

Resumen:

Este documento tiene el objetivo de dar a conocer los resultados del Estudio de usuarios en cuanto a nivel satisfacción de los usuarios del departamento Archivo Notarial del Archivo Nacional, realizado en el año 2015.

Capítulo I**Marco filosófico del Archivo Nacional**

1

Misión

El Archivo Nacional es una institución desconcentrada del Ministerio de Cultura y Juventud, que reúne, organiza, conserva, facilita y divulga el patrimonio documental de la Nación, a todos los habitantes de Costa Rica, para acrecentar la identidad nacional; promueve el desarrollo archivístico de las instituciones para una administración más transparente y eficiente, y coadyuva en el control del ejercicio notarial.

Visión

El Archivo Nacional de Costa Rica, ejercerá plenamente su rol de rector del Sistema Nacional de Archivos y ofrecerá a los habitantes costarricenses, nuevos y mejores servicios, acrecentando el patrimonio con nuevos fondos y colecciones, mediante el rescate, organización, conservación, facilitación y divulgación. Estos retos los asumirá mediante el mejoramiento de su infraestructura física, tecnológica, un marco legal mejorado adaptado a las necesidades actuales y un recurso humano altamente calificado, comprometido con la eficiencia, transparencia y orientada al cliente.

Factores claves de éxito:

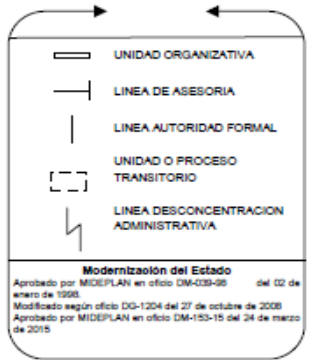
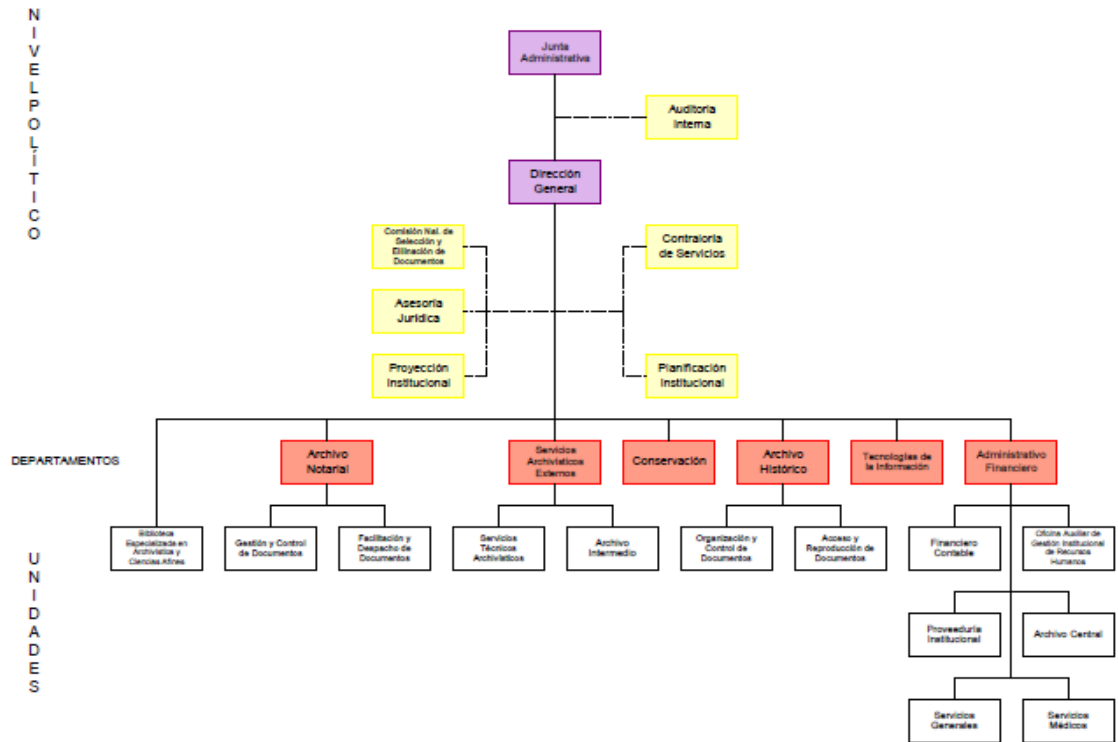
- Excelencia en el servicio a los usuarios.
- Proceso constante de renovación en las áreas sustantivas y de apoyo.
- Infraestructura.
- Identificación del personal con la misión, visión y objetivos institucionales.
- Proceso de planificación estratégica y operativa.

Valores:

- Liderazgo archivístico en el ámbito nacional e internacional.
- Honradez.
- Identificación con la cultural nacional.
- Disciplina

Organigrama de la DGAN

DIRECCIÓN GENERAL DE ARCHIVO NACIONAL



5. HISTORIA DEL DEPARTAMENTO ARCHIVO NOTARIAL

El Archivo Notarial es un departamento del Archivo Nacional de Costa Rica, institución desconcentrada del Ministerio de Cultura Juventud y Deportes –según lo establece el artículo 11 de Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos- y cuya competencia legal es la de ser la entidad que reúne, conserva, organiza y facilita los documentos textuales, gráficos, audiovisuales y legibles por máquina, que constituyen el Patrimonio Documental de la Nación, así como ser la entidad rectora del Sistema Nacional de Archivos.

En el ejercicio del notariado en Costa Rica, el Archivo Nacional se convierte en una institución que juega un papel importante y actual, toda vez que, conforme lo establece la legislación vigente –tanto el Código Notarial, como la archivística, la Ley del Sistema Nacional de Archivos- es el responsable de reunir, organizar,³ conservar y facilitar los índices y protocolos notariales y consulares desde el año 1900.

El trabajo de un notario es importante para la sociedad porque el Estado necesita de un profesional que le da fe pública a los actos y contratos que se realizan entre los ciudadanos y es en el notario en el que ha delegado dicha función, por eso se dice que el notariado es una función pública ejercida privadamente. Todos los actos y contratos que ocurran ante un notario y este autorice, llevan el sello de que son ciertos hasta que ante un tribunal se demuestre lo contrario y es en el Archivo Notarial donde consta su actuación ya que los documentos que se le facilitan para su labor, son documentos del Estado y por lo tanto deben ser devueltos una vez concluidos a este y es en el Archivo Notarial, donde se custodian celosamente para ponerlos al servicio de los ciudadanos garantizando la transparencia del uso de las facultades que el Estado ha delegado en los Notarios.

Desde la creación del Archivo Nacional vamos a encontrar en los diferentes organigramas de la institución la existencia de un área responsable de la documentación notarial. Así podemos mencionar:

- En los años de 1881 a 1982 se denominaba: “Sección Jurídica”
- De 1982 a 1990 encontramos una sección dependiente de la Subdirección denominada “Protocolos Notariales Actuales”
- En los años 1990 a 1998 pasa de sección a “Departamento Archivo Notarial”, con tres secciones: Índices Notariales, Reproducciones Notariales y Atención al Público.
- De 1998 al 2015 su denominación es igual, pero en aras de una estructura más plana que facilite la organización y control desaparecen las tres secciones.
- En el año 2015 se aprueba por parte de MIDEPLAN una reorganización parcial de la estructura orgánica de la Dirección General del Archivo Nacional donde el Departamento Archivo Notarial, cuenta con dos unidades denominadas Unidad de Gestión y Control de Documentos y Unidad de Facilitación y Despacho de Documentos.

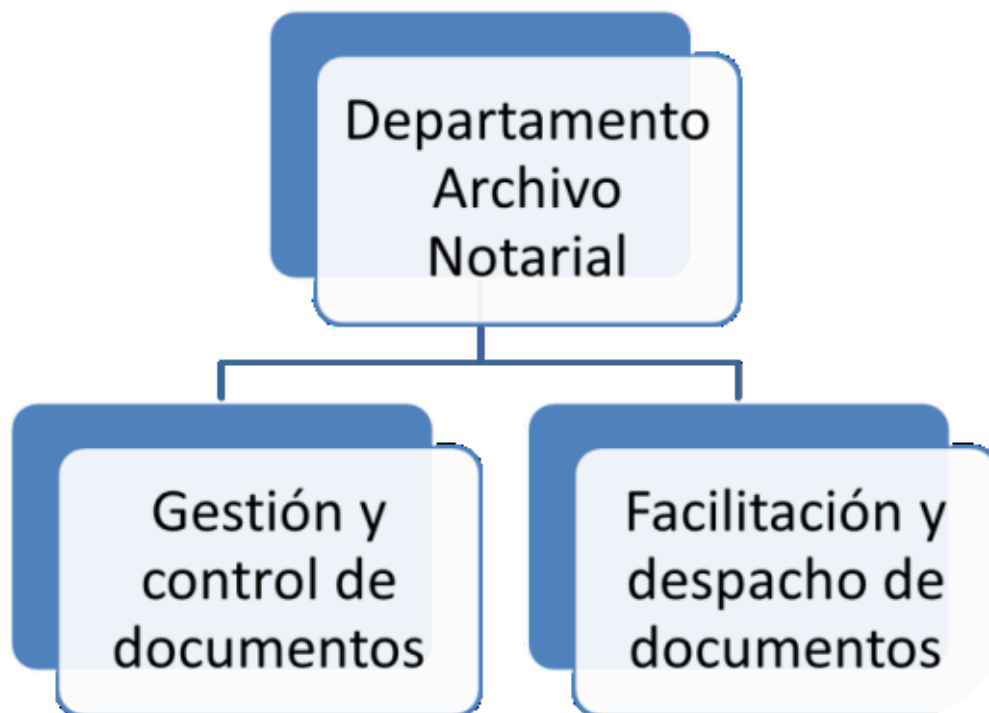
Cabe señalar que actualmente la nomenclatura de “Archivo Notarial” obedece en toda su expresión a las funciones que realiza como archivo, es decir, la función de reunir, organizar, conservar y facilitar los documentos originales notariales.

En cuanto a la dependencia jerárquica del Archivo Notarial lo es la Dirección General del Archivo Nacional, mantiene estrecha relación a lo interno de la institución con otros departamentos, especialmente con el Departamento de Conservación, en donde se microfilman, digitalizan, encuadernan y restauran los protocolos notariales y el Departamento de Tecnologías de la Información que ofrece todo el soporte en cuanto a equipamiento y sistemas informáticos.

A lo externo de la institución tiene estrecha relación con el Consejo Superior Notarial, órgano encargado de organizar el notariado costarricense y donde la Junta Administrativa del Archivo Nacional tiene un representante; con el Colegio de Abogados; con los diferentes registros del Registro Nacional, Juzgado Notarial y despachos judiciales en general.

En este Departamento encontramos funcionarios altamente capacitados para realizar las funciones encomendadas en la ley y que se encuentran comprometidos con el cumplimiento de los servicios que se prestan a los usuarios, resguardando de manera eficiente y eficaz la documentación notarial.

Organigrama del DAN



Colaboradores:

- Jefe de Departamento:

Ana Lucía Jiménez Monge

- Secretaria de Departamento

Melina Mora García

Unidad Gestión y control de documentos:

- Coordinadora:

Gabriela De Franco Castro

- Tratamiento a tomos de protocolo:

Laura Córdoba Camacho

- Tratamiento a índices de instrumentos públicos:

Wendy Jiménez Serrano

Ingrid Mora Marín

Ricardo Montero Fernández

Roberto Gutiérrez Martínez

- Actualización del gestor de Información Notarial

Ana Elizabeth Ferllini Camacho

- Encargado de depósitos de documentos

Gabriel Fallas Avalos

Unidad de facilitación y Despacho de documentos:

- Coordinador:
Mauricio López Elizondo
- Módulo de información y servicios
Jenny Ramírez Valerio
- Atención usuarios y facilitación de documentos originales
Rosa Isela Orozco Villalobos
Jennifer Thomas Navarrete
Kathia Hernández Ramírez
Marilyn Arce Badilla
Bryan Castro Fernández
- Atención usuarios y facilitación de digitalizados y microfilmados
Marcela Herrera Retana
- Área de reproducciones legales
Siria Aguilar Casto
Milena Elizondo Zúñiga

Descripción de labores

1) Unidad de Gestión y Control de Documentos

Esta unidad se encarga de recibir y revisar los documentos notariales y darles el tratamiento archivístico correspondiente. Dentro de los documentos notariales que se reciben están los tomos de protocolo notariales y consulares, índices notariales y testamentos.

El protocolo notarial o consular es la colección cronológica de instrumentos públicos otorgados por un notario o un cónsul debidamente autorizados por la Dirección Nacional de Notariado; el protocolo está dividido en tomos de doscientos folios cada uno. Un índice notarial, es la descripción que el notario debe realizar de su tomo durante un periodo de quince días, y que debe presente al final de ese periodo al Archivo Notarial.

El tratamiento archivístico que se les da a estos documentos consiste en recibirlos, clasificarlos, describirlos, digitalizarlos y ordenarlos para su posterior facilitación a los usuarios; con excepción de los índices notariales que no son digitalizados. A cada documento o grupo de documentos se les sitúa en un lugar en los depósitos, mediante la asignación de un número consecutivo (signatura) que identifica el lugar que les corresponde en ellos, de manera que puedan ser localizados rápidamente.

Además, los tomos de protocolo son digitalizados con el fin de facilitarlos a través de imágenes en terminales de cómputo, de manera que no se faciliten sus originales para conservarlos de acuerdo con la ley.

2) Unidad de Facilitación y Despacho de Documentos

Una vez que los documentos notariales han recibido el tratamiento archivístico correspondiente, están listos para ser facilitados a los usuarios que visitan el Departamento Archivo Notarial. La facilitación se puede brindar en formato original, microfilmado o digitalizado. En el caso de la microfilmación, las imágenes de los tomos de protocolo e índices que están respaldados en este formato, se facilitan a través de microfichas que son consultadas a través de visores especiales dispuestos en el área de atención al público y se trata de tomos de protocolo de hojas removibles que datan desde el año 1989 y hasta el 15 de noviembre del año 2012; así como de los índices del año 1957 al año 1991.

En el caso de los tomos de protocolo digitalizados, se facilitan a través de imágenes que se consultan en terminales de cómputo dispuestas en el área de atención al público o incluso a través del sitio web institucional. Se trata de los tomos de protocolo depositados en esta institución a partir del día 16 de noviembre del año 2012.

Así, todos los demás documentos que se encuentra en el acervo documental de este departamento, se facilita en formato original.

