

2013

# Estudio de usuarios del Departamento Archivo Notarial

Ana Lucía Jiménez Monge  
Jefe



## **Introducción**

Los cambios en las estructuras sociales son constantes, dinámicos y flexibles incidiendo directamente en el sector servicio que cada vez se vuelve más importante. Este sector se ve influenciado con el uso de los recursos tanto materiales y humanos, razón por la cual se hace necesario identificar los hábitos y necesidades de los usuarios con el fin de elaborar productos adecuados y diseñar y planificar sistemas y servicios acordes con las necesidades detectadas en los usuarios.

Con los "Estudios de usuarios" el departamento Archivo Notarial del Archivo Nacional pretende conocer a sus usuarios, sus necesidades y grado de satisfacción todo a partir de una encuesta presentada en el 2012 a 400 usuarios.

Es importante mencionar que los resultados que se presentan en el presente estudio corresponden a los servicios prestados en la sede que hasta diciembre del 2012 ocupó el Departamento Archivo Notarial, por lo que las conclusiones que se obtienen son importantes, sin embargo desfasadas en relación con la infraestructura actual.

Valga la oportunidad para manifestar el reconocimiento a los compañeros del departamento que además de prestar el servicio a los usuarios, están pendientes de solicitarles que llenen la encuesta y pesar de recibir críticas negativas sobre este ejercicio continúan con entusiasmo recopilando la información.

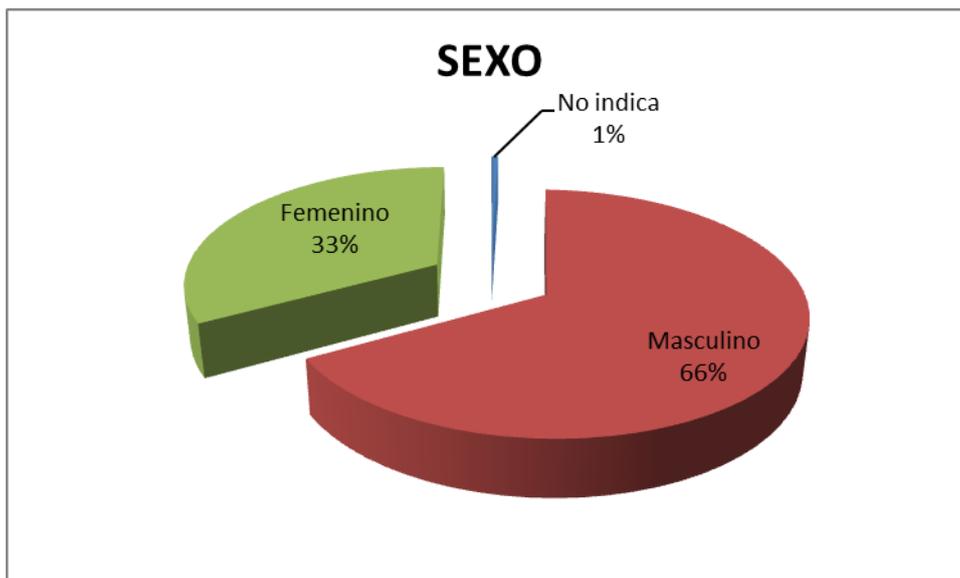
## Resultados

### Tema: Conociendo al usuario del Departamento Archivo Notarial

- 1) De conformidad con las conclusiones obtenidas, el usuario del Departamento Archivo Notarial, en su gran mayoría, es de sexo masculino.

#### Sexo

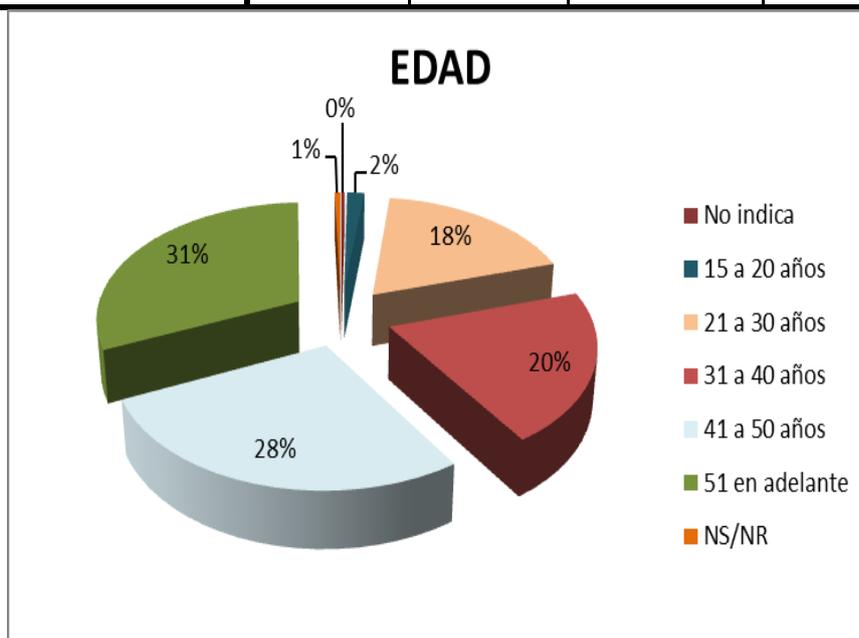
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No Indica	2	.5	.5	.5
Maculino	249	66.4	66.4	66.9
Femenino	124	33.1	33.1	100.0
Total	375	100.0	100.0	



2) Respecto a la edad, los usuarios son personas adultas en su gran mayoría, pues el 79 % es mayor de 31 años y el 31% mayor de 51 años.

### Edad

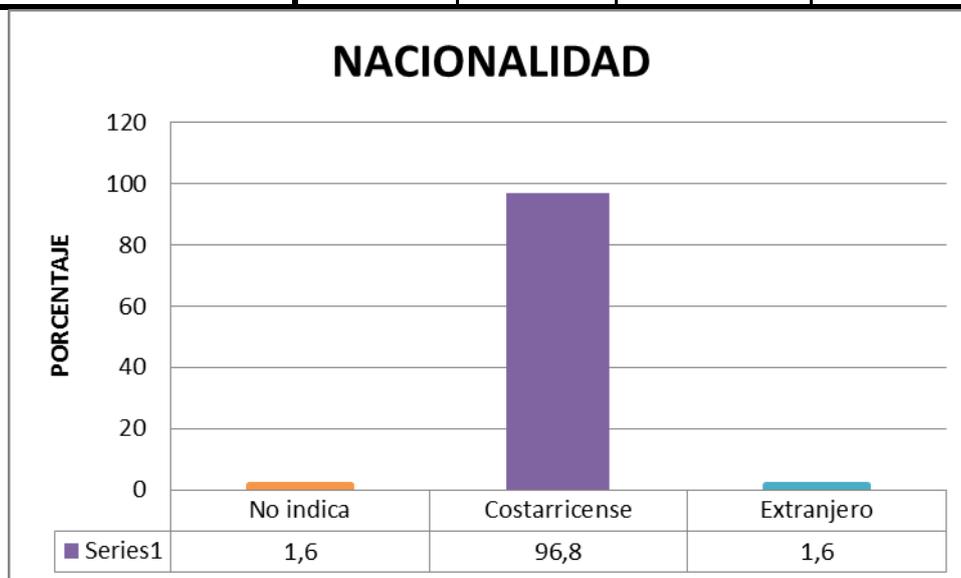
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	1	.3	.3	.3
15 a 20 años	6	1.6	1.6	1.9
21 a 30 años	69	18.4	18.4	20.3
31 a 40 años	77	20.5	20.5	40.8
41 a 50 años	103	27.5	27.5	68.3
51 en adelante	117	31.2	31.2	99.5
NS/NR	2	.5	.5	100.0
Total	375	100.0	100.0	



3) En relación con la nacionalidad de los usuarios que necesitan de los servicios que presta el Departamento Archivo Notarial, en su gran mayoría, 96.8% son nacionales.

#### Nacionalidad

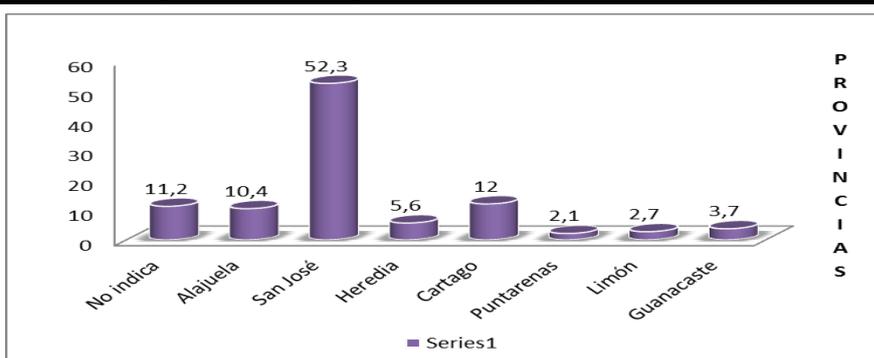
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No Indica	6	1.6	1.6	1.6
Costarricense	363	96.8	96.8	98.4
Extranjero	6	1.6	1.6	100.0
Total	375	100.0	100.0	



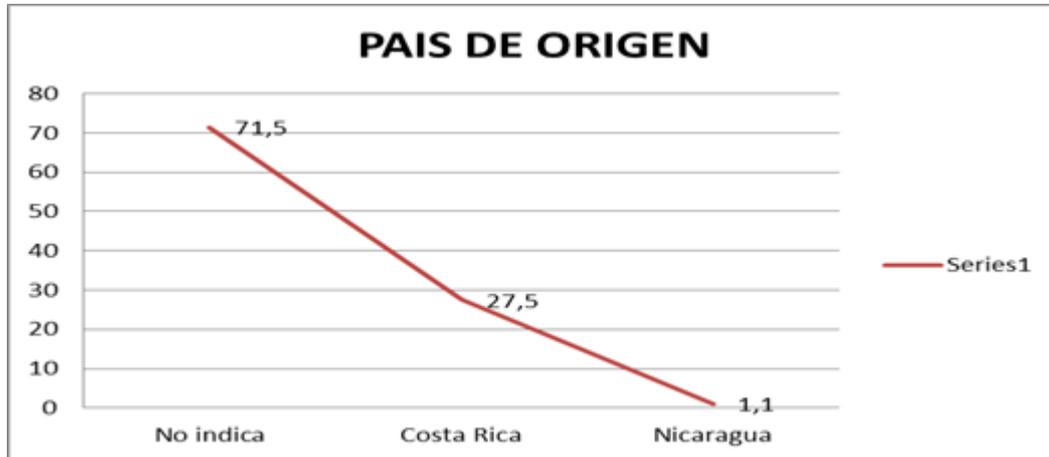
4) Siendo la gran mayoría costarricense, puede darse una distribución porcentual así: San José, con un 52.3%, seguido de Cartago con un 12 % y Alajuela con un 10.4%. Se debe tomar en cuenta que un 11% de los encuestados no respondió esta pregunta.

