar algunos trámites por internet”.

2.2.4. Análisis de los comentarios.

En términos generales de la lectura de los comentarios anteriores se denota lo siguiente:

- Se destaca la eficiencia, respeto, amabilidad y buen trato por parte de las personas funcionarias, lo cual debe ser siempre reforzado mediante un proceso constante de capacitación y sensibilización.

-
- De acuerdo con la valoración y algunos comentarios, se denota que hubo descontento con los retrasos en la asignación de las citas, situación que fue solventada a partir del mes de agosto pues, se eliminaron las citas y se sustituyeron por la apertura sin cita en horario de 08:00 a 12:00.
 - Por otra parte, entre las recomendaciones de las personas usuarias incluidas en sus comentarios destaca dar continuidad a la prestación virtual de los servicios y la innovación mediante el uso de la tecnología, con el fin de reducir la presencialidad y aumentar la realización de trámites digitales.
 - Las personas usuarias realizaron sugerencias relacionadas con la comunicación, indicando la necesidad de una línea telefónica para atención de consultas rápidas, un canal de WhatsApp. O respuestas más rápidas al correo electrónico.

3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones

- Con base en la encuesta de percepción, los comentarios de las personas usuarias y el análisis de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios, se determina que los servicios evaluados satisfacen plenamente los atributos aplicados para valorar su calidad.
- La prestación de los servicios evaluados cumple con las expectativas de las personas usuarias por cuanto, según la opinión expresada en los diferentes instrumentos de medición, la realización del trámite encuadra con lo esperado por la persona, es decir, cumple con el atributo que le genera a la persona una percepción satisfactoria del producto recibido.
- Es sumamente importante destacar la obtención de estos resultados al realizar un ejercicio de contraste con las circunstancias enfrentadas en la Administración Pública, donde el clima imperante fue de falta de personal, restricción de recursos presupuestarios y búsqueda de mecanismos alternativos para la prestación de los servicios, por lo cual la valoración positiva de la ciudadanía cobra un matiz especialmente relevante, al demostrar que las medidas tomadas respondieron a las necesidades del público y permitieron mantener los estándares de excelencia y calidad.
- Es comprensible la circunstancia particular de falta de personal y carencia de recursos presupuestarios, la cual obedece a factores externos. Lamentablemente, la institución puede hacer muy poco con respecto a esta situación, tomando en cuenta que debe sujetarse a las disposiciones vigentes en esta materia.
- Las políticas de restricción presupuestaria, limitaciones en el gasto y reducción de plazas, por un lado, no permiten crear nuevas plazas para cubrir la planilla ideal de cada departamento, mientras que, por otra parte, no permiten contar con el dinero suficiente para la tercerización de actividades mediante la subcontratación, con el fin de hacer más eficiente la prestación de los servicios.
- En consecuencia, la institución ha requerido tomar medidas alternativas como la atención mediante la asignación de cita previa y el horario diferenciado para la realización de algunos trámites. Ambas medidas en conjunto han permitido la continuidad en la prestación de los servicios, sin sacrificar el alto estándar que exige la persona usuaria del Archivo Nacional, al cual ya está habitada por ser una constante a través de los años. Sin la implementación de estas medidas alternativas, criterios como oportunidad, celeridad, eficacia y calidad del servicio se verían afectados pues, la demanda es creciente, pero la cantidad de recursos económicos y de personal se ha estancado.
- En un momento determinado la asignación de citas previas dejó de ser funcional pues, generó una acumulación de trabajo en el personal y retrasos, tanto en la asignación de las citas como en la realización de otras tareas. Por lo tanto, se valoró la medida y se llegó a la conclusión de que era mejor eliminarla, acción que se implementó a partir de agosto del año 2024, manteniéndose el horario diferenciado, para poder dar abasto con las diferentes labores del departamento Archivo Notarial.
- La innovación, el uso de la tecnología, la virtualización y la introducción de mecanismos alternativos para la prestación de los servicios públicos son las claves que permitirán seguir proporcionando una atención de calidad, ajustada a las necesidades de las personas usuarias y que responda a sus exigencias y expectativas sobre los servicios brindados.

3.2. Recomendaciones

1. Dar continuidad acciones de capacitación y sensibilización con el personal encargado de la atención al público, especialmente el destacado en seguridad, con el fin de trabajar temas como trato a la persona usuaria, comunicación asertiva y empatía.
2. Llevar a cabo acciones de comunicación asertiva, haciéndole ver a las personas usuarias los retos que se enfrentan en la administración pública para brindar los servicios al no contar con recursos y personal suficiente, con el fin de que puedan comprender situaciones como el horario diferenciado o los tiempos de espera.
3. Realizar acciones comunicativas de recordatorio a las personas usuarias sobre la información disponible en el sitio web y las opciones de consultas virtuales existentes.
4. Analizar la posibilidad de disminución del tiempo de espera en la entrega de las reproducciones, o la existencia de mecanismos para tramitarlas en línea.
5. Valorar la posibilidad de contar con nuevos canales de comunicación con las personas usuarias, como los propuestos en los comentarios realizados.