Marco Jurídico

- Ley del Sistema Nacional de Archivos, N° 7202 de 24 de octubre de 1990
 - Código Notarial, Ley N° 7764 de 17 de abril de 1998
 - Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos, N° 8454 de 30 de agosto de 2005
 - Ley General de Control Interno, N° 8292 de 31 de julio de 2002
 - Reforma a la Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N° 8990
 - Ley que Autoriza utilización Sistema de Microfilmación de Archivos, N° 4278 de 11 de diciembre de 1968
 - Ley contra la Corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, N° 8422 de 6 de octubre de 2004 y sus reformas (Leyes 8630 de 2008 y 8445 2005
 - Ley de creación de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, N° 5574 de 17 de setiembre de 1974
 - Ley de creación del Timbre de Archivos, N° 43 de 21 de diciembre de 1934
 - Código Fiscal, Ley N° 8 de 31 de octubre de 1885
 - Ley General de la Administración Pública, N° 6227 del 2 de mayo de 1978
 - Ley N° 9158 del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios
 - Ley N° 9097 de Regulación del Derecho de Petición de 2013
 - Ley General del Control del Tabaco y sus efectos nocivos en la salud N° 9028
 - Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220
 - Ley N°7600 Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad y su Reglamento
- Reglamentos
- Reglamento para la presentación de Índices, Decreto N° 37769-C del 10 de abril del 2013
 - Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivos, Decreto N° 24023-C de 30 de enero de 1995
 - Reglamento a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Decreto N° 33018 de 20 de marzo de 2006
 - Reglamento a la Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, Decreto N° 37045 de 2012
 - Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Cultura y Juventud. Decreto 33270-C del 2 de junio de 2006 y sus reformas
 - Reglamento a la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, Decreto N° 32333-MP-J de 12 de abril de 2005
 - Reglamento a la Ley General de Control de Tabaco y sus efectos nocivos en la salud
- Decretos y Directrices:
- Decreto N° XXV de 23 de julio de 1881. Creación del Archivo Nacional
 - Decreto N° 18099-C de 14 de abril de 1988, declara cuarta semana de julio “Semana del Archivista Nacional”.
 - Decreto N° 36799-C de 12 de mayo de 2011 “Manual de atención denuncias planteadas ante el Ministerio de Cultura y Juventud”
 - Directriz de la Junta Administrativa del Archivo Nacional con las regulaciones técnicas generales y de acatamiento obligatorio en el Sistema Nacional de Archivos, para la gestión de documentos producidos por medios automáticos, publicada en la Gaceta N° 61 Viernes 28 de marzo de 2008
 - Directriz de la Junta Administrativa del Archivo Nacional para la producción de documentos en soporte papel de conservación permanente, publicada en la Gaceta N° 39 del 25 de febrero de 2015.

Capítulo II

Marco teórico

Objetivos:

Con este estudio de usuarios lo que se pretende es:

- Conocer las características de los usuarios;
- Saber la opinión y el grado de conocimiento de los servicios que presta del Departamento Archivo Notarial
- Detectar los puntos débiles de los servicios e identificar las necesidades reales de los usuarios
- Generar información que permita planificar de mejor manera los servicios.

Metodología:

La información se obtuvo a través de dos fuentes:

1. Encuesta cumplimentada por 392 usuarios.
2. Control de información diaria llevada por los colaboradores para este fin, durante seis meses

El cuestionario consta de cuatro apartados:

- Información general del usuario,
- De los conocimientos del usuario respecto a las normas del Archivo Notarial,
- Calidad de los servicios e,
- Infraestructura y equipamiento

El control diario llevado por los funcionarios que atienden usuarios, en el módulo de información y servicio y la ventanilla de recepción de índices, consistió en contabilizar los hombres y mujeres que requieran algún servicio.

Debe advertirse que en algunas respuestas los usuarios respondieron categorías no consultadas, para efectos del estudio estas se invalidaron y por lo tanto, en los totales no siempre serán los 392 encuestados.

Capítulo III

Resultados del estudio de usuarios a través del método directo

I- INFORMACIÓN GENERAL DEL USUARIO

Para la Institución en general y en específico para el Departamento, es importante tener una guía de las características de los usuarios, con el fin de capacitar a los colaboradores en su momento para brindarles un mejor servicio.

De conformidad con los resultados de la encuesta, y que se observan en los gráficos que se presentan a continuación, el usuario del Departamento Archivo Notarial es en su mayoría hombre, adulto, de Costa Rica, principalmente de la provincia de San José, seguido por Alajuela, abogado, universitario, en consecuencia trabajador independiente, cuya frecuencia de visita al Archivo es quincenal, principalmente para consultar documentos, seguido por el depósito de tomos de protocolo y por último el depósito de índices de instrumentos públicos.

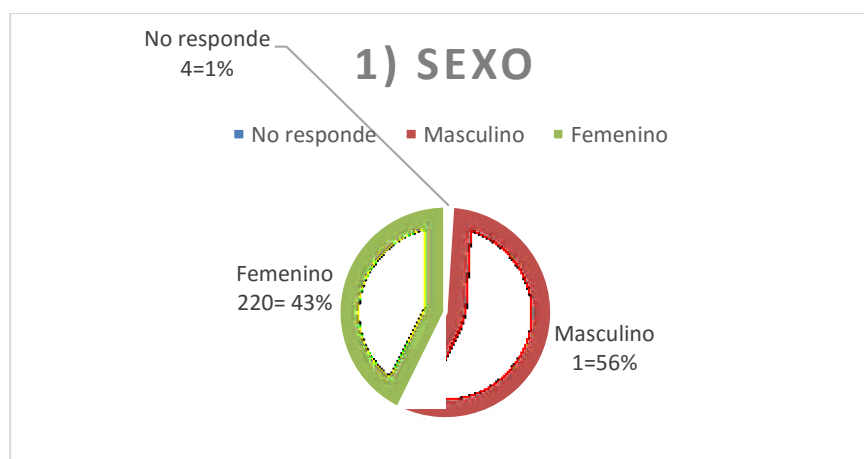
Respecto a este último dato, llama la atención la aparente contradicción que se obtiene en las respuestas sobre frecuencia de visita y para qué visita, pues si la mayoría dice que visita el Archivo quincenalmente, debería ser mayoritariamente para presentar el índice, pero los resultados no indican eso.

Los archivos están para organizar los documentos y facilitarlos. Sin duda alguna la facilitación de documentos es una de las principales funciones de este departamento

I- INFORMACIÓN GENERAL

1-Sexo: Masculino
 Femenino

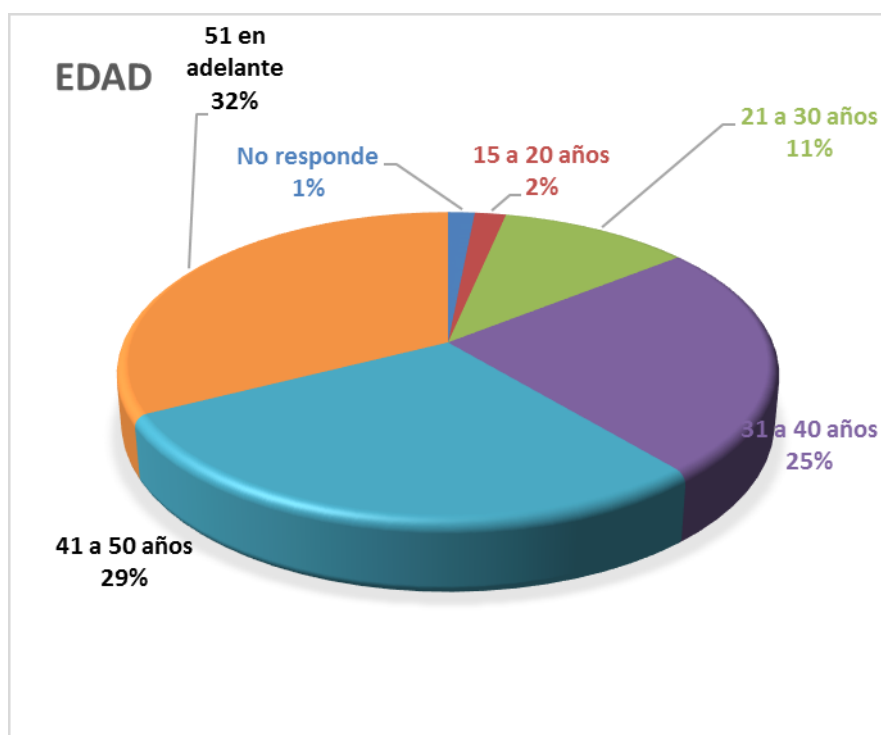
1) Sexo		
	Cantidad de	Porcentaje
No responde	4	1%
Masculino	220	56%
Femenino	167	43%
Total	391	100%



2-Edad

- 15 a 20 años
- 21 a 30 años
- 31 a 40 años
- 41 a 50 años
- 51 en adelante

2) Edad		
	Cantidad de	Porcentaje
No responde	6	2%
15 a 20 años	7	2%
21 a 30 años	43	11%
31 a 40 años	96	24%
41 a 50 años	112	29%
51 en adelante	127	32%
Total	391	100%



3-Nacionalidad:

Costarricense

- Provincia** {
- San José
 - Alajuela
 - Cartago
 - Heredia
 - Guanacaste
 - Puntarenas
 - Limón

Extranjero

País de origen

Cantidad de personas que señalan si es o no extranjero

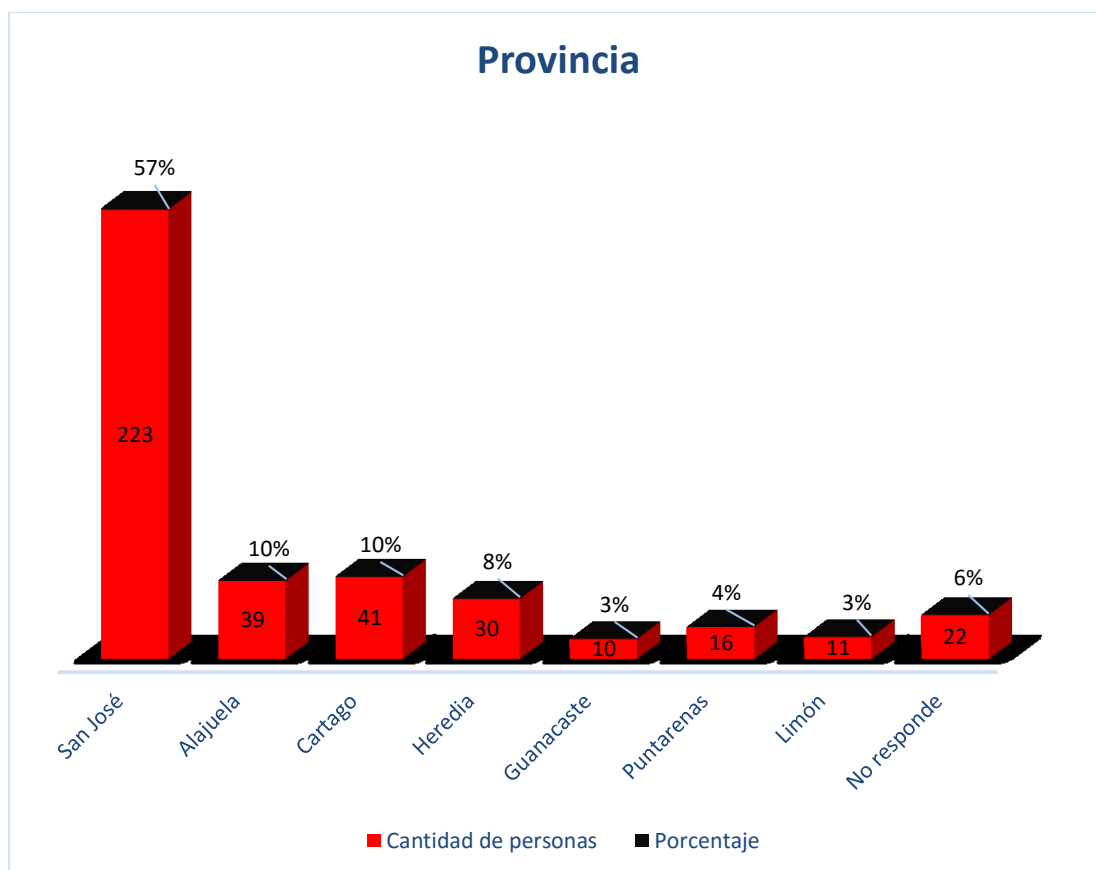
3) Nacionalidad		
	Cantidad	Porcentaje
Costarricense	332	85%
Extranjero	7	2%
No responde	52	13%
Ambas opciones	1	0%
Total	392	100%