Se aprovecha para consultar la nacionalidad, si se es extranjero, es claro que la gran mayoría no lo indica (un 71.5% no responde), pues es costarricense. Solamente un 1.1% manifiesta ser nicaragüense.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No Indica	42	11.2	11.2	11.2
Alajuela	39	10.4	10.4	21.6
San José	196	52.3	52.3	73.9
Heredia	21	5.6	5.6	79.5
Cartago	45	12.0	12.0	91.5
Puntarenas	8	2.1	2.1	93.6
Limón	10	2.7	2.7	96.3
Guanacaste	14	3.7	3.7	100.0
Total	375	100.0	100.0	



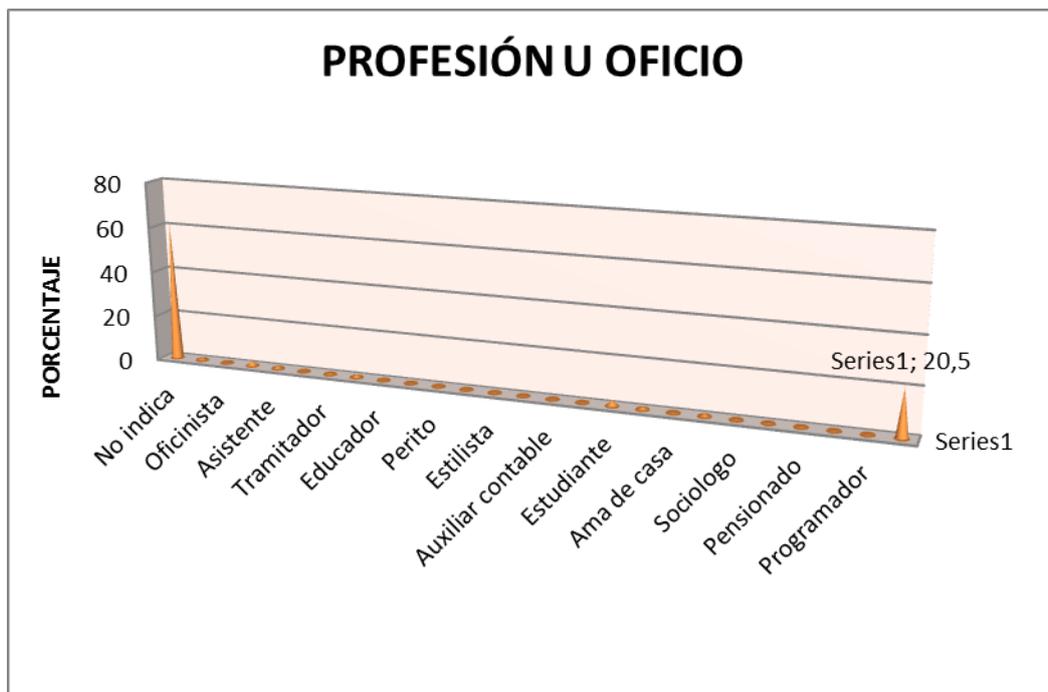
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	268	71.5	71.5	71.5
Costa Rica	103	27.5	27.5	98.9
Nicaragua	4	1.1	1.1	100.0
Total	375	100.0	100.0	



5) Esta pregunta fue dejada sin responder por un 61.9%. Sin embargo hay 20% que manifiesta ser abogado.

Profesión u Oficio

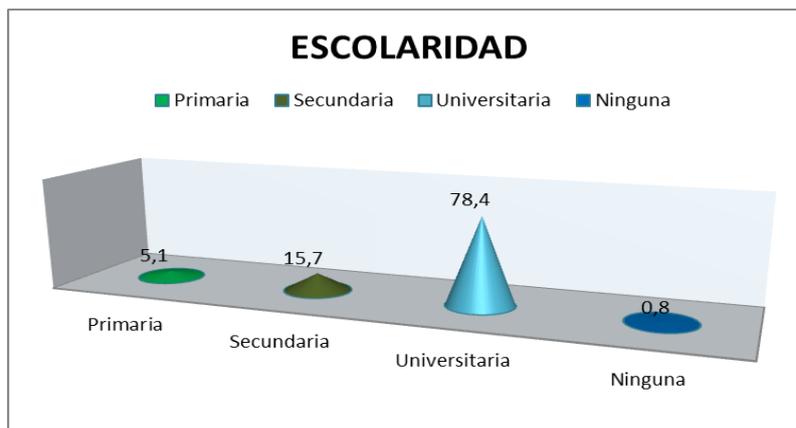
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	232	61.9	61.9	61.9
No indica	4	1.1	1.1	62.9
Mensajero	1	.3	.3	63.2
Oficinista	9	2.4	2.4	65.6
Asist. Legal	5	1.3	1.3	66.9
Asistente	1	.3	.3	67.2
Transportista	3	.8	.8	68.0
Tramitador	5	1.3	1.3	69.3
Empresario	1	.3	.3	69.6
Educador	1	.3	.3	69.9
Trab. independiente	1	.3	.3	70.1
Perito	1	.3	.3	70.4
Guía Turístico	1	.3	.3	70.7
Estilista	1	.3	.3	70.9
Aux. Legal	1	.3	.3	71.2
Aux. Contable	1	.3	.3	71.5
Tec. Electricista	10	2.7	2.7	74.1
Estudiante	5	1.3	1.3	75.5
Adm. Negocios	2	.5	.5	76.0
Ama de casa	5	1.3	1.3	77.3
Comerciante	2	.5	.5	77.9
Sociólogo	2	.5	.5	78.4
Investigador	2	.5	.5	78.9
Pensionado	1	.3	.3	79.2
Contador	1	.3	.3	79.5
Programador	77	20.5	20.5	100.0
Abogado	375	100.0	100.0	
Total				



6) Respecto a los estudios de los usuarios, el del Departamento Archivo Notarial, el 78.4% dice ser universitario, el 15.7% con estudios de secundaria y el 5.1% de primaria.

#### Escolaridad

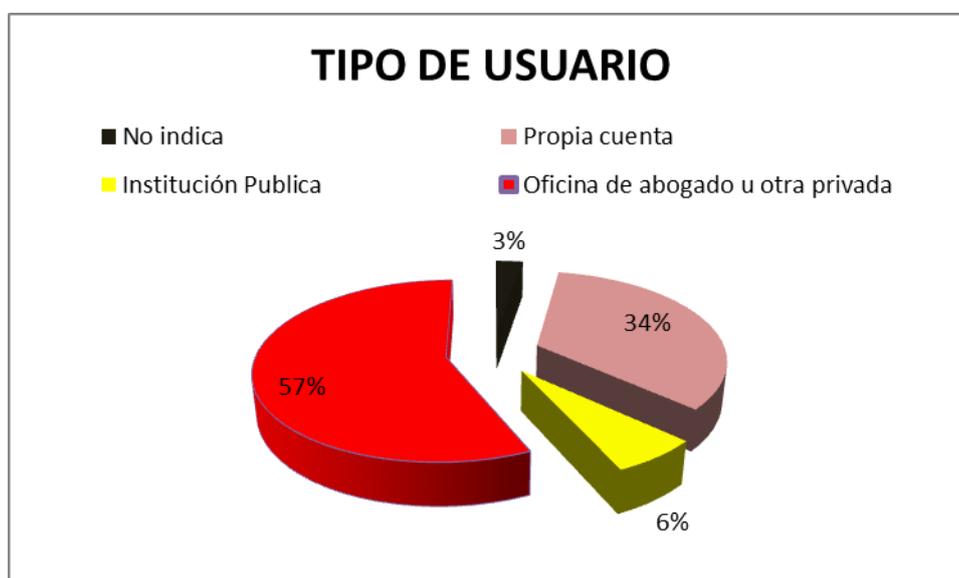
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Primaria	19	5.1	5.1	5.1
Secundaria	59	15.7	15.7	20.8
Universitaria	294	78.4	78.4	99.2
Ninguna	3	.8	.8	100.0
Total	375	100.0	100.0	



7) El usuario del Departamento Archivo Notarial acude a solicitar sus servicios, en su mayoría, proveniente de oficinas de abogados, en un 56.8 % y un 34.1% lo hace por cuenta propia

#### Tipo de usuario

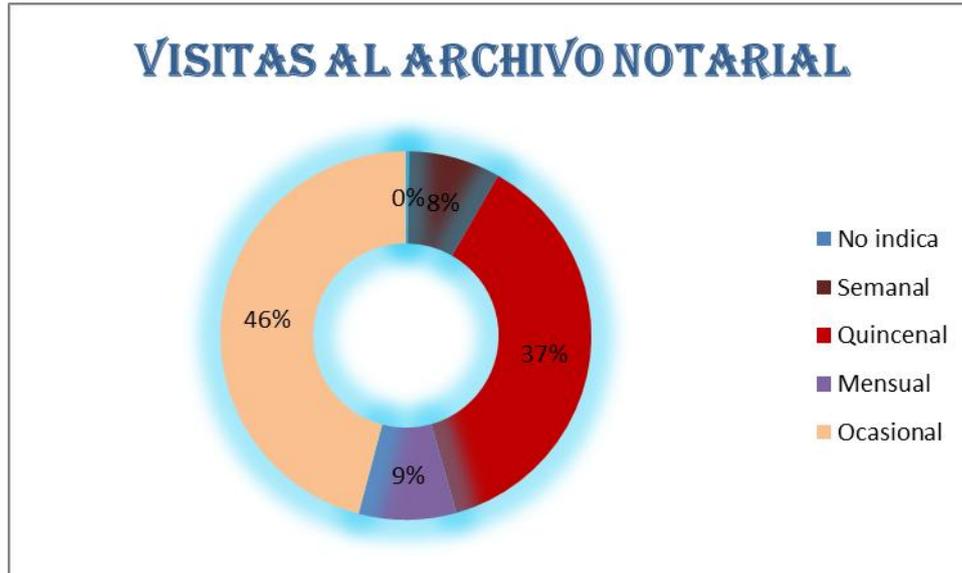
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	10	2.7	2.7	2.7
Propia Cuenta	128	34.1	34.1	36.8
Institución Pública	24	6.4	6.4	43.2
Oficina de abogado u otra privada	213	56.8	56.8	100.0
Total	375	100.0	100.0	



8) De conformidad con los datos obtenidos en la encuesta, la mayoría de usuarios visita el Departamento Archivo Notarial en forma ocasional en un 45.9% y de manera quincenal lo hace un 37.3%.