Cantidad de personas que indican país de origen

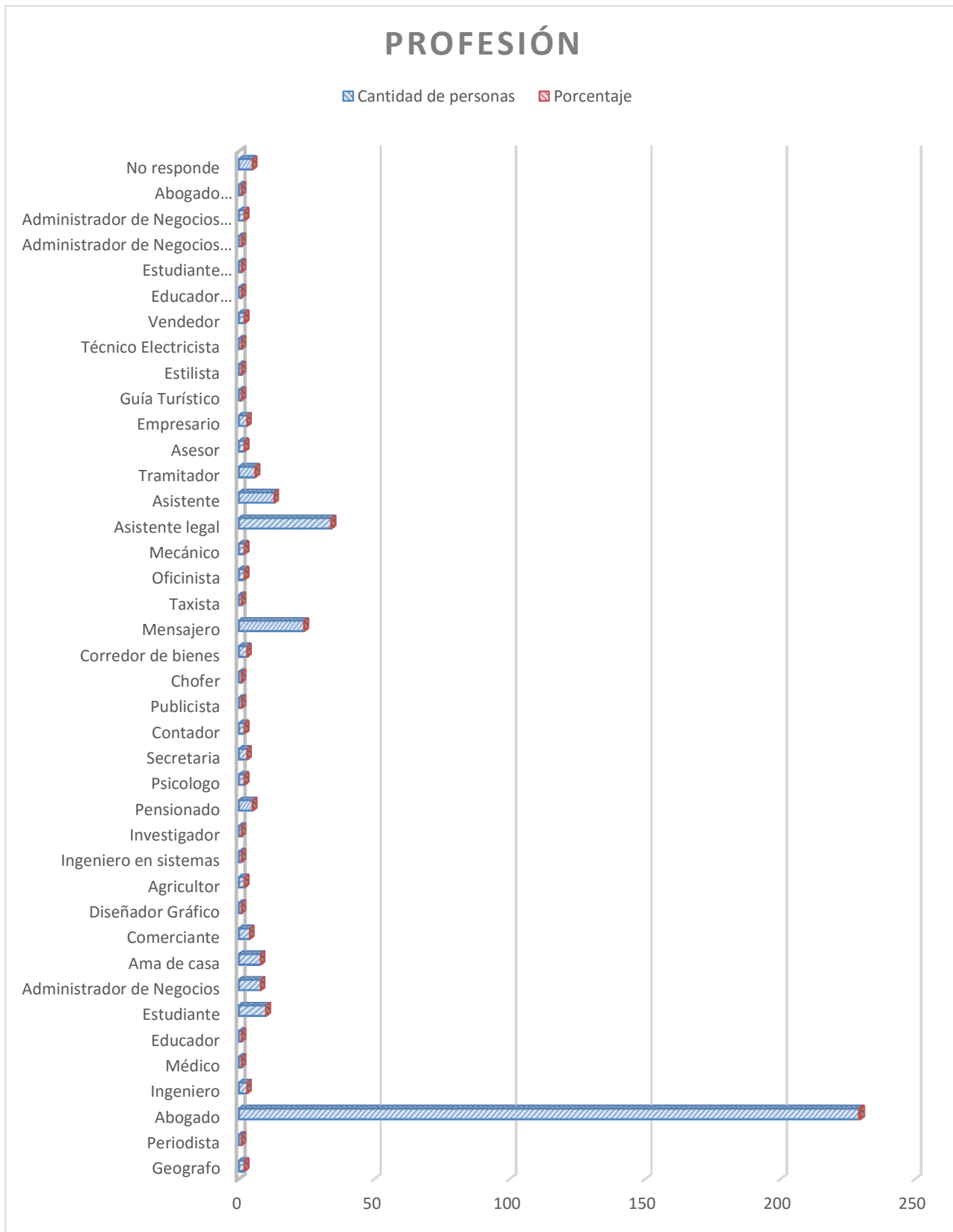
Países	Cantidad	Porcentaje
Colombia	1	0%
España	1	0%
Israel	1	0%
Nicaragua	8	2%
Colombia/Costa Rica	1	0%
Costa Rica	333	85%
Ninguno	47	12%
Total	392	100%

Provincia	Cantidad de personas	Porcentaje
San José	223	57%
Alajuela	39	10%
Cartago	41	10%
Heredia	30	8%
Guanacaste	10	3%
Puntarenas	16	4%
Limón	11	3%
No responde	22	6%
Total	392	100%



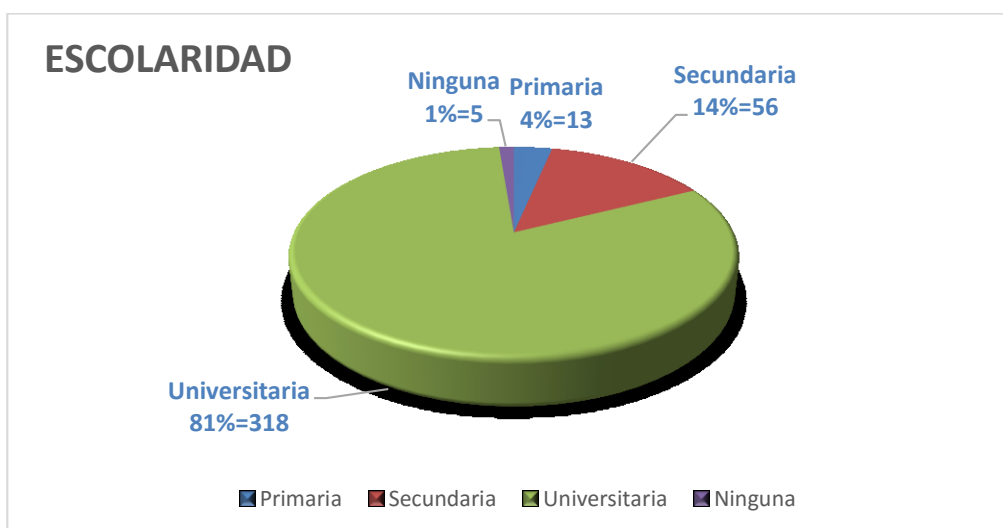
4- Profesión u oficio:

4) Profesión y oficio		
	Cantidad	Porcentaje
Geografo	2	1%
Periodista	1	0%
Abogado	229	58%
Ingeniero	3	1%
Médico	1	0%
Educador	1	0%
Estudiante	10	3%
Administrador de Negocios	8	2%
Ama de casa	8	2%
Comerciante	4	1%
Diseñador Gráfico	1	0%
Agricultor	2	1%
Ingeniero en sistemas	1	0%
Investigador	1	0%
Pensionado	5	1%
Psicologo	2	1%
Secretaria	3	1%
Contador	2	1%
Publicista	1	0%
Chofer	1	0%
Corredor de bienes	3	1%
Mensajero	24	6%
Taxista	1	0%
Oficinista	2	1%
Mecánico	2	1%
Asistente legal	34	9%
Asistente	13	3%
Tramitador	6	2%
Asesor	2	1%
Empresario	3	1%
Guía Turístico	1	0%
Estilista	1	0%
Técnico Electricista	1	0%
Vendedor	2	1%
Educador/Secretaria	1	0%
Estudiante/Administrador de Empresas	1	0%
Administrador de Negocios/Comerciante	1	0%
Administrador de Negocios/ Abogado	2	1%
Abogado/ Bibliotecólogo	1	0%
No responde	5	1%
Total	392	100%



5-Escolaridad: Primaria Secundaria Universitaria Ninguna

5) Escolaridad		
	Cantidad de personas	Porcentaje
Primaria	13	3%
Secundaria	56	14%
Universitaria	318	81%
Ninguna	5	1%
Total	392	100%



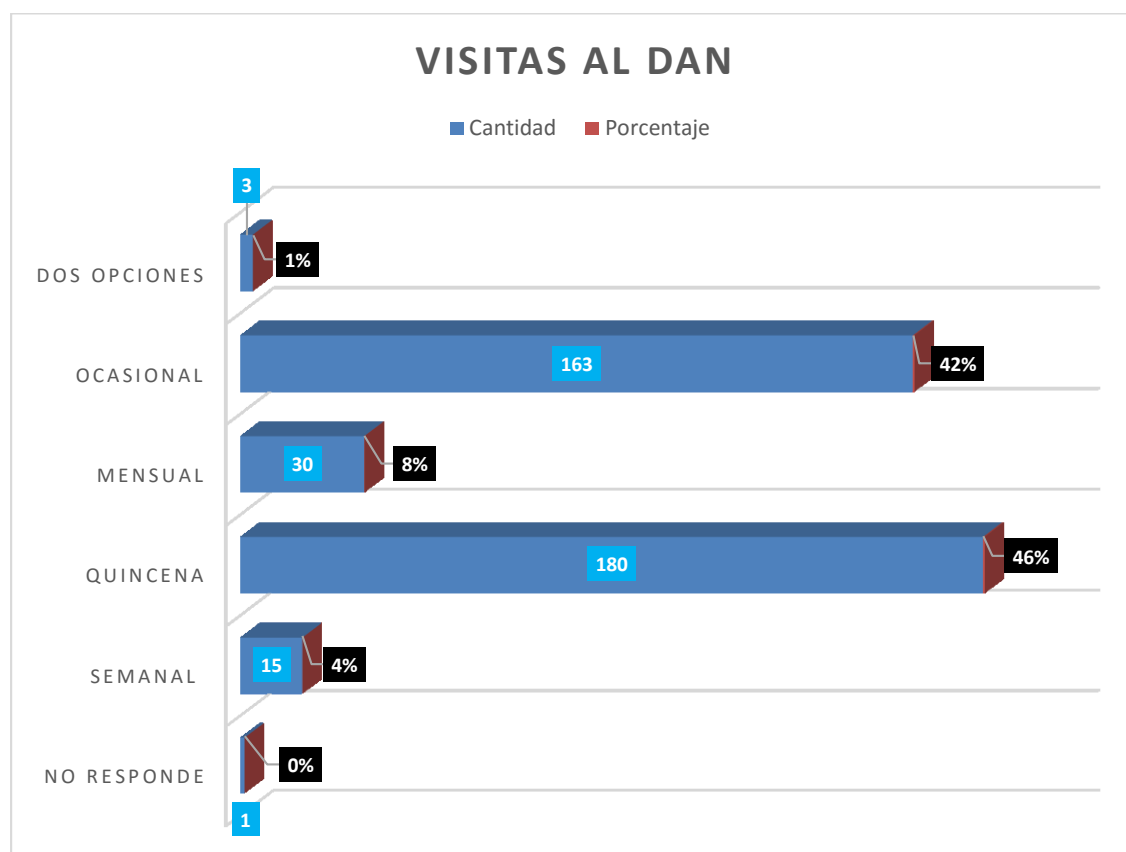
6-Tipo de usuario externo: Trabajador Independiente
 Trabajador Institución Pública
 Trabajador Oficina de abogado u otra privada
 Otra. Especifique _____

6) Tipo de usuario Externo		
	Cantidad	Porcentaje
Trabajador independiente	204	52%
Trabajador Institución Pública	34	9%
Trabajador Oficina de abogado y otra privada	119	30%
Otra	19	5%
No responde	13	3%
Dos opciones	3	1%
Total	392	100%

7- Frecuencia de visitas al Archivo Notarial:

Semanal
 Quincenal
 Mensual
 Ocasional

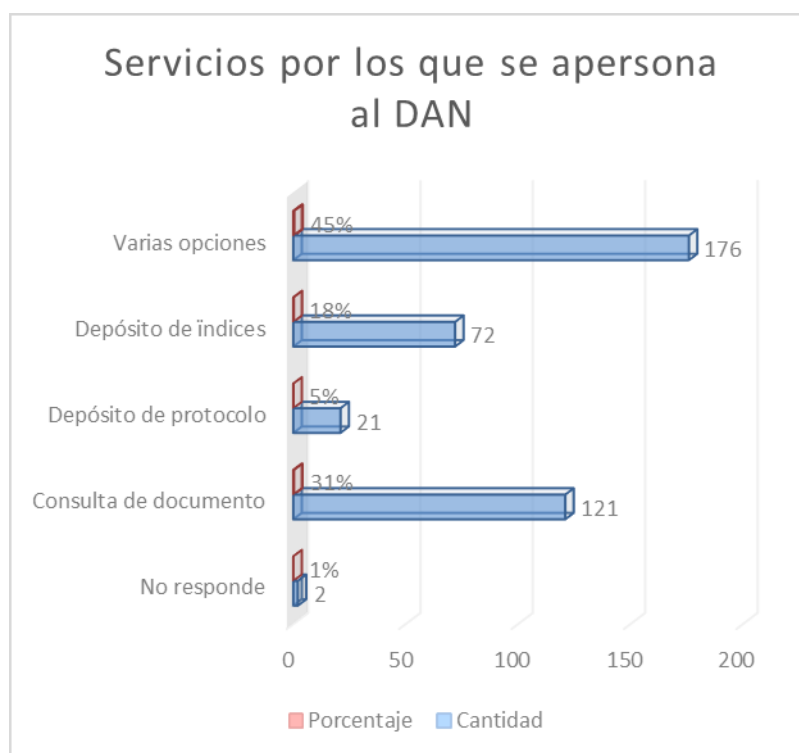
7)Visitas al DAN		
	Cantidad	Porcentaje
No responde	1	0%
Semanal	15	4%
Quincena	180	46%
Mensual	30	8%
Ocasional	163	42%
Dos opciones	3	1%
Total	392	100%



8- Servicios por los que se apersona al Archivo Notarial:

- Consulta de documentos (índices, protocolos)
- Depósito de Protocolo
- Depósito de Índices

8) Servicios por los que se apersona al DAN		
	Cantidad	Porcentaje
No responde	2	1%
Consulta de documento	121	31%
Depósito de protocolo	21	5%
Depósito de índices	72	18%
Varias opciones	176	45%
Total	392	100%



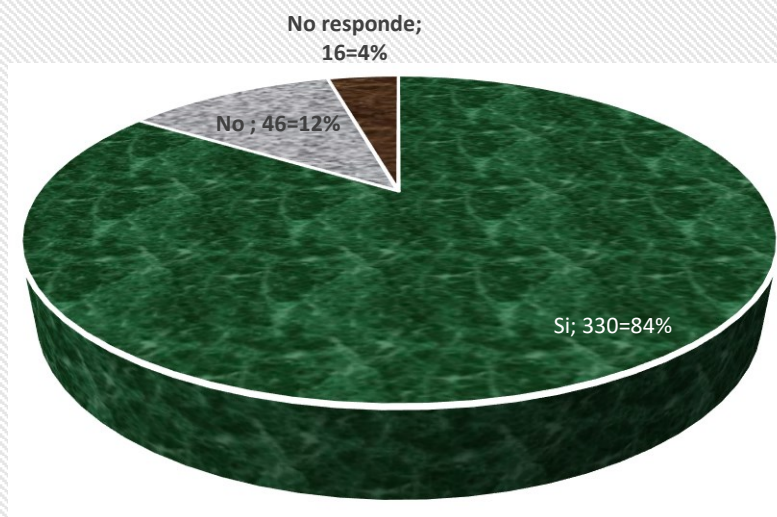
II- DE LOS CONOCIMIENTOS DEL USUARIO

9-Conoce las normas y disposiciones vigentes sobre:

Horario de atención si no

9) Conoce normas y disposiciones vigentes sobre:	Cantidad	Porcentaje
9.1) Horario de atención		
Si	330	84%
No	46	12%
No responde	16	4%
Total	392	100%

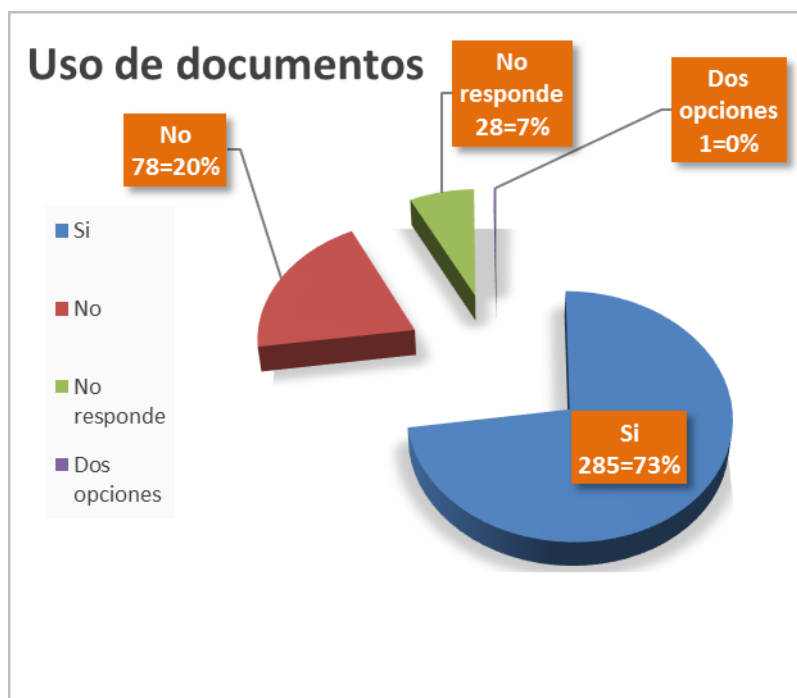
Horario de atención



Uso de documentos

 si no

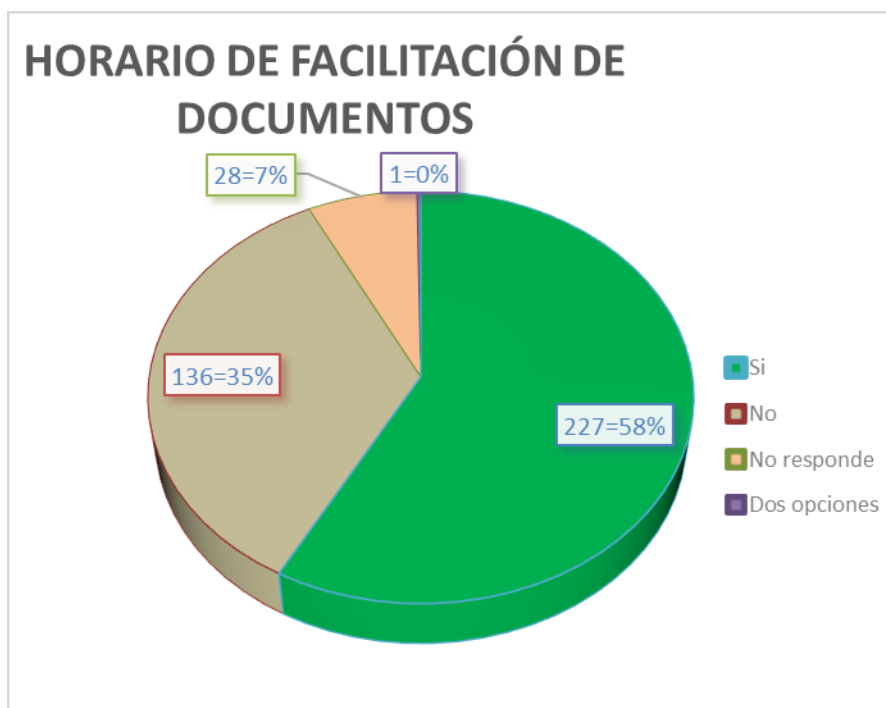
9.2) Uso de documentos	Cantidad	Porcentaje
Si	285	73%
No	78	20%
No responde	28	7%
Dos opciones	1	0%
Total	392	100%



Horario de facilitación de documentos

 si no

9.3) Horario de facilitación de documentos	Cantidad	Porcentaje
Si	227	58%
No	136	35%
No responde	28	7%
Dos opciones	1	0%
Total	392	100%

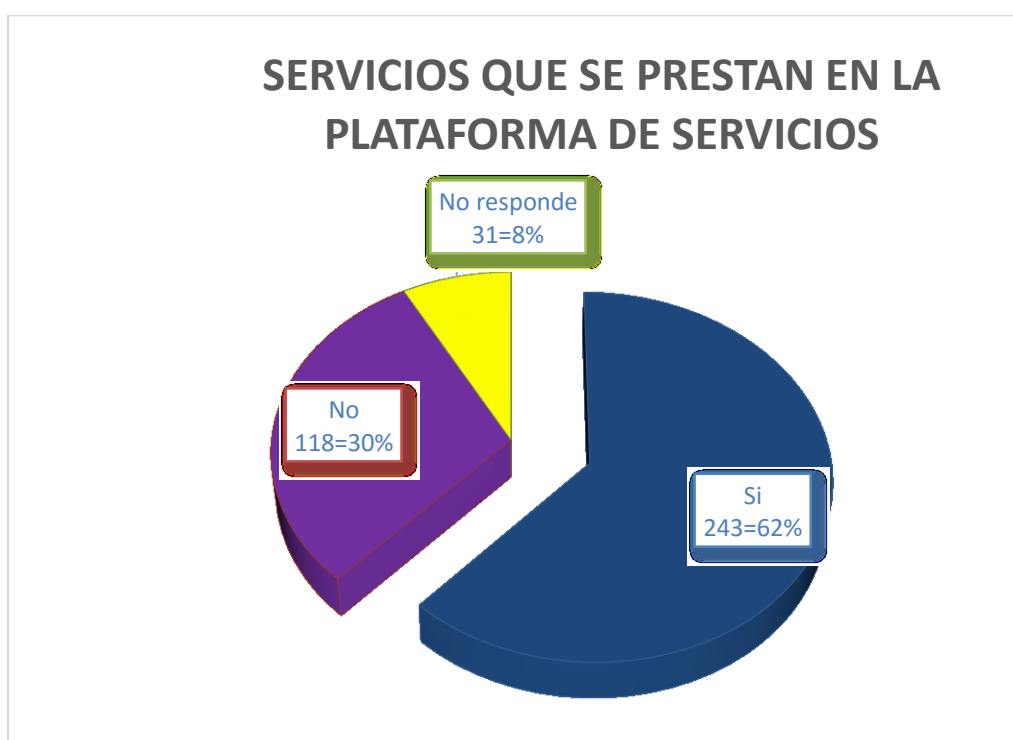


Servicios que se prestan en la plataforma de servicios

si

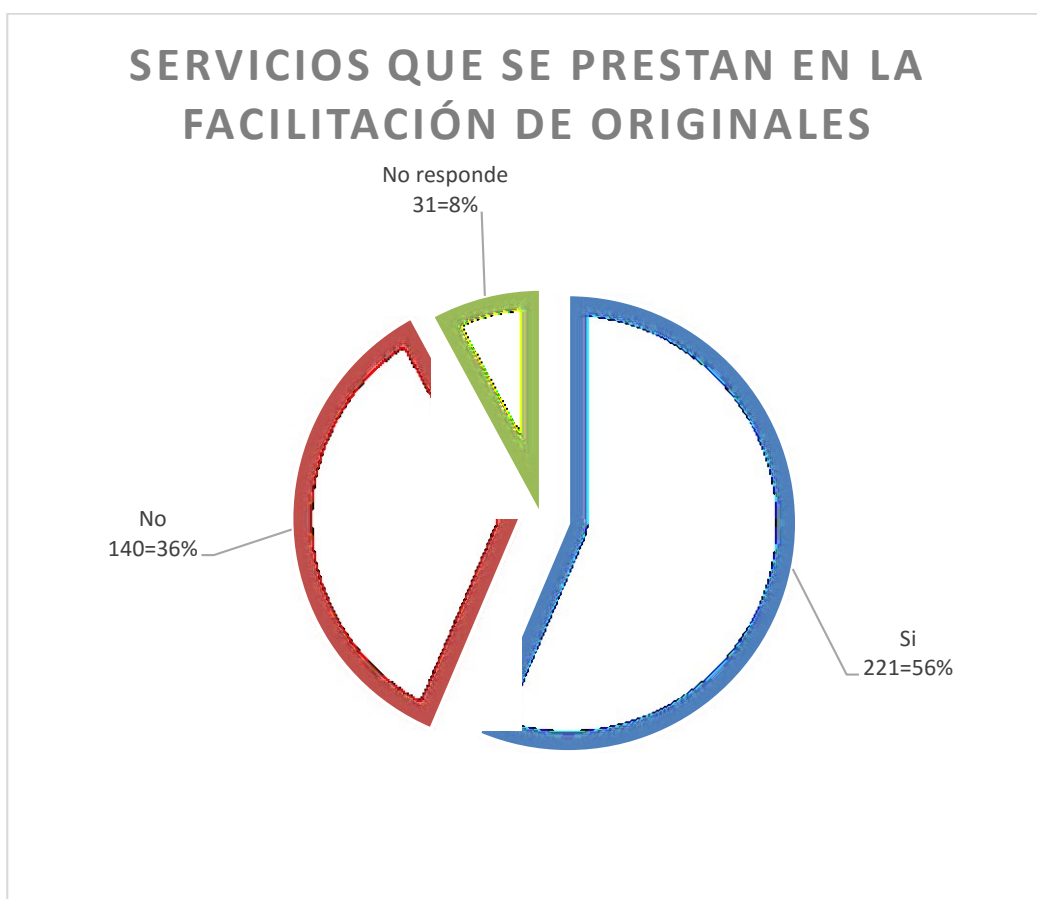
no

9.4) Servicios que se prestan en la plataforma de servicios	Cantidad	Porcentaje
Si	243	62%
No	118	30%
No responde	31	8%
Total	392	100%



Servicios que se prestan en la facilitación de documentos originales si no

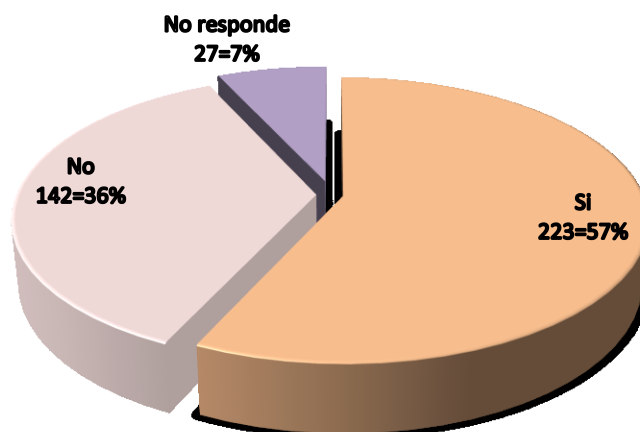
9.5) Servicios que se prestan en la facilitación de originales	Cantidad	Porcentaje
Si	221	56%
No	140	36%
No responde	31	8%
Total	392	100%



Servicios que se prestan en el área de microfilm y digitalización si no

9.6) Servicios que se prestan en microfilm y digitalización	Cantidad	Porcentaje
Si	223	57%
No	142	36%
No responde	27	7%
Total	392	100%

Servicios que se prestan en microfilm y digitalización

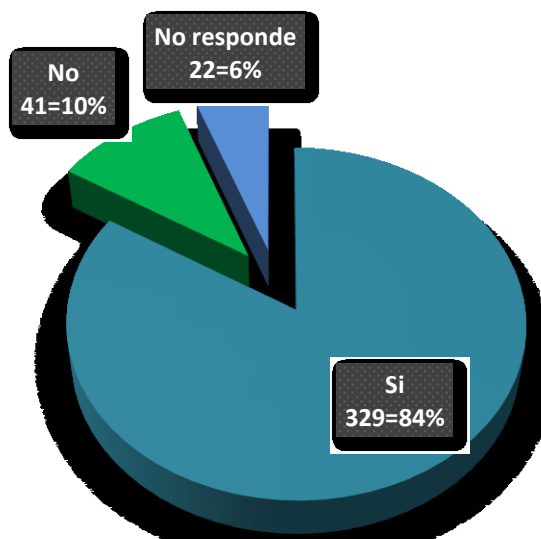


21

Presentación de índices si no

9.7) Presentación de índices	Cantidad	Porcentaje
Si	329	84%
No	41	10%
No responde	22	6%
Total	392	100%

Presentación de índices



10-En el momento de hacer la consulta, requirió que se le brindara información e instrucción sobre los servicios de su interés que brinda el Archivo Notarial:

Sí ¿Cómo califica esa instrucción?

No Mala Regular Buena Muy buena Excelente

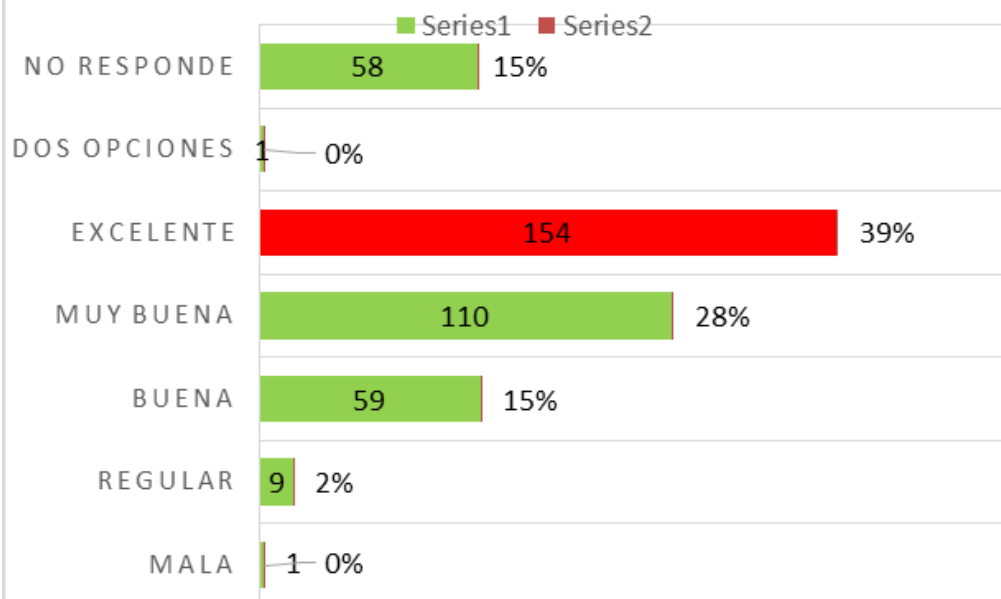
10) Requirió que se le brindara información		
	Cantidad	Porcentaje
Si	239	61%
No	69	18%
No responde	84	21%
Total	392	100%

22



10.1) ¿Cómo califica esa instrucción?		
	Cantidad	Porcentaje
Mala	1	0%
Regular	9	2%
Buena	59	15%
Muy buena	110	28%
Excelente	154	39%
Dos opciones	1	0%
No responde	58	15%
Total	392	100%

¿CÓMO CALIFICA ESA INSTRUCCIÓN?