#### Visitas al Archivo Notarial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	.3	.3	.3
No indica				
Semana	30	8.0	8.0	8.3
l				
Quincenal	140	37.3	37.3	45.6
al				
Mensual	32	8.5	8.5	54.1
Ocasional	172	45.9	45.9	100.0
al				
Total	375	100.0	100.0	

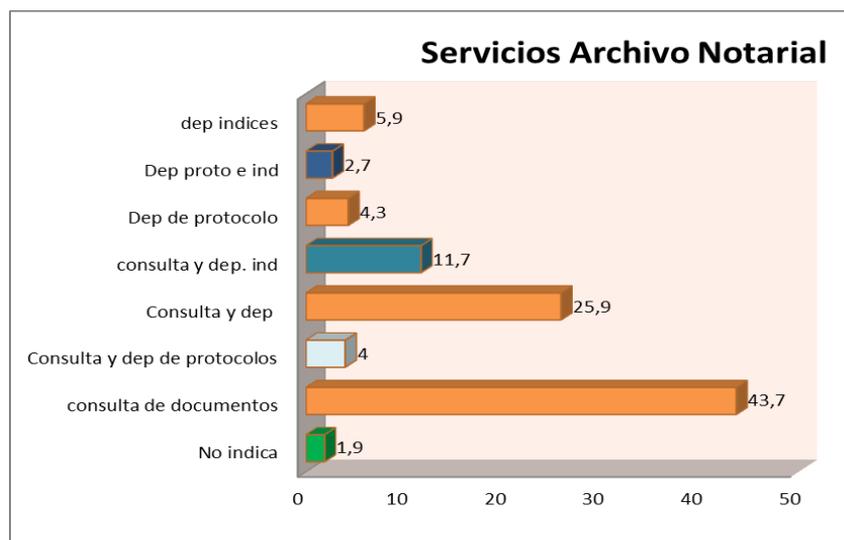


## TEMA: conocimiento de los usuarios respecto al Departamento Archivo Notarial

9) Respecto a lo servicios por los cuales se apersona al Departamento Archivo Notarial, en su gran mayoría, lo hace para consultar documentos un 43.7%, seguido de la consulta de documentos, depósito de protocolos y/o índices un 25.9% y para la consulta y depósito de índices un 11.7%

Servicios apersona Archivo Notarial

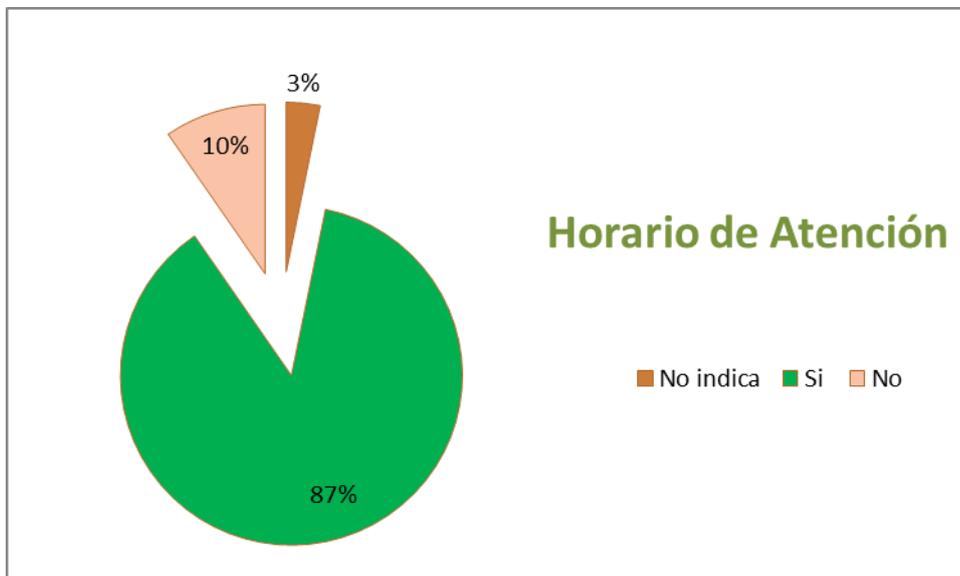
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No indica	7	1.9	1.9	1.9
Consulta de documentos	164	43.7	43.7	45.6
Consulta y Dep. Protocolos	15	4.0	4.0	49.6
Consulta y depositos	97	25.9	25.9	75.5
Consulta y Dep. Indices	44	11.7	11.7	87.2
Depósito de Protocolo	16	4.3	4.3	91.5
Dep. Prot. e Indices	10	2.7	2.7	94.1
Depósito de Indices	22	5.9	5.9	100.0
Total	375	100.0	100.0	



10) El 87.2 % de los usuarios manifiesta conocer el horario de atención

### Horario de atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	12	3.2	3.2	3.2
Si	327	87.2	87.2	90.4
No	36	9.6	9.6	100.0
Total	375	100.0	100.0	



- 11) Un 74% de los encuestados manifiesta conocer las normas de uso de los documentos, quedando un 18.7 % que dice no conocerlas.

### Uso de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	27	7.2	7.2	7.2
Si	278	74.1	74.1	81.3
No	70	18.7	18.7	100.0
Total	375	100.0	100.0	



- 12) La institución cuenta con un horario de ocho horas laborales, 7 de las cuales las puertas están abiertas al público, el 63.7% de los encuestados manifiesta conocer este horario, en tanto un 29.1% indica no conocerlo.

### Horario de facilitación de doc.

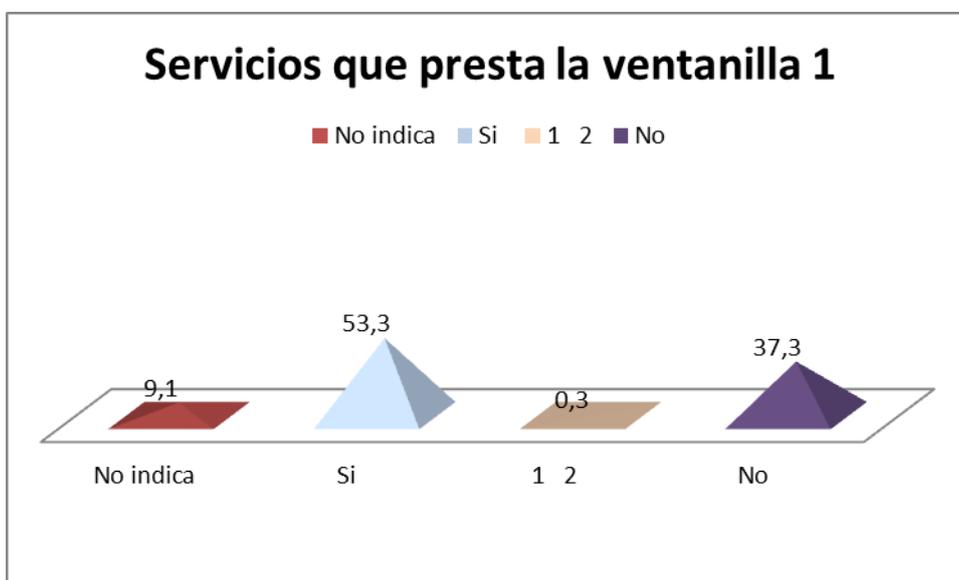
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	27	7.2	7.2	7.2
Si	239	63.7	63.7	70.9
No	109	29.1	29.1	100.0
Total	375	100.0	100.0	



- 13) En la sede donde se encontraba anteriormente el Departamento Archivo Notarial, se atendían algunas consultas en la "ventanilla 1", un 53.3 % manifestó conocer las normas y procedimientos que regían en ese sitio y un 37.3% manifestó que no.

Servicios presta ventanilla 1

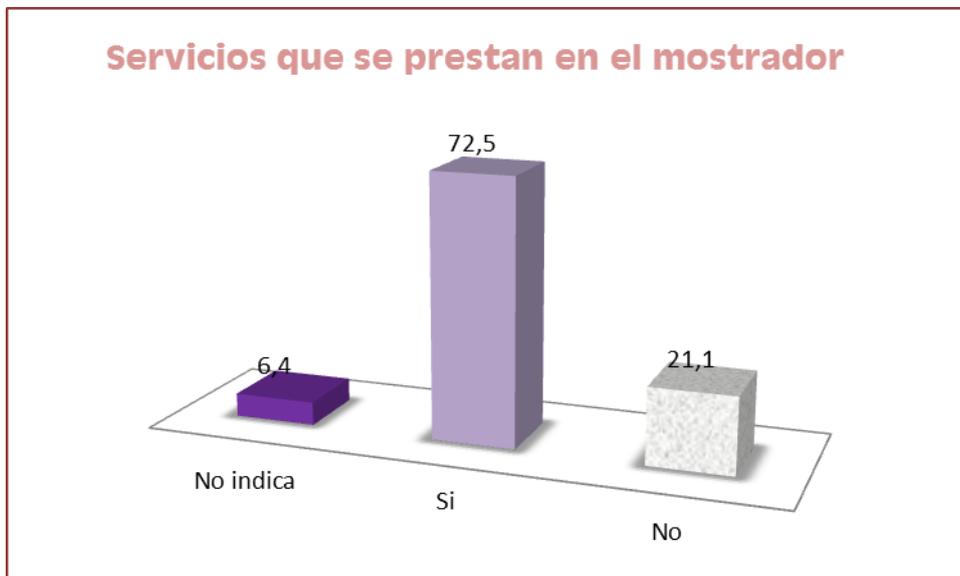
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	34	9.1	9.1	9.1
Si	200	53.3	53.3	62.4
1 2	1	.3	.3	62.7
No	140	37.3	37.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	



- 14) Respecto a los servicios que se prestaban en el "Mostrador", los usuarios encuestados respondieron en un 72.5% conocer las normas y procedimientos y un 21.1% manifestó no conocerlas

Servicios presta mostrador

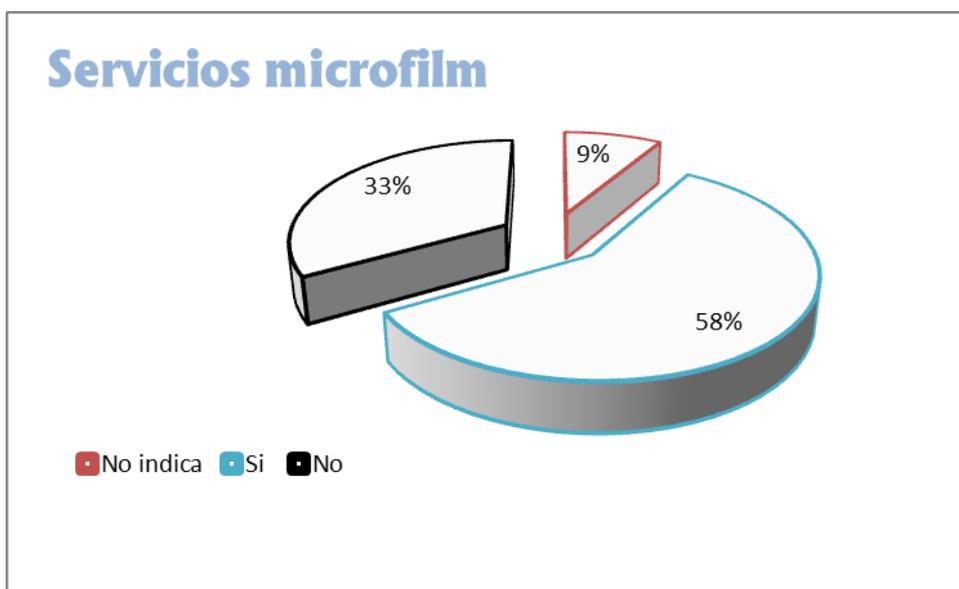
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	24	6.4	6.4	6.4
Si	272	72.5	72.5	78.9
No	79	21.1	21.1	100.0
Total	375	100.0	100.0	



- 15) Al igual que en las áreas anteriores, se consultó a los encuestados si conocen o no las normas y procedimientos, respondiendo un 58% sí conocerlo, mientras que un 33.3% indica que no las conocen.