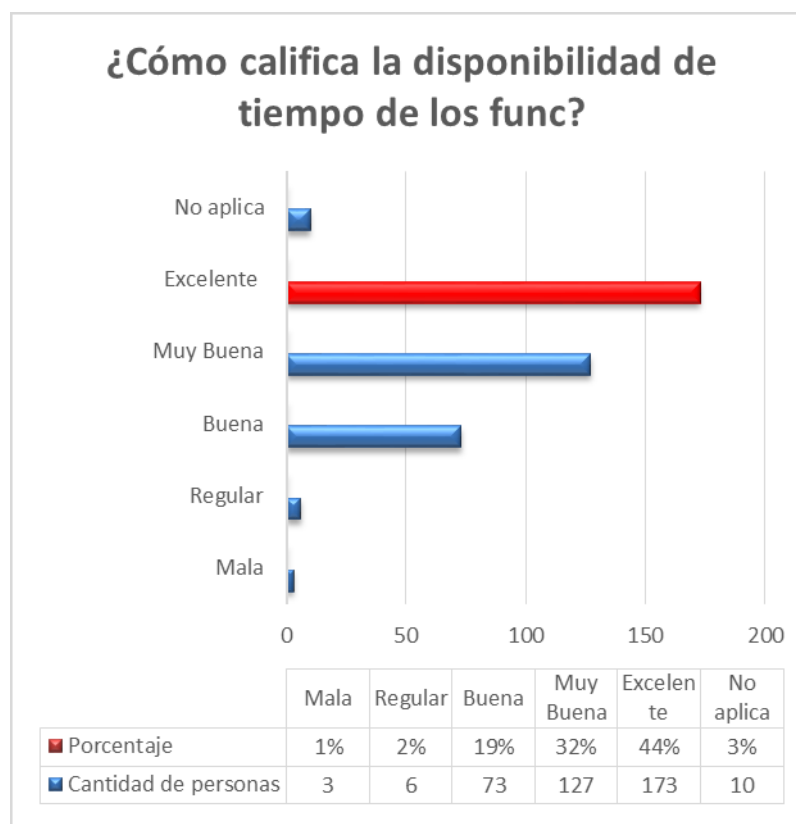
	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	Dos opciones	No responde
■ Series1	1	9	59	110	154	1	58
■ Series2	0%	2%	15%	28%	39%	0%	15%

III- CALIDAD DE LOS SERVICIOS

11-¿Cómo califica la disponibilidad de tiempo de los funcionarios para evacuar sus dudas, consultas, solicitudes, inquietudes.

Mala Regular Buena Muy buena Excelente

11)¿Cómo califica la disponibilidad de tiempo de los func?		
	Cantidad	Porcentaje
Mala	3	1%
Regular	6	2%
Buena	73	19%
Muy Buena	127	32%
Excelente	173	44%
No aplica	10	3%
Total	392	100%

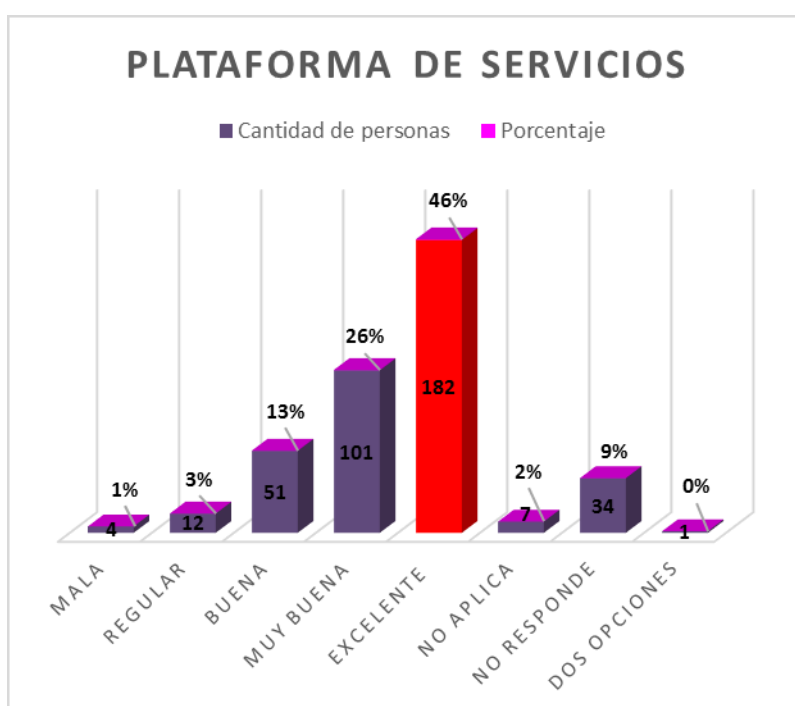


12-¿Cómo califica el trato que recibe por parte del personal destacado en el área que visitó?
 Marque con una X

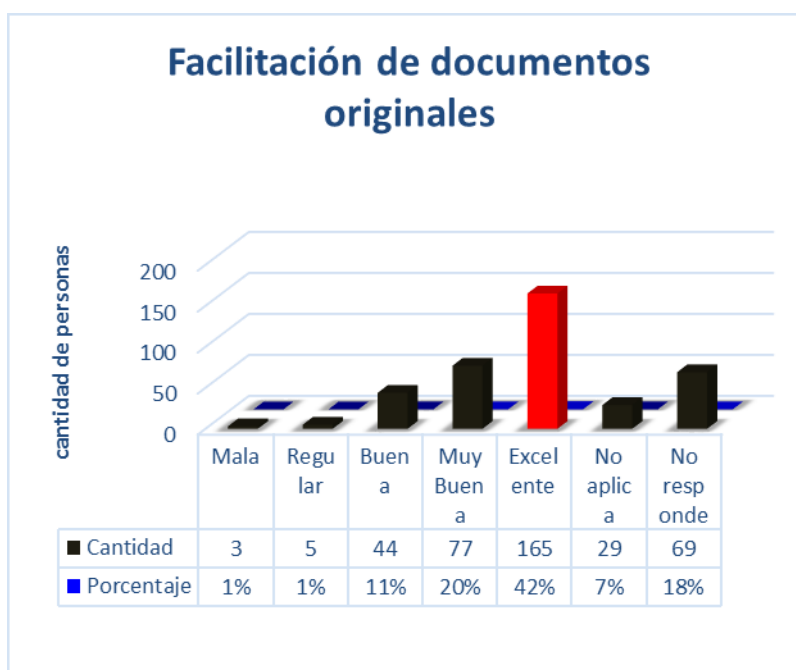
Servicios	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	No aplica
Plataforma de servicios						
Facilitación de documentos Originales						
Facilitación de documentos Microfilm y digitales						
Entrega de Índices						
Entrega de Protocolos						

25

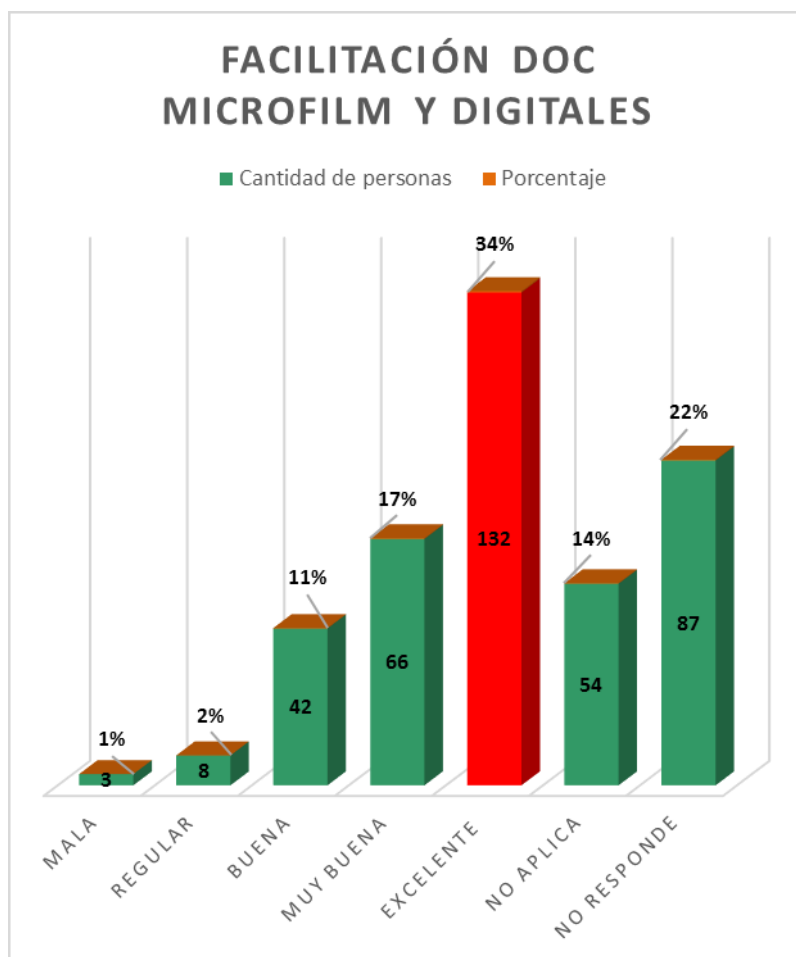
12)¿Cómo califica el trato que recibe del personal?		
12.1) Plataforma de servicios	Cantidad	Porcentaje
Mala	4	1%
Regular	12	3%
Buena	51	13%
Muy Buena	101	26%
Excelente	182	46%
No aplica	7	2%
No responde	34	9%
Dos opciones	1	0%
Total	392	100%



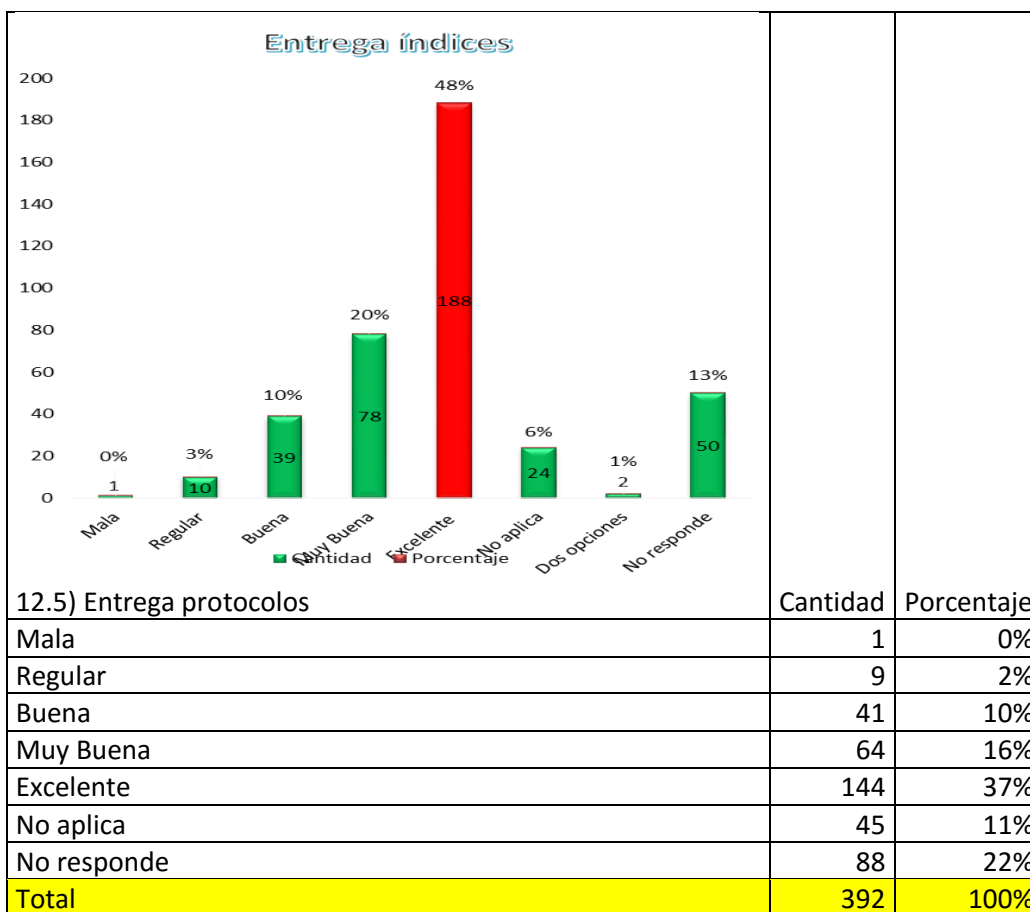
12.2) Facilitación de documentos originales	Cantidad	Porcentaje
Mala	3	1%
Regular	5	1%
Buena	44	11%
Muy Buena	77	20%
Excelente	165	42%
No aplica	29	7%
No responde	69	18%
Total	392	100%



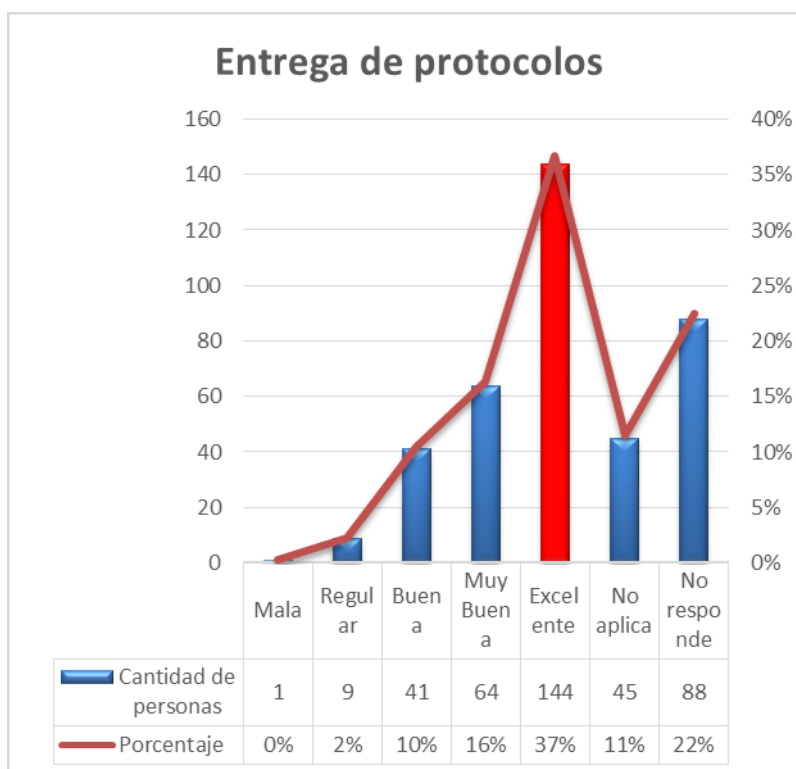
12.3) Facilitación doc microfilm y digitales	Cantidad	Porcentaje
Mala	3	1%
Regular	8	2%
Buena	42	11%
Muy Buena	66	17%
Excelente	132	34%
No aplica	54	14%
No responde	87	22%
Total	392	100%



12.4) Entrega índices	Cantidad	Porcentaje
Mala	1	0%
Regular	10	3%
Buena	39	10%
Muy Buena	78	20%
Excelente	188	48%
No aplica	24	6%
Dos opciones	2	1%
No responde	50	13%
Total	392	87%



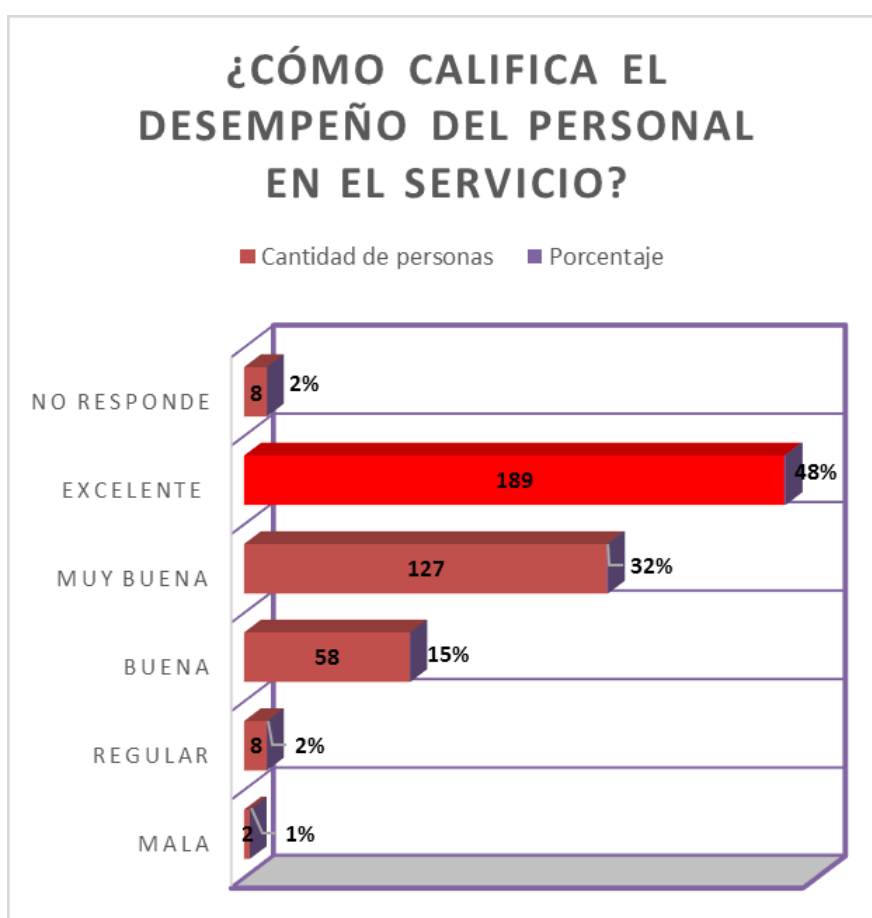
12.5) Entrega protocolos	Cantidad	Porcentaje
Mala	1	0%
Regular	9	2%
Buena	41	10%
Muy Buena	64	16%
Excelente	144	37%
No aplica	45	11%
No responde	88	22%
Total	392	100%



13-¿Cómo califica el desempeño del personal en cuanto al conocimiento y manejo de la información en el servicio que presta?

Mala Regular Buena Muy buena Excelente

13) ¿Cómo califica el desempeño del personal en el servicio?		
	Cantidad	Porcentaje
Mala	2	1%
Regular	8	2%
Buena	58	15%
Muy Buena	127	32%
Excelente	189	48%
No responde	8	2%
Total	392	100%

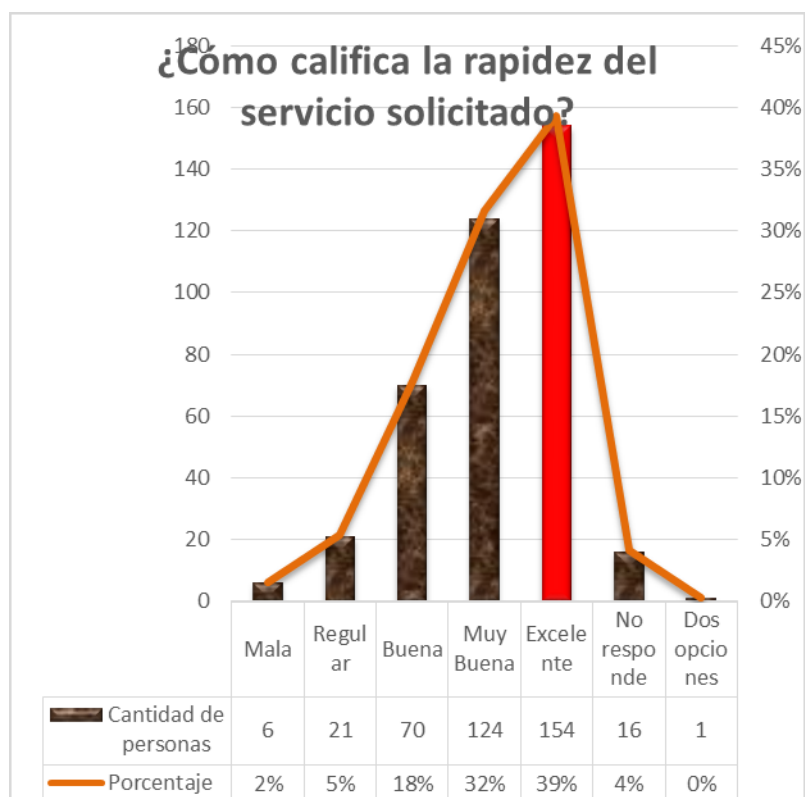


14-Cómo califica la rapidez del servicio solicitado

- Mala
 Regular
 Buena
 Muy buena
 Excelente

14)¿Cómo califica la rapidez del servicio solicitado?

	Cantidad	Porcentaje
Mala	6	2%
Regular	21	5%
Buena	70	18%
Muy Buena	124	32%
Excelente	154	39%
No responde	16	4%
Dos opciones	1	0%
Total	392	100%



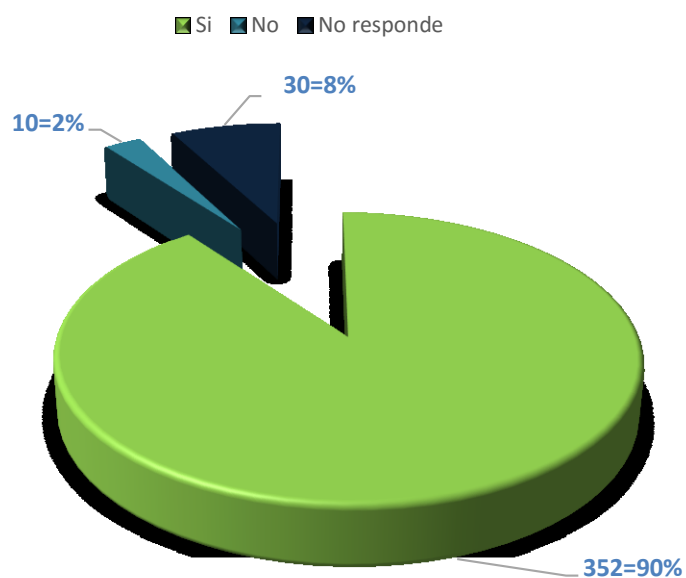
15-¿Considera que los servicios que brinda el Archivo Notarial son *equitativos?

- Si No. Especifique _____

*equitativo: igualdad en el trato. Art.4. Ley General Administración Pública.

15)¿Considera que los servicios son equitativos?		
	Cantidad	Porcentaje
Si	352	90%
No	10	3%
No responde	30	8%
Total	392	92%

¿CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS SON EQUITATIVOS?

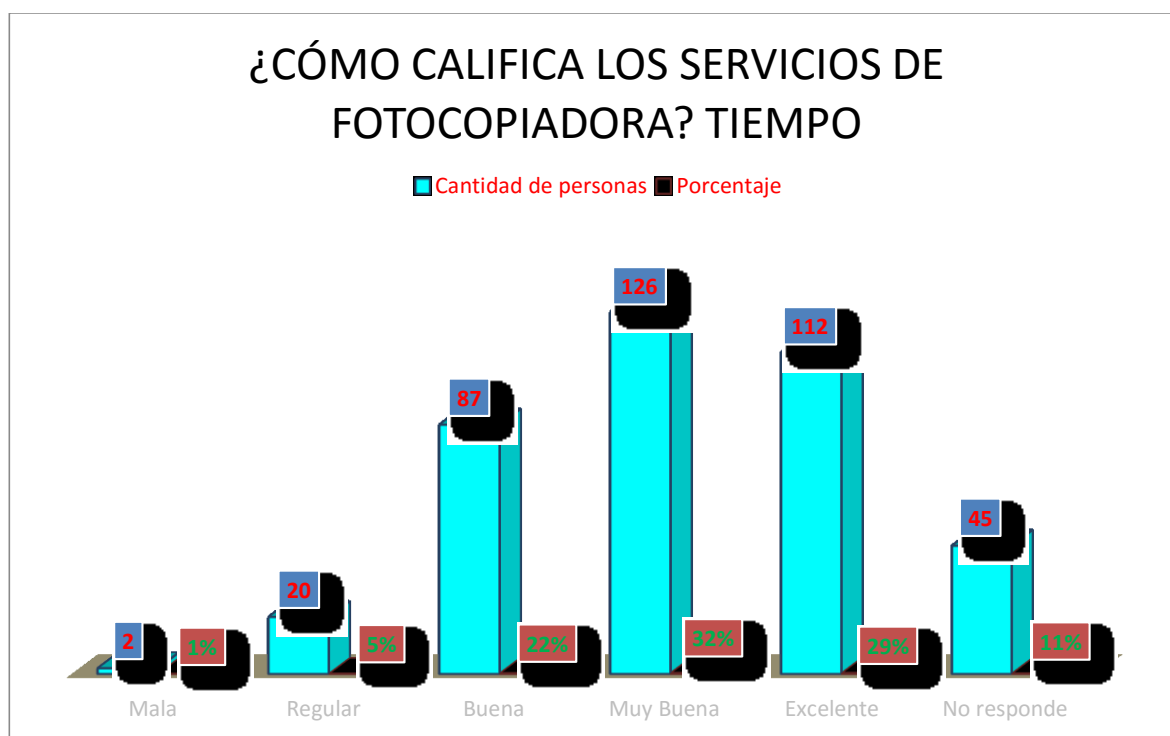


16- ¿Cómo califica los siguientes servicios de reproducción de documentos, según los haya utilizado?

-Fotocopiadora:

Tiempo: Mala Regular Buena Muy buena Excelente

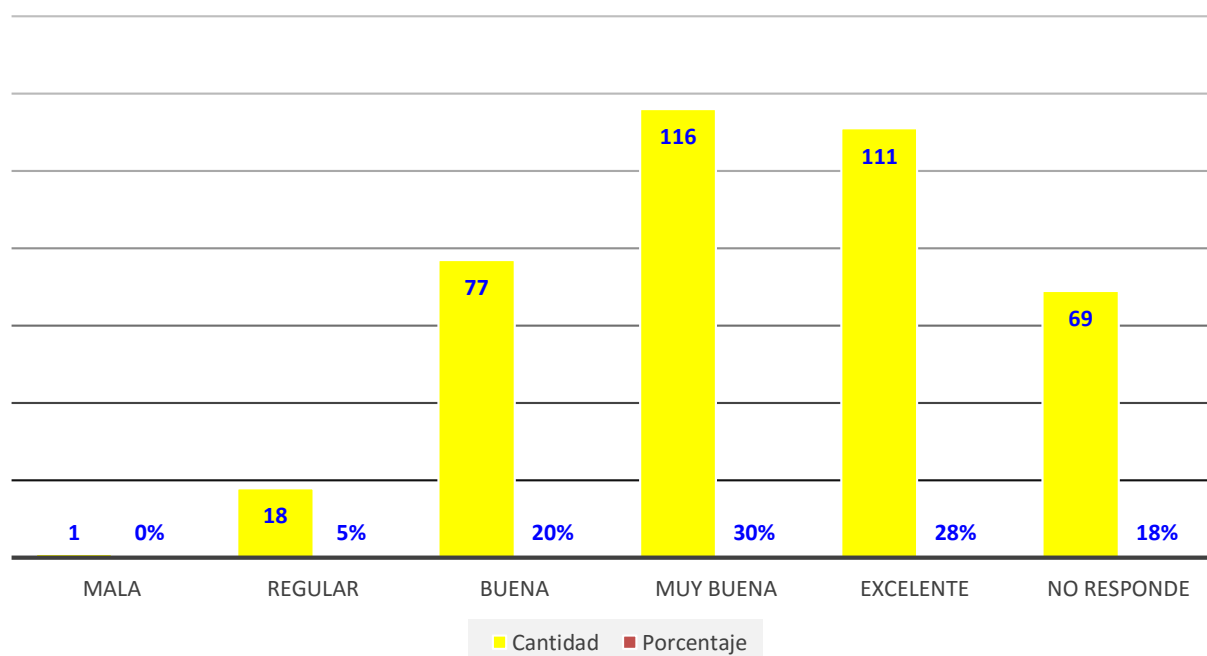
16) ¿Cómo califica los servicios de:		
16.1) Fotocopiadora	Cantidad	Porcentaje
16.1.1)Tiempo		
Mala	2	1%
Regular	20	5%
Buena	87	22%
Muy Buena	126	32%
Excelente	112	29%
No responde	45	11%
Total	392	100%



Calidad: Mala Regular Buena Muy buena Excelente

16.1.2) Calidad	Cantidad	Porcentaje
Mala	1	0%
Regular	18	5%
Buena	77	20%
Muy Buena	116	30%
Excelente	111	28%
No responde	69	18%
Total	392	100%