#### Servicios presta microfilm

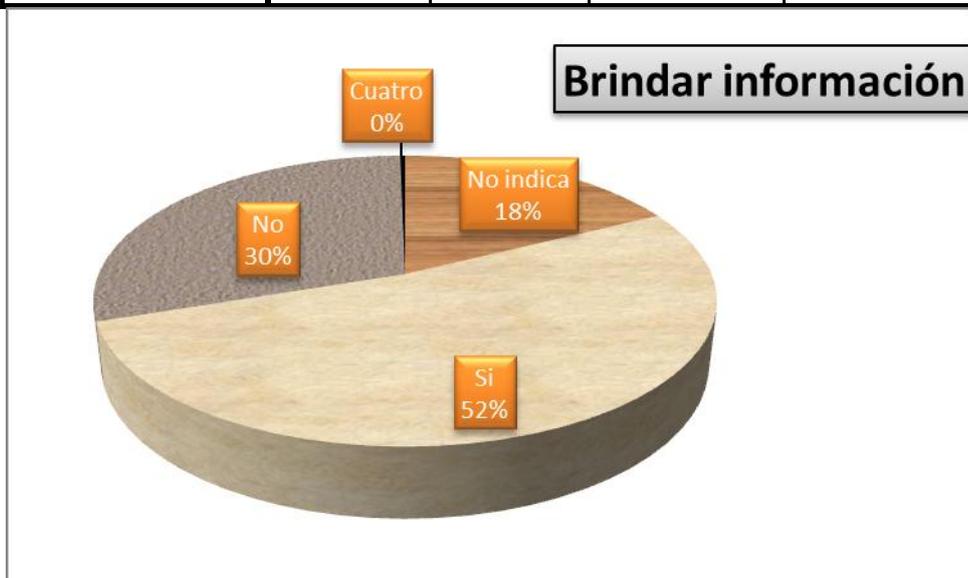
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	32	8.5	8.5	8.5
Si	218	58.1	58.1	66.7
No	125	33.3	33.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	



- 16) Se les consultó a los encuestados si se les brindó en forma oportuna la información requerida, respondiendo un 52.3% que sí, mientras que un 29.9% dice que no, dejando sin responder un 17.6%.

Se brindó información oportuna

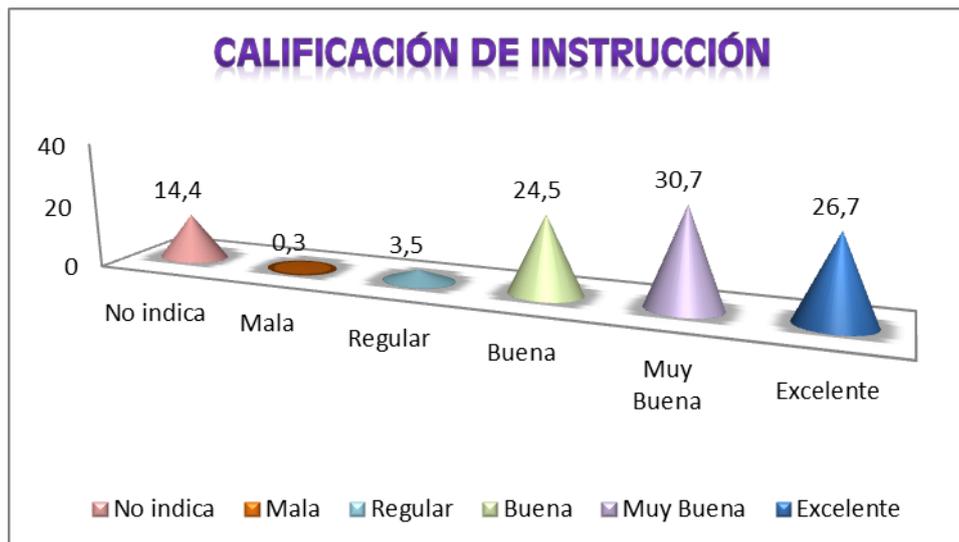
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	66	17.6	17.6	17.6
Si	196	52.3	52.3	69.9
No	112	29.9	29.9	99.7
4	1	.3	.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	



- 17) Se le solicitó a los encuestados calificar las instrucciones recibidas por parte de los colaboradores, un 30.7% califica de muy buena la instrucción recibida, un 26.7% de excelente, un 24.5% de buena y un 3.5% de regular.

calificación de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	54	14.4	14.4	14.4
Mala	1	.3	.3	14.7
Regular	13	3.5	3.5	18.1
Buena	92	24.5	24.5	42.7
Muy buena	115	30.7	30.7	73.3
Excelente	100	26.7	26.7	100.0
Total	375	100.0	100.0	

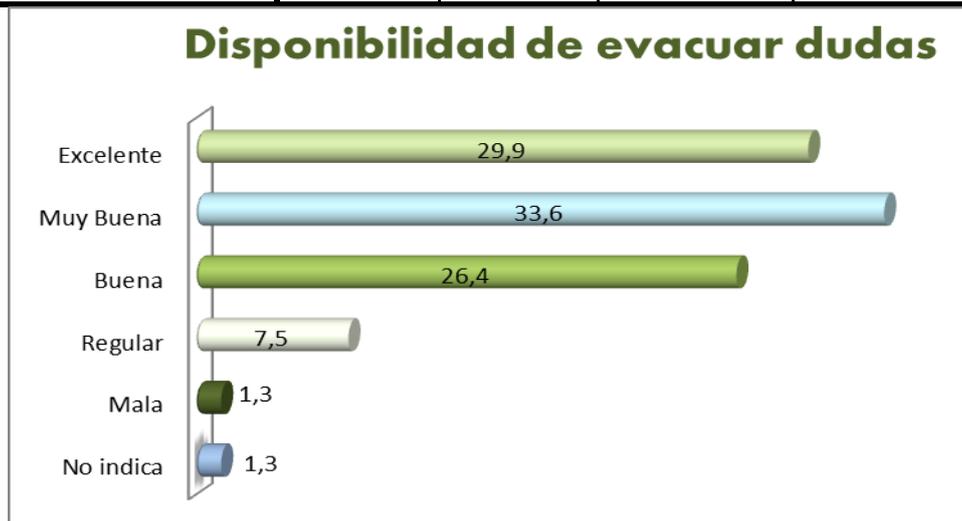


## TEMA: Calidad de los servicios

- 18) Se solicitó a los encuestados calificar la disponibilidad de los colaboradores para evacuar dudas. Un 33.6% la califica de muy buena, un 29.9% de excelente, un 26.4% de buena y un 7.5% de regular.

Disponibilidad evacuar dudas

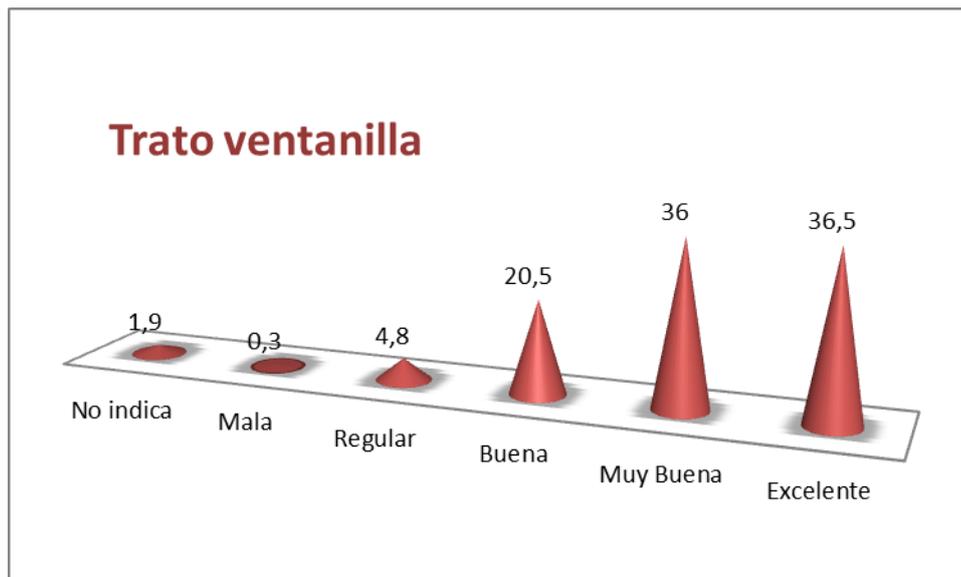
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	5	1.3	1.3	1.3
Mala	5	1.3	1.3	2.7
Regular	28	7.5	7.5	10.1
Buena	99	26.4	26.4	36.5
Muy buena	126	33.6	33.6	70.1
Excelente	112	29.9	29.9	100.0
Total	375	100.0	100.0	



- 19) Respecto al trato ofrecido por los colaboradores en la ventanilla 1, los encuestados respondieron que excelente un 36.5%; que muy bueno un 36%, que buena en un 20.5%, mientras que regular en un 4.8%

Trato recibido en la ventanilla 1

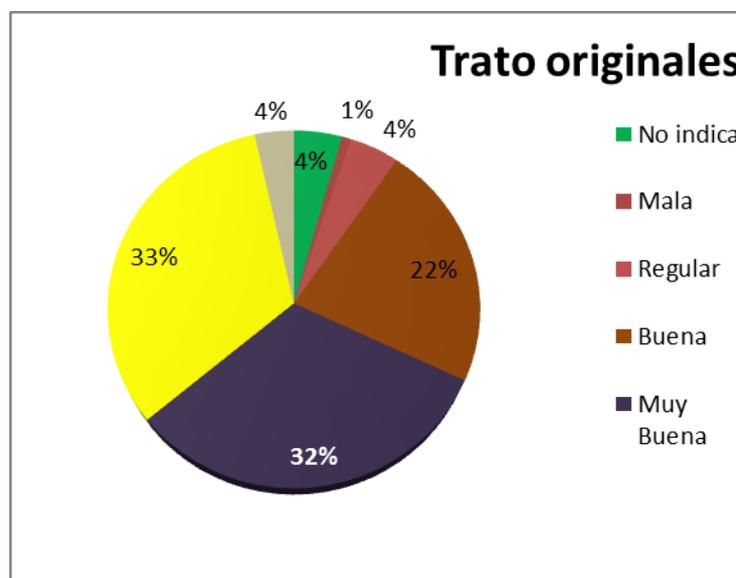
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	7	1.9	1.9	1.9
Malo	1	.3	.3	2.1
Regular	18	4.8	4.8	6.9
Buena	77	20.5	20.5	27.5
Muy buena	135	36.0	36.0	63.5
Excelente	137	36.5	36.5	100.0
Total	375	100.0	100.0	



20) Respecto al trato recibido por los usuarios encuestados en el área de facilitación de documentos originales, un 32.5% indica que el trato es excelente, un 32 % la califica como muy buena, un 22.4% manifiesta que el trato recibido es bueno y un 4.5% manifiesta que regular. Hay un grupo que no contesta o no sabe, lo que podría ser porque no se apersonaron a solicitar esos servicios.

Trato recibido en facilitación de documentos originales

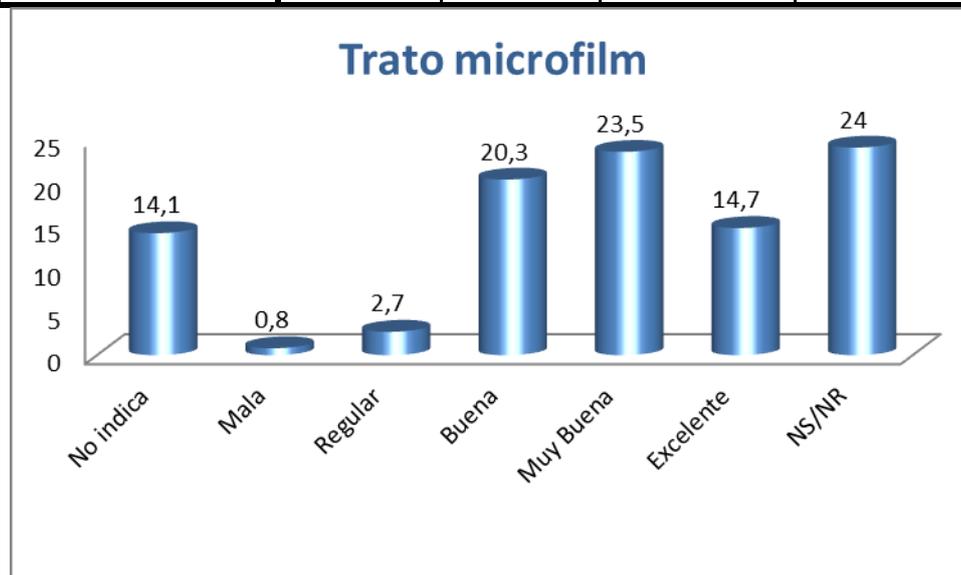
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	16	4.3	4.3	4.3
Mala	3	.8	.8	5.1
Regular	17	4.5	4.5	9.6
Buena	84	22.4	22.4	32.0
Muy buena	120	32.0	32.0	64.0
Excelente	122	32.5	32.5	96.5
NS/NR	13	3.5	3.5	100.0
Total	375	100.0	100.0	



- 21) Los usuarios encuestados manifiestan, respecto al trato recibido en el área de facilitación de documentos microfilmados que ha sido muy bueno en un 23.5%, bueno en un 20.3%, excelente en un 14.7% y un 24% no responde. Hay un grupo que no contesta o no sabe, lo que podría ser porque no se apersonaron a solicitar esos servicios.

Trato recibido por los usuarios en el área de facilitación de documentos microfilmados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	53	14.1	14.1	14.1
Malo	3	.8	.8	14.9
Regular	10	2.7	2.7	17.6
Buena	76	20.3	20.3	37.9
Muy buena	88	23.5	23.5	61.3
Excelente	55	14.7	14.7	76.0
NS/NR	90	24.0	24.0	100.0
Total	375	100.0	100.0	



22) Al igual que en los servicios anteriores, se consultó a los encuestados por el trato recibido por parte de los colaboradores que participan del procedimiento de depósito de tomos, respondiendo un 28.5% que es excelente, un 25.9% que es muy bueno y un 19.3% que bueno. Hay un grupo que no contesta o no sabe lo que podría ser porque no se apersonaron a solicitar esos servicios

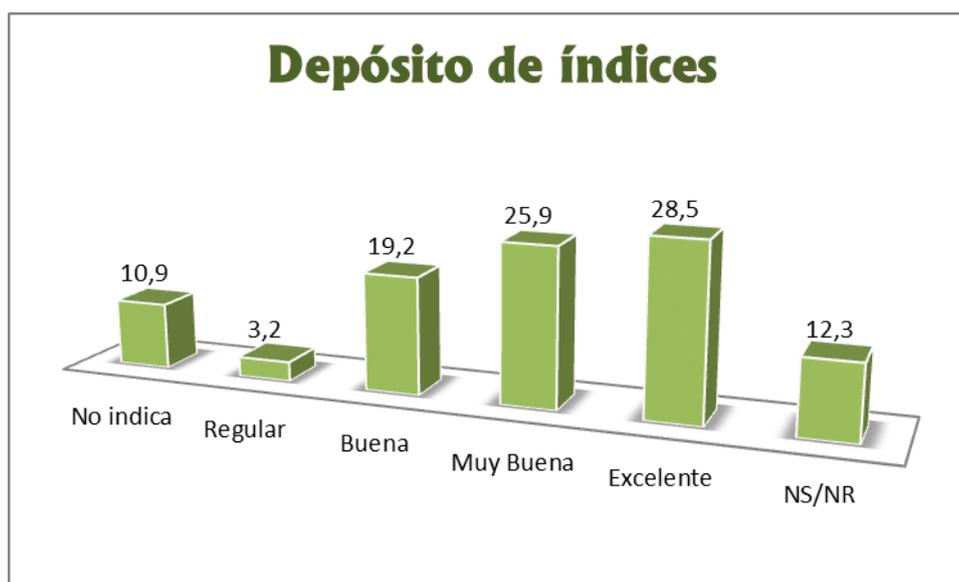
Trato recibido en el acto de depósito de tomos de protocolo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	41	10.9	10.9	10.9
No indica	12	3.2	3.2	14.1
Regular	72	19.2	19.2	33.3
Buena	97	25.9	25.9	59.2
Muy buena	107	28.5	28.5	87.7
Excelente	46	12.3	12.3	100.0
NS/NR	375	100.0	100.0	
Total				

23) El trato recibido por los usuarios en el depósito de índices por ventanilla, para los encuestados es excelente en un 28.5%, muy bueno en un 25.9% y bueno en un 19.2%. Hay un grupo que no contesta o no sabe, lo que podría ser porque no se apersonaron a solicitar esos servicios

Trato índices

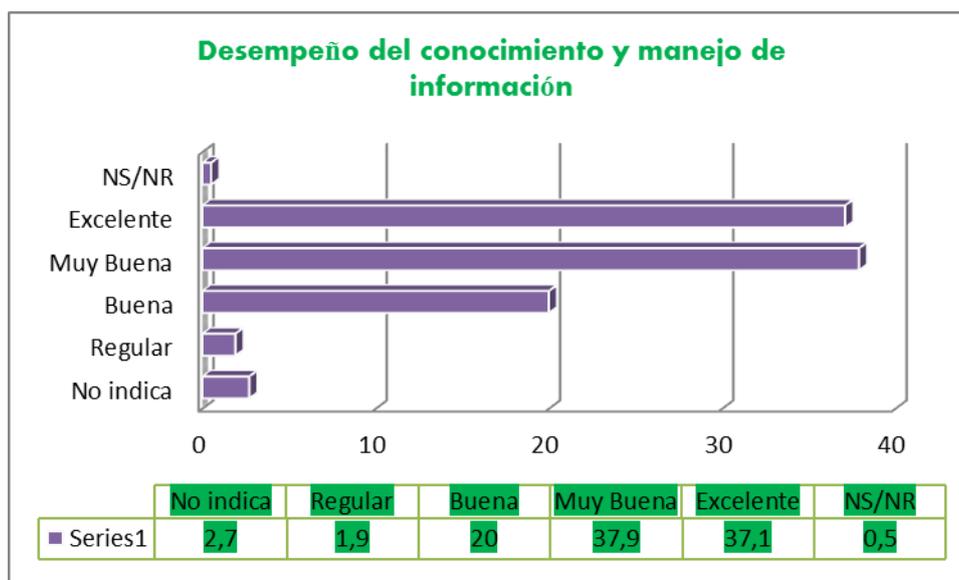
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	41	10.9	10.9	10.9
Regular	12	3.2	3.2	14.1
Buena	72	19.2	19.2	33.3
Muy buena	97	25.9	25.9	59.2
Excelente	107	28.5	28.5	87.7
NS/NR	46	12.3	12.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	



24) De conformidad con los encuestados, el desempeño de los colaboradores, respecto al conocimiento y manejo de la información, es muy bueno para un 37.9%, excelente para un 37.1% y bueno para un 20%.

Desempeño personal en cuanto al conocimiento y manejo de la información.

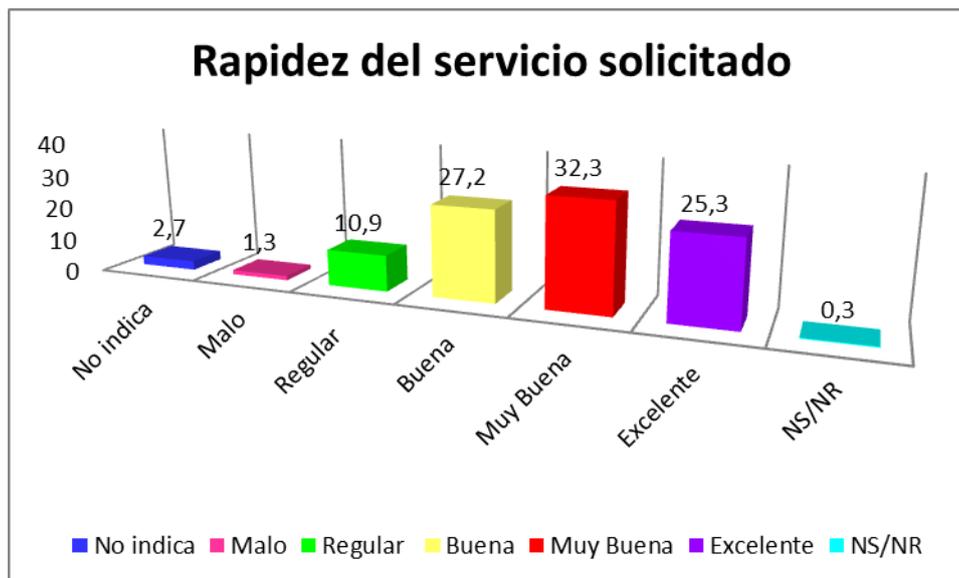
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	10	2.7	2.7	2.7
Regular	7	1.9	1.9	4.5
Buena	75	20.0	20.0	24.5
Muy buena	142	37.9	37.9	62.4
Excelente	139	37.1	37.1	99.5
NS/NR	2	.5	.5	100.0
Total	375	100.0	100.0	



- 25) El usuario encuestado percibe que respecto a la rapidez con que se le atiende, es un muy bueno para un 32.3%, un bueno para un 27.2% y excelente para un 25.3%. Un 10.9% indica que es regular.