¿Cómo califica los servicios de fotocopiadora? Calidad

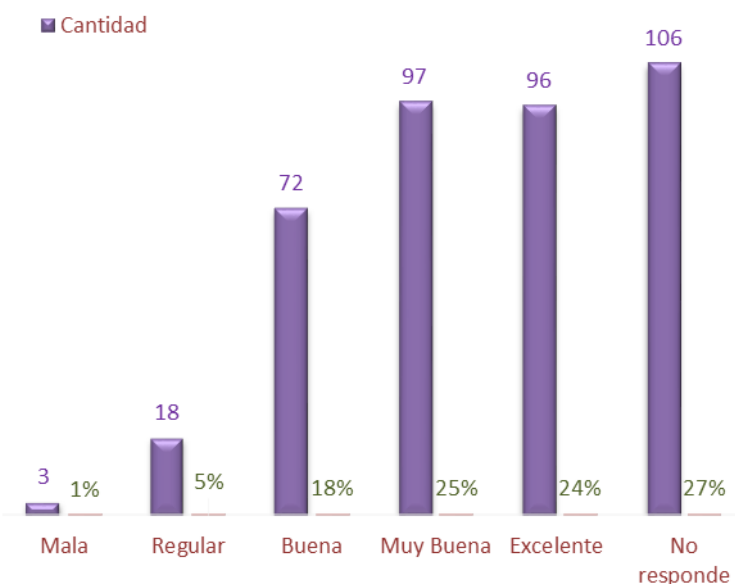


-Impresión de documentos microfilmados y digitales:

Tiempo: Mala Regular Buena Muy buena Excelente

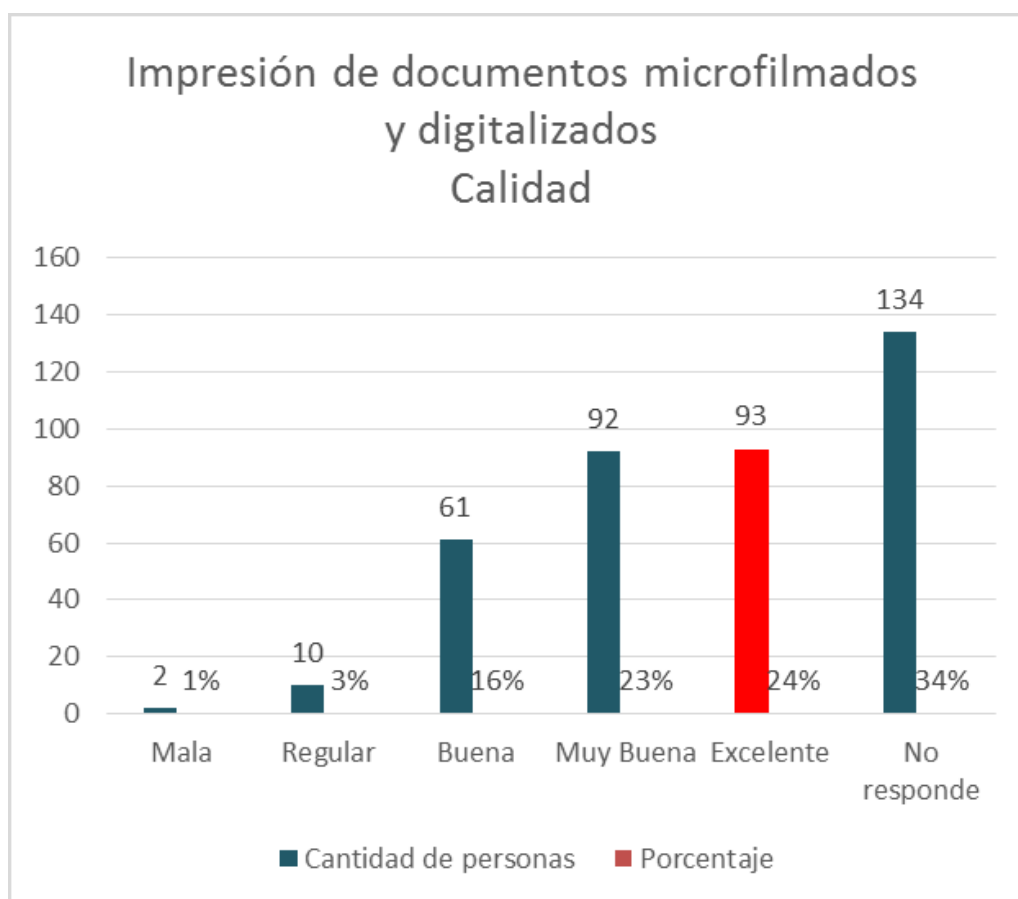
16.2) Impresión de documentos microf y dig	Cantidad	Porcentaje
16.2.1) Tiempo		
Mala	3	1%
Regular	18	5%
Buena	72	18%
Muy Buena	97	25%
Excelente	96	24%
No responde	106	27%
Total	392	100%

Impresión de documentos microfilmados y digitalizados Tiempo



Calidad: Mala Regular Buena Muy buena Excelente

16.2.2) Calidad	Cantidad	Porcentaje
Mala	2	1%
Regular	10	3%
Buena	61	16%
Muy Buena	92	23%
Excelente	93	24%
No responde	134	34%
Total	392	100%



IV- INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

El usuario del Departamento Archivo Notarial reconoce el esfuerzo que realiza la administración para dotarlo de un edificio que reúna las condiciones óptimas para su atención, no en vano todas las preguntas son respondidas con excelente.

Es válido que encontremos respuestas de No aplica respecto a las preguntas sobre el estado de los equipos de microfilm y digitalización por cuanto, no las requirieron.

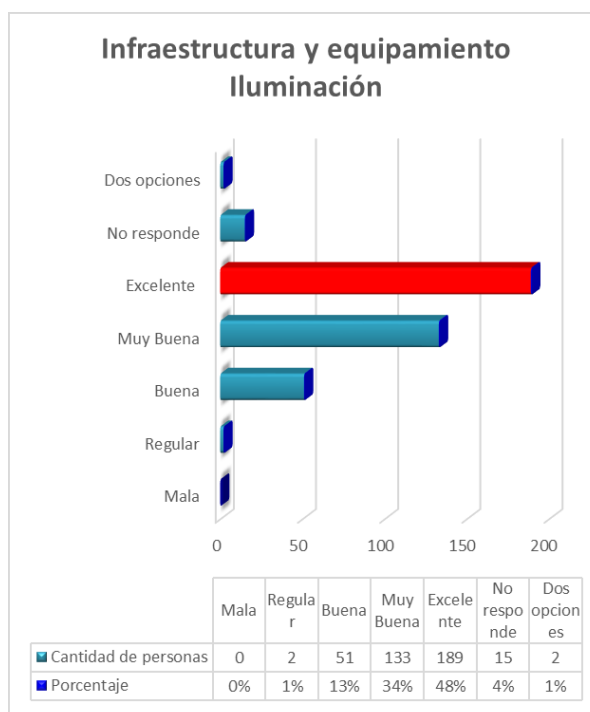
17- ¿Cómo califica los siguientes aspectos, relacionados con la infraestructura del Archivo Notarial?

Marque con una X

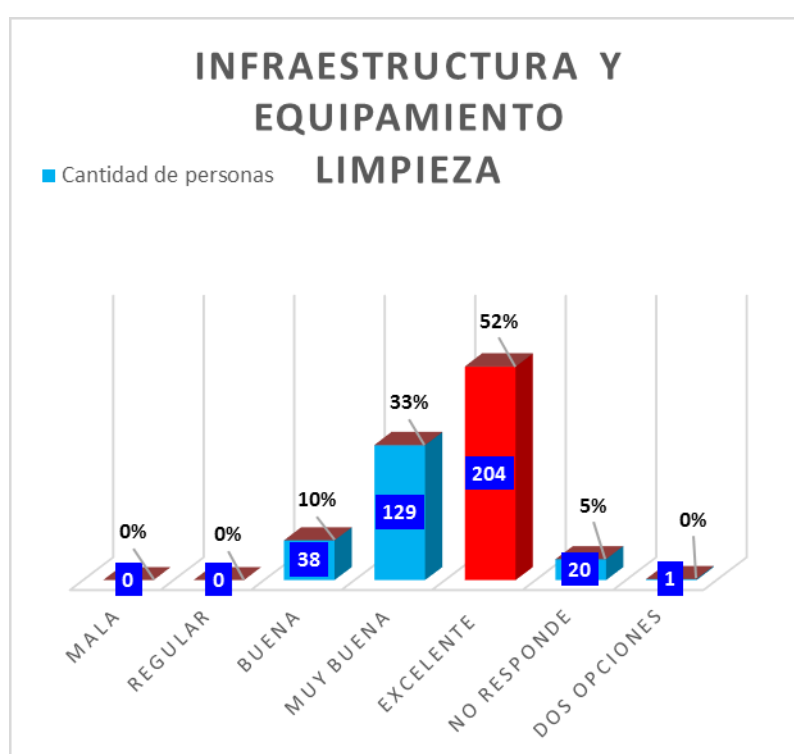
36

Infraestructura	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
Iluminación					
Limpieza					
Ventilación					
Silencio					
Servicios Sanitarios					
Mobiliario (mesas, sillas de espera, espacio de trabajo)					
Señalización					

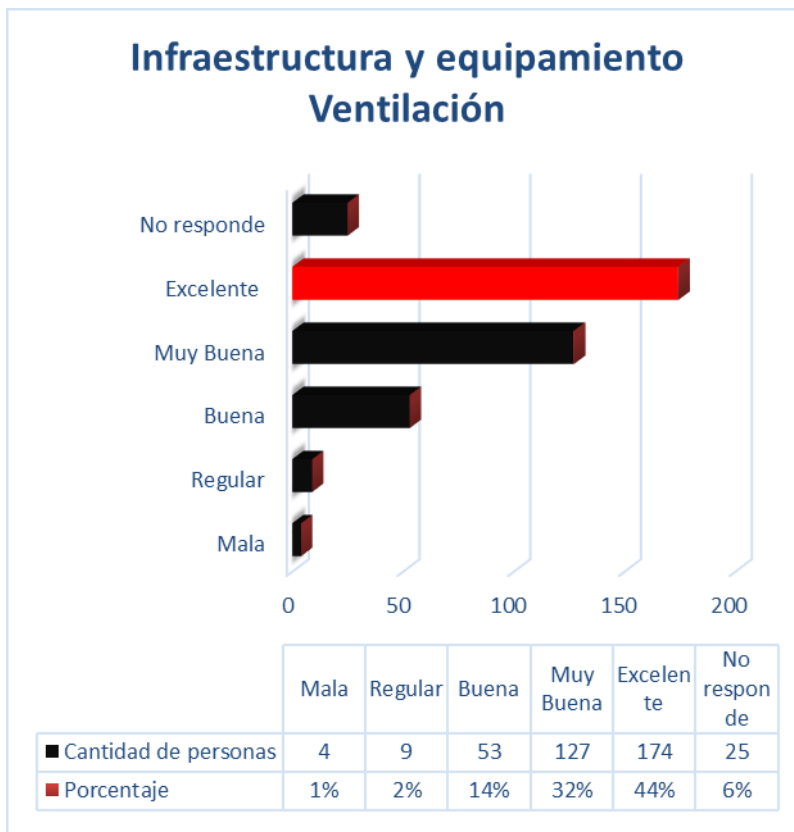
17.1) Iluminación	Cantidad	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	2	1%
Buena	51	13%
Muy Buena	133	34%
Excelente	189	48%
No responde	15	4%
Dos opciones	2	1%
Total	392	100%



17.2) Limpieza	Cantidad	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	0	0%
Buena	38	10%
Muy Buena	129	33%
Excelente	204	52%
No responde	20	5%
Dos opciones	1	0%
Total	392	100%



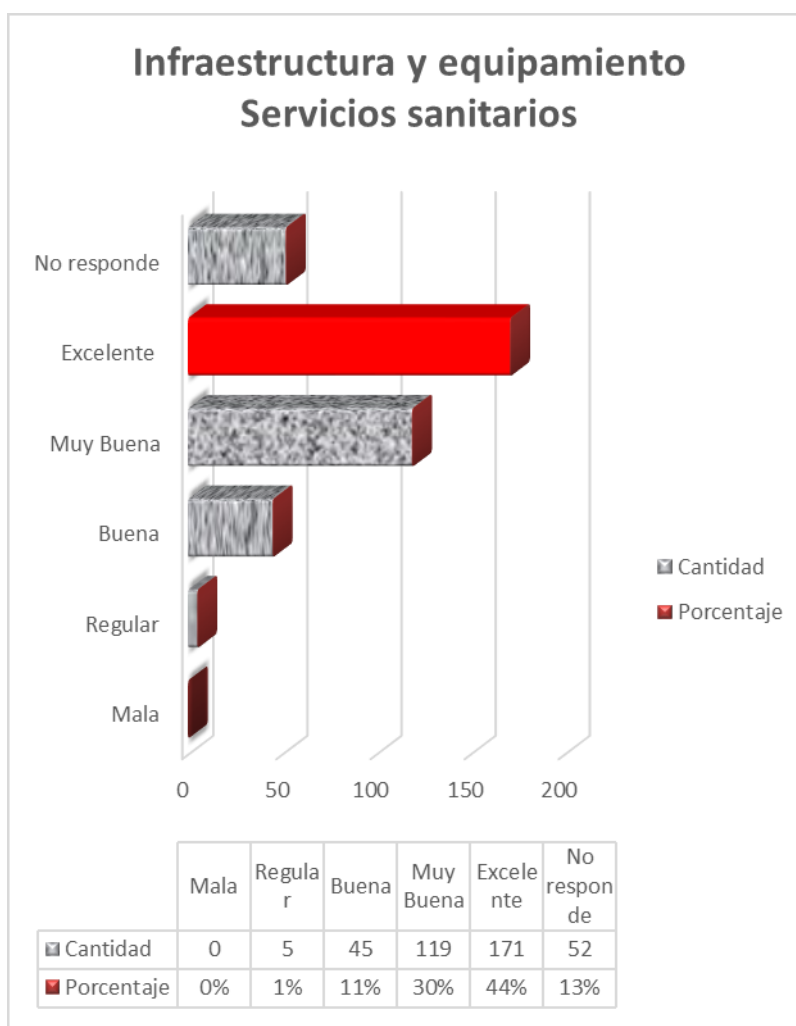
17.3) Ventilación	Cantidad	Porcentaje
Mala	4	1%
Regular	9	2%
Buena	53	14%
Muy Buena	127	32%
Excelente	174	44%
No responde	25	6%
Total	392	100%