#### Rapidez servicio

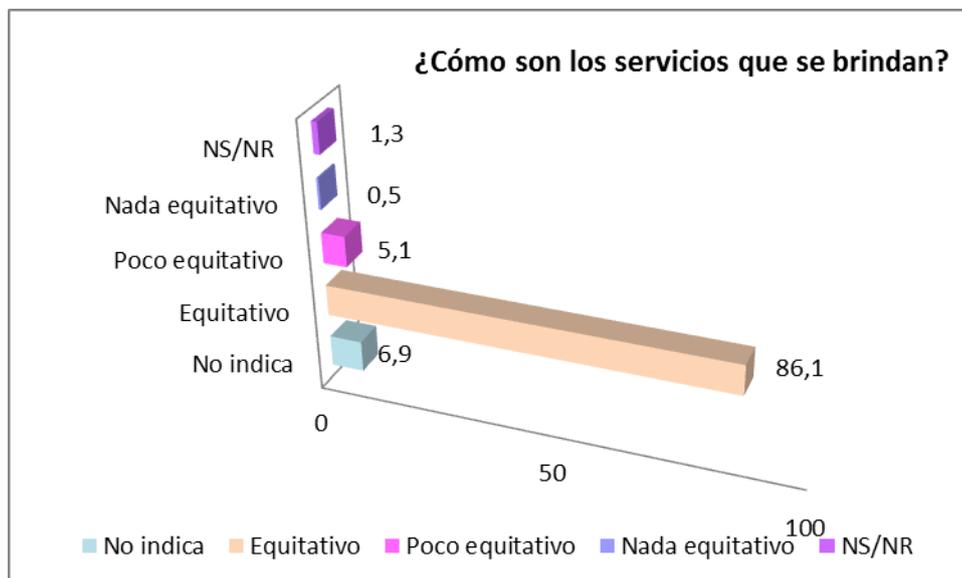
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	10	2.7	2.7	2.7
Malo	5	1.3	1.3	4.0
Regular	41	10.9	10.9	14.9
Buena	102	27.2	27.2	42.1
Muy buena	121	32.3	32.3	74.4
Excelente	95	25.3	25.3	99.7
NS/NR	1	.3	.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	



26) El 86.1% de los encuestados indica que los servicios que presta el DAN son equitativos.

Los servicios son equitativos

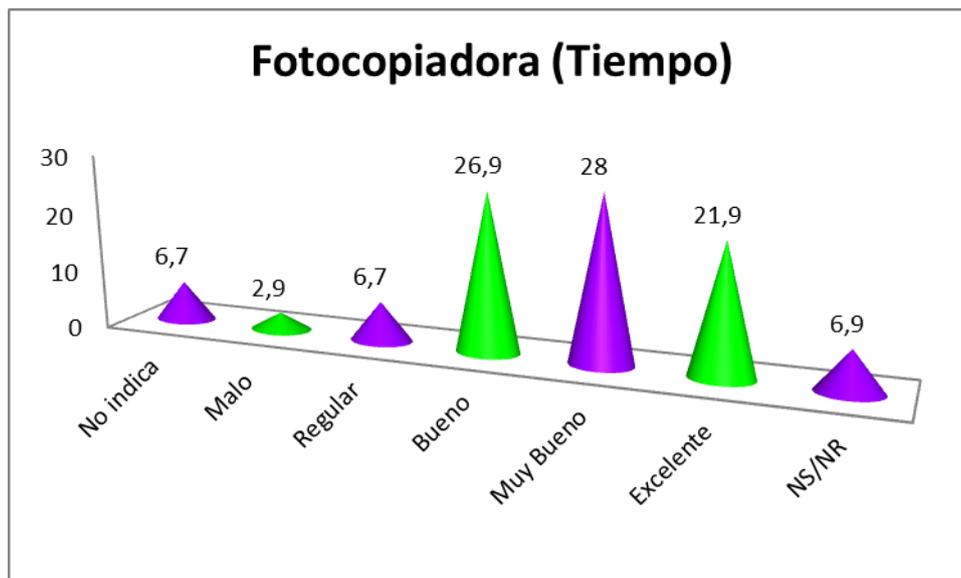
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	26	6.9	6.9	6.9
Equitativo	323	86.1	86.1	93.1
Poco equitativo	19	5.1	5.1	98.1
Nada equitativo	2	.5	.5	98.7
NS/NR	5	1.3	1.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	



27) Se consultó a los encuestados su criterio respecto a los tiempos para la obtención de fotocopias simples, indicando un 28% que es muy bueno, un 26.9% que es bueno y un 21.9% lo califica de excelente

Tiempos en la fotocopidora

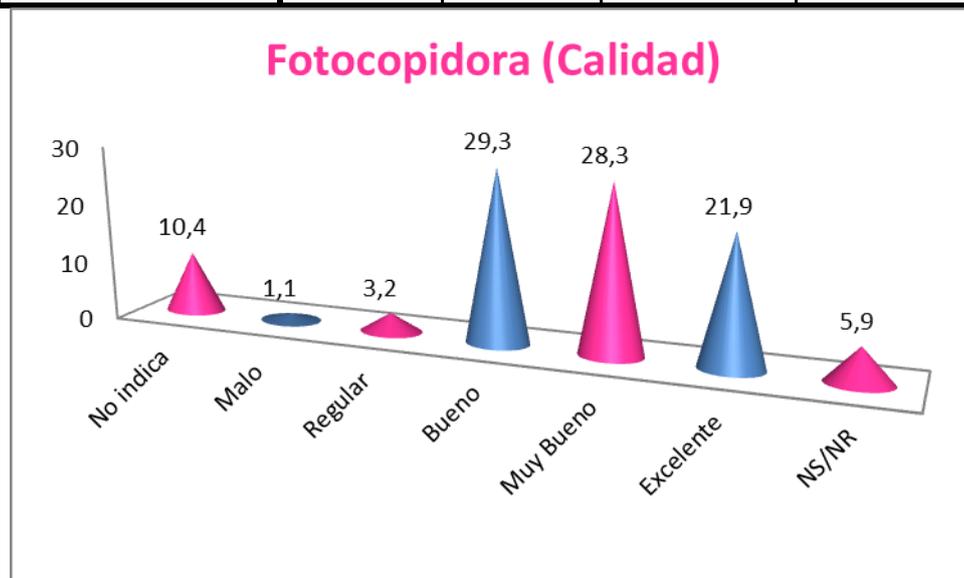
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	25	6.7	6.7	6.7
Malo	11	2.9	2.9	9.6
Regular	25	6.7	6.7	16.3
Bueno	101	26.9	26.9	43.2
Muy bueno	105	28.0	28.0	71.2
Excelente	82	21.9	21.9	93.1
NS/NR	26	6.9	6.9	100.0
Total	375	100.0	100.0	



28) Respecto a la calidad de los servicios de la fotocopidora, los encuestados manifiestan en un 29.3% que es buena, un 28.3% que es muy bueno y un 21.9% que es excelente.

Fotoc. Calidad

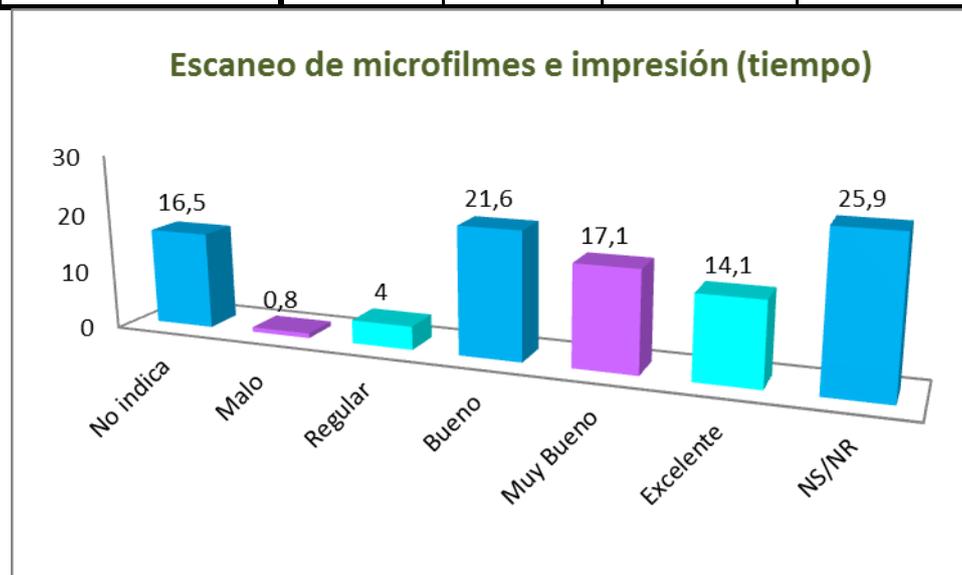
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	39	10.4	10.4	10.4
Malo	4	1.1	1.1	11.5
Regular	12	3.2	3.2	14.7
Buena	110	29.3	29.3	44.0
Muy buena	106	28.3	28.3	72.3
Excelente	82	21.9	21.9	94.1
NS/NR	22	5.9	5.9	100.0
Total	375	100.0	100.0	



29) Respecto al tiempo de respuesta del área de facilitación de documentos microfilmados y escaneados los encuestados indican en un 21.6% que es bueno, en un 17.1% que es muy bueno y en un 14.1% que es excelente. Hay un grupo que no contesta o no sabe, lo que podría ser porque no se apersonaron a solicitar esos servicios.

Microfilm. Tiempo

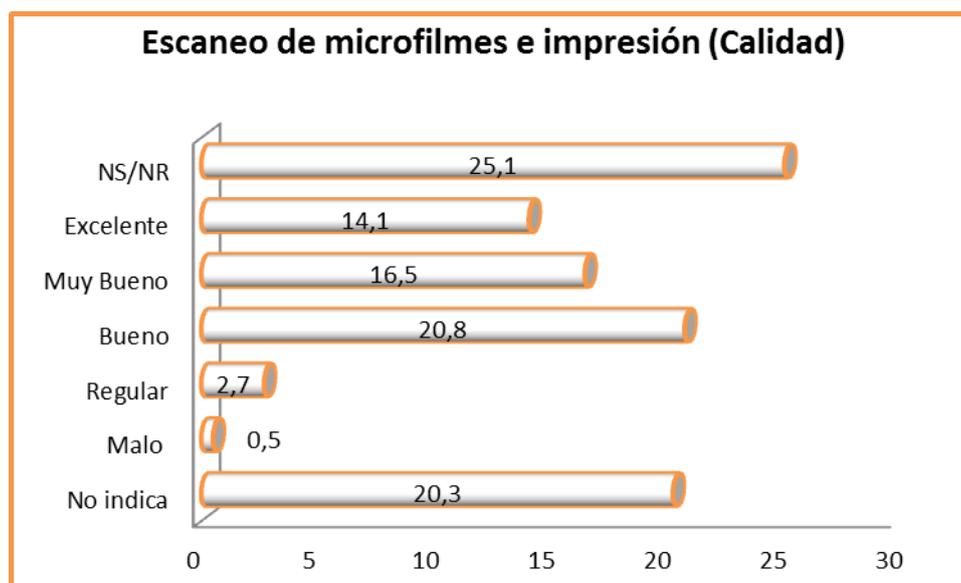
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	62	16.5	16.5	16.5
Malo	3	.8	.8	17.3
Regular	15	4.0	4.0	21.3
Bueno	81	21.6	21.6	42.9
Muy bueno	64	17.1	17.1	60.0
Excelente	53	14.1	14.1	74.1
NS/NR	97	25.9	25.9	100.0
Total	375	100.0	100.0	



30) Respecto a la calidad de la impresión de los documentos microfilmados, los encuestados en un 20.8% la califican de bueno en un 16.5% de muy buena y en un 14.1% de excelente. Hay un grupo que no contesta o no sabe lo que podría ser porque no se apersonaron a solicitar esos servicios

Calidad de la impresión del microfilm

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	76	20.3	20.3	20.3
No indica	2	.5	.5	20.8
Malo	10	2.7	2.7	23.5
Regular	78	20.8	20.8	44.3
Bueno	62	16.5	16.5	60.8
Muy bueno	53	14.1	14.1	74.9
Excelente	94	25.1	25.1	100.0
NS/NR	375	100.0	100.0	
Total				

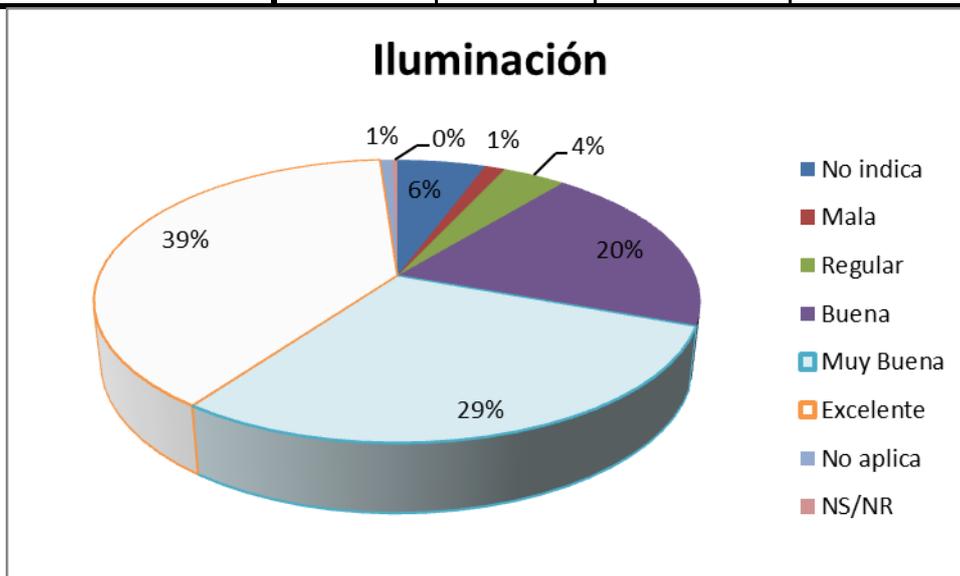


**TEMA: Infraestructura**

31) Para los encuestados, la iluminación de la sede donde se ubicó el DAN es excelente para un 38.9%, muy buena para un 29.3% y buena para un 19.7%

Iluminación

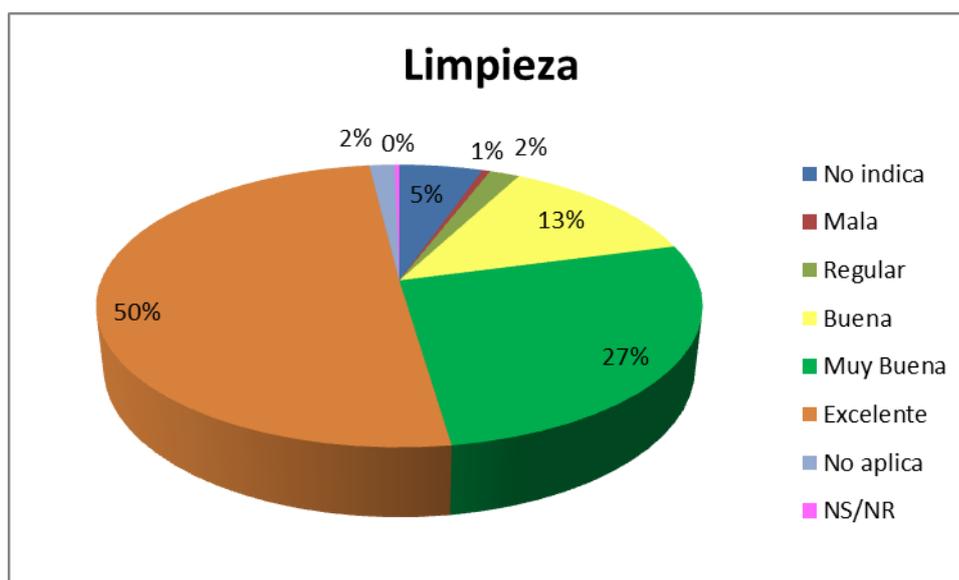
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	21	5.6	5.6	5.6
Mala	5	1.3	1.3	6.9
Regular	15	4.0	4.0	10.9
Buena	74	19.7	19.7	30.7
Muy buena	110	29.3	29.3	60.0
Excelente	146	38.9	38.9	98.9
No aplica	3	.8	.8	99.7
NS/NR	1	.3	.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	



32) Respecto a la limpieza los usuarios encuestados la califican en un 50.4% de excelente, en un 26.9% de muy buena y en un 13.1% de buena.

### Limpieza

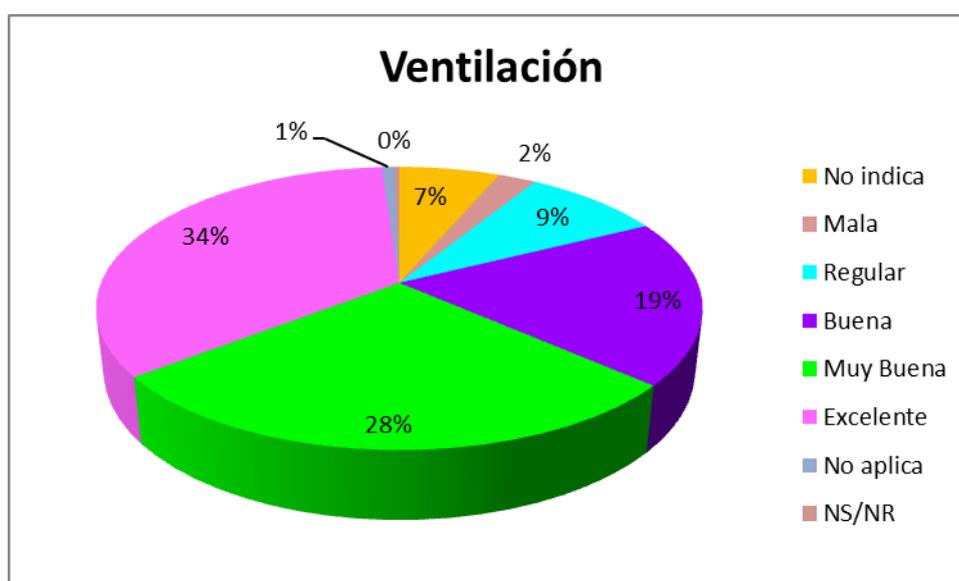
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	20	5.3	5.3	5.3
Mala	2	.5	.5	5.9
Regular	7	1.9	1.9	7.7
Buena	49	13.1	13.1	20.8
Muy buena	101	26.9	26.9	47.7
Excelente	189	50.4	50.4	98.1
No aplica	6	1.6	1.6	99.7
NS/NR	1	.3	.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	



33) Respecto a la ventilación del área de atención al público los encuestados la califican de excelente en un 34.4%, muy buena en un 28% y buena en un 18.9%.

### Ventilación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	24	6.4	6.4	6.4
Mala	9	2.4	2.4	8.8
Regular	33	8.8	8.8	17.6
Buena	71	18.9	18.9	36.5
Muy buena	105	28.0	28.0	64.5
Excelente	129	34.4	34.4	98.9
No aplica	3	.8	.8	99.7
NS/NR	1	.3	.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	

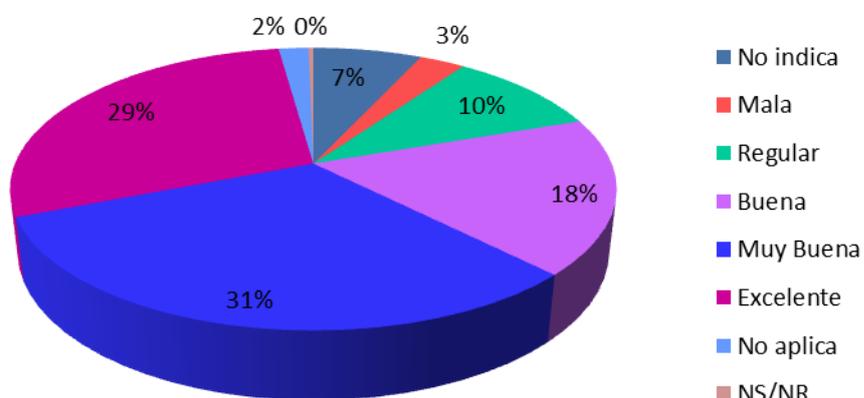


- 34) Respecto al silencio que se presenta en el área de público, un 31.5% lo califica de muy bueno, un 28.8% de excelente y un 17.9% de bueno.