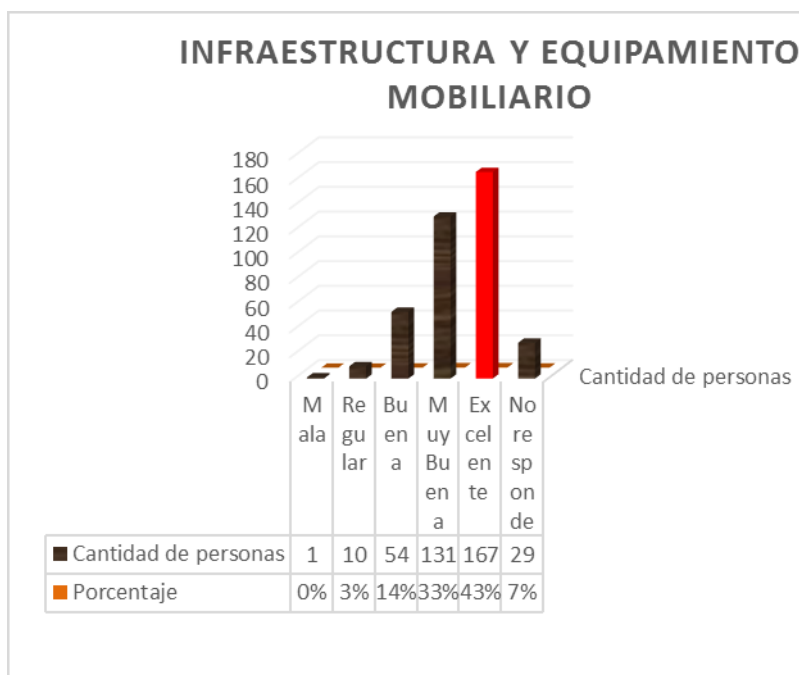
17.4) Silencio	Cantidad	Porcentaje
Mala	1	0%
Regular	11	3%
Buena	81	21%
Muy Buena	122	31%
Excelente	153	39%
No responde	22	6%
Dos opciones	2	1%
Total	392	100%



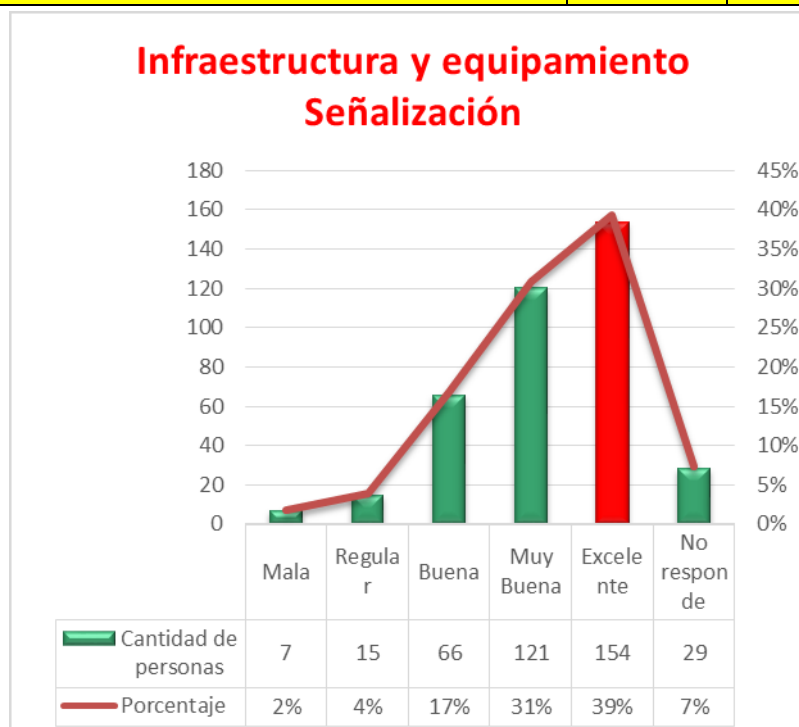
17.5) Servicios Sanitarios	Cantidad	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	5	1%
Buena	45	11%
Muy Buena	119	30%
Excelente	171	44%
No responde	52	13%
Total	392	100%



17.6) Mobiliario	Cantidad	Porcentaje
Mala	1	0%
Regular	10	3%
Buena	54	14%
Muy Buena	131	33%
Excelente	167	43%
No responde	29	7%
Total	392	100%



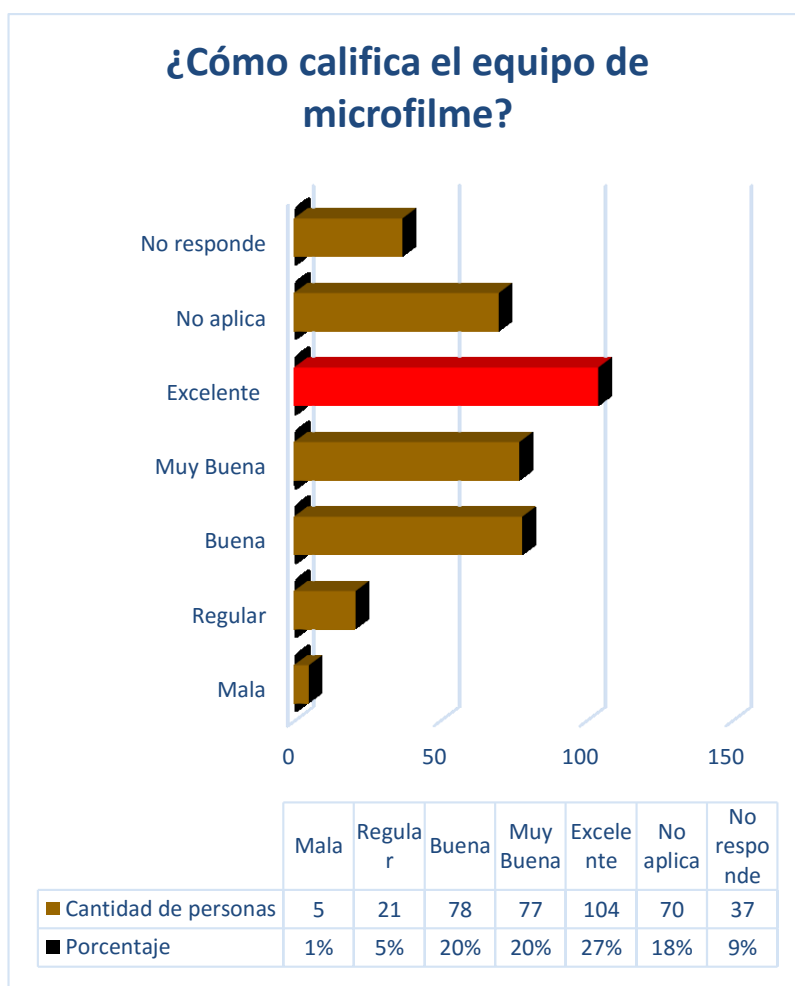
17.7) Señalización	Cantidad	Porcentaje
Mala	7	2%
Regular	15	4%
Buena	66	17%
Muy Buena	121	31%
Excelente	154	39%
No responde	29	7%
Total	392	100%



18- ¿Cómo califica el equipo de microfilme que está a disposición de los usuarios?

Mala Regular Buena Muy buena Excelente No aplica

18) ¿Cómo califica equipo de microfilme?		
	Cantidad	Porcentaje
Mala	5	1%
Regular	21	5%
Buena	78	20%
Muy Buena	77	20%
Excelente	104	27%
No aplica	70	18%
No responde	37	9%
Total	392	100%

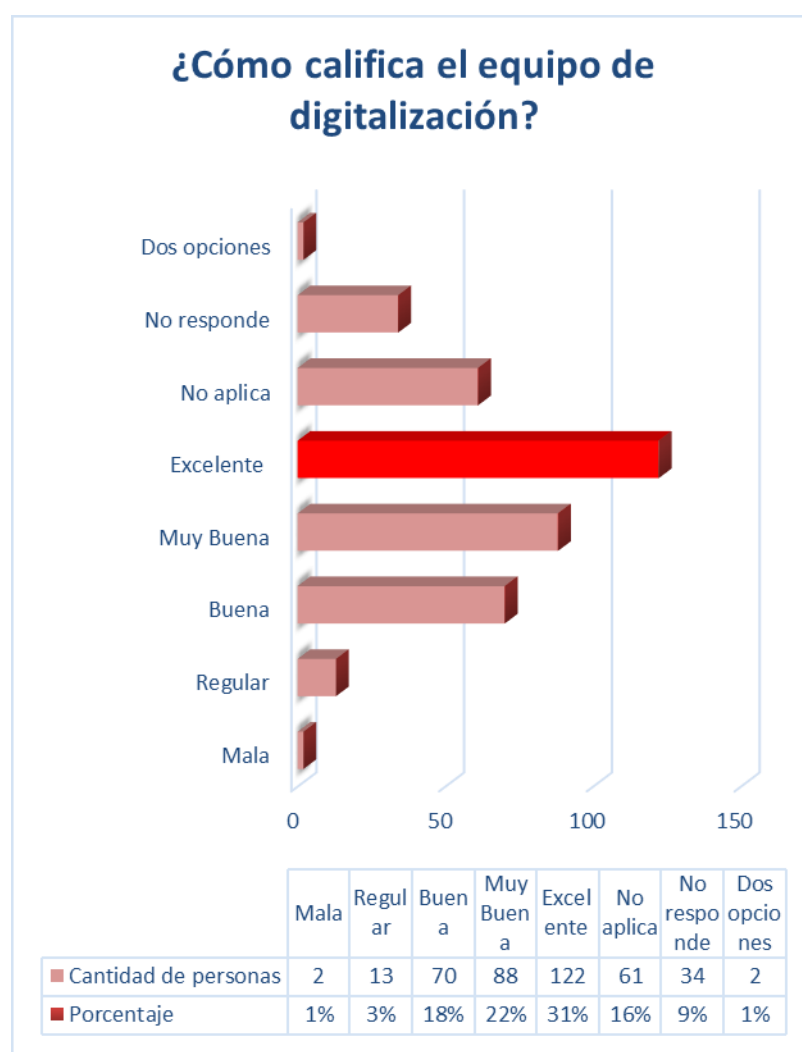


19 - ¿Cómo califica el equipo para consultar documentos digitales que está a disposición de los usuarios?

Mala
 Regular
 Buena
 Muy buena
 Excelente
 No aplica

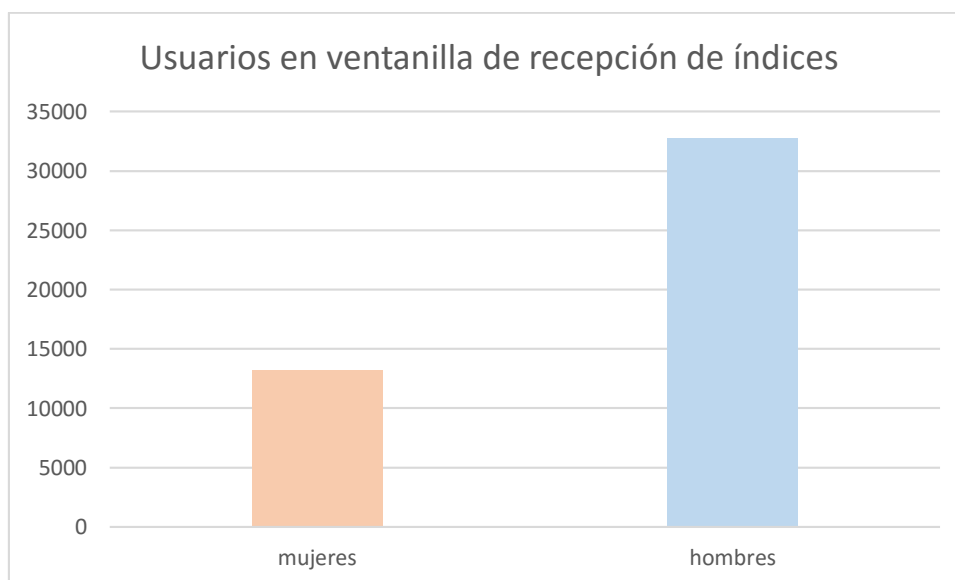
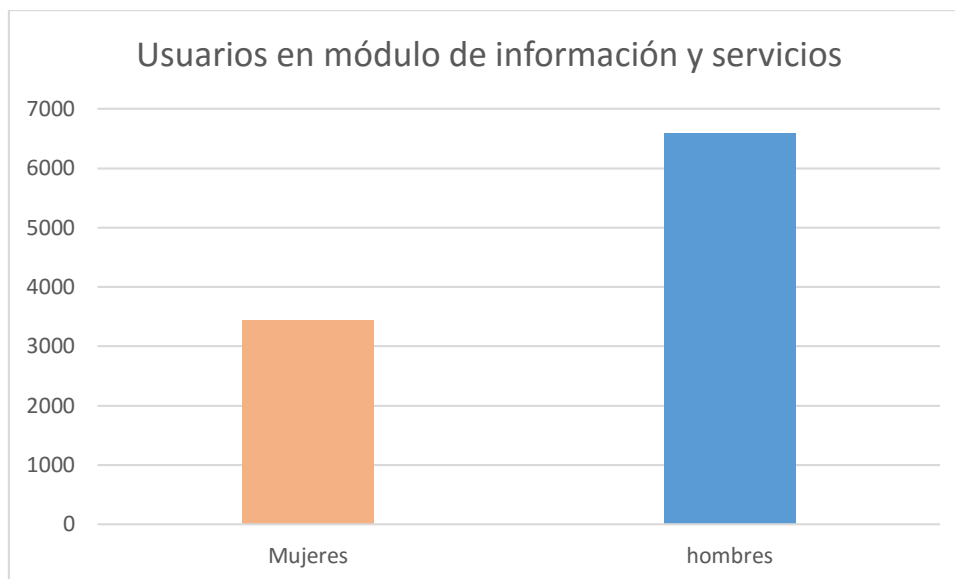
19) ¿Cómo califica equipo de digitalización?		
	Cantidad	Porcentaje
Mala	2	1%
Regular	13	3%
Buena	70	18%
Muy Buena	88	22%
Excelente	122	31%
No aplica	61	16%
No responde	34	9%
Dos opciones	2	1%
Total	392	100%

42



Resultados de la aplicación del método indirecto respecto al sexo de los usuarios:

La aplicación del método indirecto confirma que son hombres quienes requieren los servicios del Departamento Archivo Notarial del Archivo Nacional:



Conclusión:

Los resultados obtenidos en el presente estudio de usuarios demuestran que estos están muy satisfechos con los servicios que presta el Departamento Archivo Notarial en general, que cuenta con un recurso humano que tiene muy clara la finalidad de servicio al público y cumple con la misión, valores y factores claves de éxito institucionales.

Nuevamente se reconoce por parte de los usuarios la satisfacción por los servicios del Archivo notarial y todo lo que ello conlleva.

En razón de unos resultados tan exitosos, no hay recomendaciones que hacer.