### Silencio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	26	6.9	6.9	6.9
Mala	11	2.9	2.9	9.9
Regular	37	9.9	9.9	19.7
Buena	67	17.9	17.9	37.6
Muy buena	118	31.5	31.5	69.1
Excelente	108	28.8	28.8	97.9
No aplica	7	1.9	1.9	99.7
NS/NR	1	.3	.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	

### Silencio

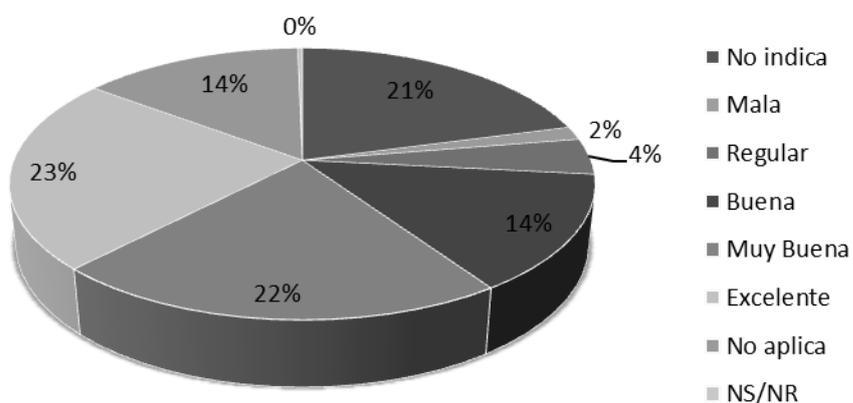


35) Respecto a los servicios sanitarios, los encuestados manifiestan en un 23.2% que son excelentes, en un 21.6% muy buenos, en un 13.9% buenos. Hay un grupo que no responde, podría ser porque no los utilizó.

### Servicios sanitarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	78	20.8	20.8	20.8
Mala	6	1.6	1.6	22.4
Regular	16	4.3	4.3	26.7
Buena	52	13.9	13.9	40.5
Muy buena	81	21.6	21.6	62.1
Excelente	87	23.2	23.2	85.3
No aplica	54	14.4	14.4	99.7
NS/NR	1	.3	.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	

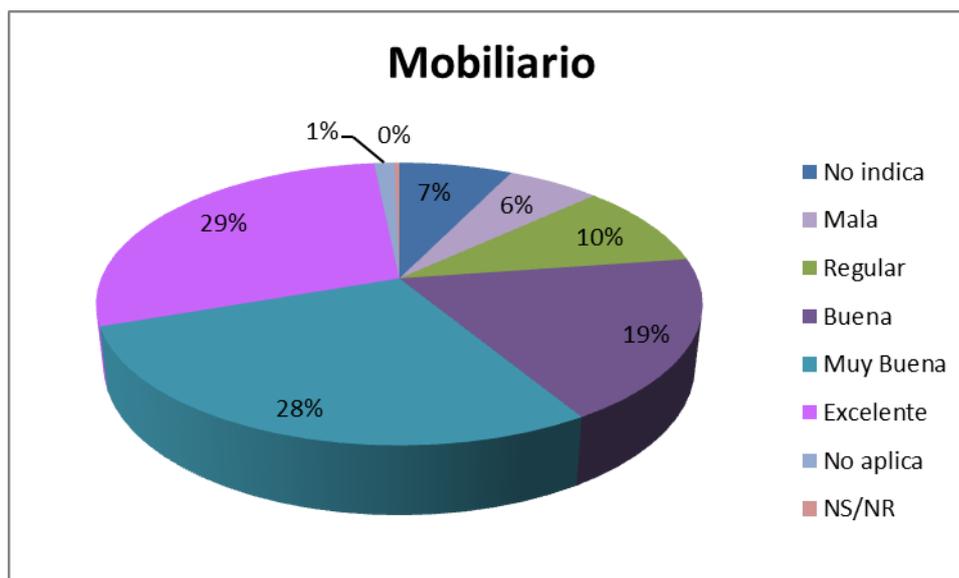
### Servicios Sanitario



36) En relación con el mobiliario disposición de los usuarios, los encuestados lo califican de excelente en un 28.8%, de muy bueno en un 28.3% y de bueno en un 18.7%.

### Mobiliario

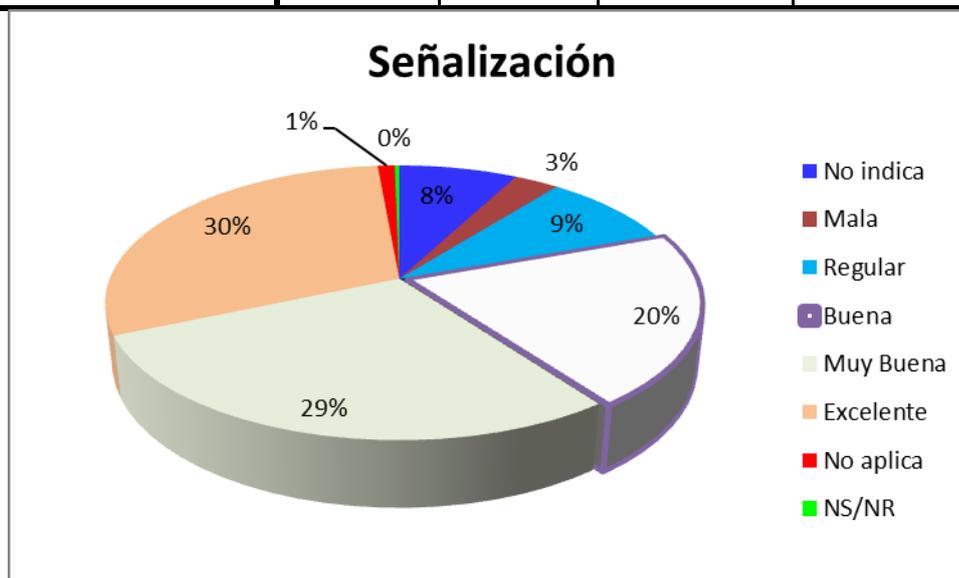
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	27	7.2	7.2	7.2
Mala	22	5.9	5.9	13.1
Regular	36	9.6	9.6	22.7
Buena	70	18.7	18.7	41.3
Muy buena	106	28.3	28.3	69.6
Excelente	108	28.8	28.8	98.4
No aplica	5	1.3	1.3	99.7
NS/NR	1	.3	.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	



37) Respecto a la señalización de las áreas del Departamento, los encuestados en un 30.1% la califican de excelente, de muy buena en un 28.5% y de buena en un 20.5%.

### Señalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No indica	29	7.7	7.7	7.7
Mala	11	2.9	2.9	10.7
Regular	33	8.8	8.8	19.5
Buena	77	20.5	20.5	40.0
Muy buena	107	28.5	28.5	68.5
Excelente	113	30.1	30.1	98.7
No aplica	4	1.1	1.1	99.7
NS/NR	1	.3	.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	



## Conclusiones

1) Del primer gran tema que encuesta el estudio de usuarios del DAN del año 2013, y que da luces para conocer al usuario, se puede concluir, de conformidad con los porcentajes más altos, que el usuario de este Departamento la mayoría lo componen hombres, adultos, nacionales, ubicados mayoritariamente de la provincia de San José, con estudios universitarios, que acuden a solicitar los servicios del departamento provenientes de oficinas de abogados pero muchos lo hacen también por cuenta propia, y una mayoría solicita los servicios en forma ocasional.

Cuenta el DAN con la ventaja del nivel educativo y madurez de sus usuarios, ya que facilita la aceptación y comprensión de los cambios, como por ejemplo la incursión en el uso de tecnologías de la información así como las posibilidades de pago en la venta de servicios.

2) Del segundo gran tema, objeto del estudio de usuarios referente a los conocimientos que tiene el usuario de los servicios que presta el DAN, se puede concluir que la visita al Archivo Notarial se agrupa en una mitad que consulta documentos y otra que deposita documentos, ya sea protocolos o índices, lo cual se ajusta a la realidad que palpa el colaborador de este departamento, por otra parte facilita las cosas en este departamento con que la mayoría de usuarios manifiesta conocer las normas y procedimientos de las diferentes áreas, sin embargo! se consideran no satisfactorios los resultados y se obliga a diseñar una estrategia que llegue a la mayoría de usuarios respecto a estos temas, con el fin de que se sientan seguros con los servicios que presta el DAN.

3) El tercer tema sometido a consulta a los usuarios, respecto a la calidad de los servicios, permite concluir que el trato, la disponibilidad, el conocimiento y el manejo de la información son percibidos por los usuarios como muy buenos y excelentes, lo cual confirma lo que la jefatura de departamento siempre ha manifestado en cuanto al trabajo de un equipo excepcional, dispuesto a dejar lo más alto que pueda a la Institución, esforzándose por capacitarse y mantener su disposición positiva en todas las circunstancias de su vida laboral.

Además, es muy importante que los usuarios reconozcan que se respeta el principio de igualdad en la atención, al manifestar en su gran mayoría que reciben un trato equitativo, desde luego que debería ser un 100% y debemos trabajar para ello.

En cuanto a la rapidez con que se atiende al usuario, la encuesta refleja que si bien no es una atención lenta, se concluye que es calificada por la mayoría de usuarios como muy buena y buena, y en tercer lugar como excelente, lo cual

no es la tendencia en los otros ítems, siempre va de muy buena a excelente. Este detalle es importante retomarlo junto a las quejas, para que los usuarios comprendan que si la atención no es inmediata obedece a dos razones: las filas son largas y hay poco recurso humano, y por asuntos de seguridad se debe cumplir una serie de procedimientos.

En cuanto al servicio de fotocopidora, los resultados son positivos, sin embargo, se debe divulgar el instructivo aprobado por la Junta Administrativa donde se regula lo referente a los tiempos, y a que el concesionario mejore lo que es la calidad. Lastimosamente no se cuenta con mayor detalle sobre qué es calidad para el usuario en las fotocopias.

Iguales resultados se dan para la respuesta rápida y la calidad de las impresiones en el área de documentos microfilmados, los cuales son buenas. Lo cierto es que se ha dedicado a una persona para este servicio, ya que no se atiende gran cantidad de usuarios, y en cuanto a la calidad, precisamente en el año que se realizó el estudio de usuarios se contó con un escáner que mejoró sensiblemente la reproducción de los documentos microfilmados.

4) El cuarto tema sometido a consulta a los usuarios tiene relación con la infraestructura, aspecto que actualmente no es importante, dado el cambio de sede física realizado a finales e inicios de los años 2012 / 2013.

Respecto al tema de infraestructura el usuario encuestado tiene una percepción excelente, lo cual debe ser motivo de satisfacción para la administración, por cuanto todos los esfuerzos que se realizan son reconocidos por el usuario.

Es importante señalar que en estudios de usuarios anteriores el tema de la señalización había obtenido una calificación poco satisfactoria en relación con la totalidad de la evaluación, en el estudio de usuarios que se informa este ítem mejoró sensiblemente.

Todo el tema de infraestructura debe ser tomado en cuenta en la nueva sede, se espera que sea evaluado como excelente, o al menos igual al presente informe, pues las condiciones de infraestructura han mejorado sensiblemente con la nueva planta física, la cual cumple con las exigencias de los usuarios en la medida de lo posible.