



DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL

ESTUDIO DE USUARIOS 2021

AGOSTO 2022

Tabla de Contenidos

Introducción	4
Objetivos Generales	5
Objetivos Específicos	5
Metodología	6
Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional	6
ESTUDIO DE USUARIOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA DEL AÑO 2021	8
1. Perfil de las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio	8
1.1 Personas usuarias por género	8
1.2 Personas usuarias por edades	10
1.3 Personas usuarias por nacionalidad	10
1.4 Motivo de consulta	12
1.5 Sector representado por las personas usuarias	13
1.6 Frecuencia de consulta	14
2. Formación de las personas usuarias	15
2.1 Inducción, orientación y guía a las personas usuarias	15
2.2 Calidad de la información brindada a las personas usuarias	17
2.3 Satisfacción de las personas usuarias por la inducción recibida	18
3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio	20
3.1 Percepción de la calidad en los servicios brindados a las personas usuarias	20
3.1.1 Calificación del desempeño de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio	21
3.1.2 Calificación de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio	22
3.1.3 Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio	24
4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos	25
4.1 Consultas y préstamos de documentos	25
4.2 Fondos de mayor consulta	27
4.3 Solicitud de reproducciones simples y digitales de documentos	29
Conclusiones	31
Recomendaciones	33
Bibliografía	34
Anexos	35

Anexo 1: Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio	35
Anexo 2: Boleta de préstamo de documentos	38
Anexo 3: Boleta de solicitud de certificaciones	39
Anexo 4: Boleta de solicitud de fotocopiado de documentos	39

Introducción

Los estudios de usuarios nacen con el fin de conocer los hábitos, necesidades y perfiles de las personas que hacen uso de los servicios del archivo, lo cual permite determinar la demanda y usabilidad de la información, así como la eficiencia de los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios en la atención de las consultas. Este tipo de estudio debe realizarse de manera frecuente con el propósito de identificar cambios en algunas prácticas de información y realizar variaciones en los archivos para que los servicios sean capaces de responder a las necesidades de información de las personas usuarias.

Así, se podrá identificar el volumen de consulta por periodos, los servicios de mayor demanda, las series documentales de mayor consulta; además, considerar aspectos del servicio, que puedan aplicarse como parte de una mejora continua.

Aunque los estudios de usuarios nacen dentro de la disciplina de la Bibliotecología, más tardíamente son adaptados para medir las necesidades que hacen que las personas recurran a los servicios y productos que brinda un archivo. También, los estudios de usuarios de archivos han de cumplir con los requisitos de:

- Reducir la incertidumbre en la planificación de funciones.
- Ser susceptibles de influir en la decisión.
- Medir la calidad de los servicios brindados.
- Justificar el costo, aumento o rebajo de tasas o precios en los servicios.

En la actualidad, la gestión de calidad permite a las instituciones públicas identificar, aceptar, satisfacer y mejorar continuamente las expectativas y necesidades de todo el colectivo humano (clientes, empleados, directivos, proveedores, etc.) con respecto a los productos y servicios que ofrecen. Las mediciones de la calidad se aplican al sector público como consecuencia de un discurso de transparencia del Estado democrático y de su responsabilidad para con los y las ciudadanas contribuyentes.

Desde esta perspectiva de la calidad, los estudios de usuarios tienen el sentido de recabar la percepción de las personas usuarias del archivo con respecto a:

1. Evaluación general del servicio (horarios, condiciones de uso, acceso a inventarios, derecho de acceso a la información, información asistida, tiempos de respuesta, etc.).
2. Evaluación de las instalaciones (sala de consulta), del equipamiento tecnológico (ordenadores), del mobiliario, de los medios de comunicación (la forma en que se difunden nuevos ingresos), de la accesibilidad (barreras arquitectónicas).
3. Evaluación de la atención prestada por las personas funcionarias.
4. Evaluación de las necesidades documentales e informativas de la persona usuaria.
5. Evaluación de los fondos, secciones, series y colecciones más consultados.
6. Evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias.

Por lo anterior, es evidente la importancia de identificar las necesidades de información de las personas usuarias de los archivos, a fin de medir la calidad de los servicios prestados, elaborar los productos de información más adecuados, diseñar y planificar los sistemas y servicios acorde con las necesidades detectadas en cada uno de los colectivos estudiados.

Objetivos Generales

- Determinar en términos cualitativos, mediante la aplicación del método directo, la calidad de los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica en el período comprendido entre enero y diciembre de 2021.
- Establecer en términos cuantitativos, mediante la aplicación del método indirecto, el uso de la información y los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica en el período comprendido entre enero y diciembre de 2021.

Objetivos Específicos

- Conocer el perfil de las personas usuarias que acuden a la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Valorar el grado de satisfacción de las personas usuarias sobre los servicios que reciben en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Medir la frecuencia de consultas durante el período en estudio en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Determinar los fondos más consultados por las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2021.
- Establecer la cantidad de servicios de fotocopias simples y fotocopias certificadas de documentos brindados a las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2021.

Metodología

El estudio de usuarios consiste en una investigación de tipo cualitativa y cuantitativa, que evalúa la satisfacción y calidad de los servicios brindados, la demanda y el uso de la información en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica, con el fin de identificar las distintas necesidades de las personas usuarias y brindar un servicio adecuado y oportuno.

Para recabar la información necesaria, el estudio se basó en la aplicación de un cuestionario, que recopiló información general de las personas usuarias y la evaluación de aspectos relacionados con la formación a las personas usuarias y la calidad del servicio brindado, lo que corresponde al método directo¹. Con respecto al método indirecto², se llevó a cabo un análisis de las boletas y controles utilizados para la facilitación de los documentos en la Unidad de Archivo Intermedio.

Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional

Los procesos que permiten la creación de la Unidad de Archivo Intermedio son la reestructuración del Archivo Nacional llevada a cabo en 1982 y la Promulgación de la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos del 24 de octubre de 1990.

Con la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos, se genera una segunda reorganización de la estructura orgánica. Entre los cambios más notorios está que desaparece el Departamento Documental, creándose dos nuevos departamentos: el Departamento de Archivo Histórico y el Departamento de Servicios Archivísticos Externos, que asumen funciones de preservación de la memoria histórica nacional y de rectoría del Sistema Nacional de Archivos.

La Unidad de Archivo Intermedio pertenece al Departamento de Servicios Archivísticos Externos; custodia documentos de los despachos del Presidente 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).

La construcción de los depósitos que albergan la Unidad de Archivo Intermedio se realiza en varias etapas: la primera obra inicia a partir de la aprobación en sesión N° 28-98 de 23 de setiembre de 1998

¹ Este método se utiliza cuando se desea obtener información directamente de los usuarios, este proporciona información de tipo cualitativa y se obtiene por medio de los siguientes instrumentos para recolectar información: entrevista personal, encuesta por correo o grupos focales. Fuente: Jaén García, Luis Fernando. (2006). La Aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos, En: Códice, 2 (1), 45-52.

² El método indirecto se utiliza en ausencia de los usuarios, por medio de este se obtiene información de tipo cuantitativa y se realiza por medio de los siguientes instrumentos de control: registros de usuarios, boletas de préstamo de documentos, boletas de reprografía, boleta de solicitud de servicios u observación. Fuente: Jaén García, Luis Fernando. (2006). La Aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos, En: Códice, 2 (1), 45-52.

con la construcción de los depósitos I y II, por parte de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, esta obra obedece a la remisión del Banco Central de Costa Rica de los documentos que pertenecieron al extinto Banco Anglo Costarricense. Al respecto se menciona en la sesión de Junta Administrativa del Archivo Nacional N° 16-97 de 30 de julio de 1997 lo siguiente:

“Artículo 2: Manifestar al Lic. Carlos Muñoz Vega, Gerente del Banco Central de Costa Rica el interés de esta Junta Administrativa por suscribir con el Banco Central el convenio para la organización y administración del Archivo del Banco Anglo Costarricense”.

Posteriormente, se amplió la construcción a un tercer depósito, así ratificado en la sesión N° 27-2000 de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, cuando se da por aprobado el presupuesto para su construcción. Esta obra es licitada mediante contratación directa N° 1-2001 “Construcción del III depósito de la Unidad de Archivo Intermedio en la Dirección General del Archivo Nacional”.

Debido a la rapidez con que se ocuparon los depósitos, por la recepción de los Fondos del Banco Anglo Costarricense y de la Corporación Costarricense de Desarrollo, se vio la oportunidad para la construcción de un cuarto depósito y este inicia su construcción con el aval de la Junta Administrativa.

Debido a que la construcción de los depósitos de la Unidad de Archivo Intermedio inició hasta 1998, las primeras transferencias según el artículo N° 53 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos fueron custodiadas en un espacio dentro de los depósitos del edificio principal.

En la actualidad la Unidad de Archivo Intermedio cuenta con un área de consulta, un área administrativa y de tratamiento y cuatro depósitos de documentos.

En cuanto a la custodia de los documentos que conforman el acervo documental hay que mencionar que ingresan por primera vez al Archivo Nacional mediante la transferencia número 1-1994 del Ministerio de Comercio Exterior el 18 de febrero de 1994 (según data en el “Registro General de Transferencias”), en cumplimiento con el artículo N° 53 de la Ley N°7202 del Sistema Nacional de Archivos.

Las principales funciones de la Unidad de Archivo Intermedio son:

- Planificar, programar y coordinar la transferencia de los documentos en cualquier formato (textuales, gráficos, audiovisuales, etc.) generados por los Despachos de la Presidencia de la República, Consejo de Gobierno y de los Ministros del Gobierno, una vez finalizada la gestión y de acuerdo con los lineamientos que fije el Archivo Nacional y la normativa vigente.
- Transferir los documentos de las instituciones que integran el Sistema Nacional de Archivos, que cierran o se privatizan.
- Organizar y facilitar los documentos e instructivos descriptivos en los diferentes soportes en el área de atención de consultas o a través de internet.
- Atender y resolver consultas archivísticas que presentan superiores y funcionarios del Archivo Nacional y público en general, relacionadas con los fondos que custodia.

- Expedir reproducciones simples y de valor legal de los documentos que custodia.
- Realizar estudios de usuarios y aplicar encuestas para medir el grado de satisfacción por los servicios brindados.
- Efectuar inventarios totales, parciales o estratégicos de los fondos documentales que custodia y aplicar las medidas correctivas de acuerdo con los procedimientos vigentes.
- Aplicar los procesos de valoración documental para eliminar los documentos que cumplen su vigencia administrativa legal y trasladar al Departamento Archivo Histórico lo que la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos (CNSD) declare con valor científico cultural.

ESTUDIO DE USUARIOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA DEL AÑO 2021

En esta sección se analizó la información obtenida de las personas usuarias mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos (Anexo 1) y la información que fue recolectada por medio de los registros manuales y electrónicos utilizados en la facilitación de documentos como: boletas de préstamo documental (Anexo 2), solicitudes de certificaciones (Anexo 3) y solicitudes de fotocopiado de documentos (Anexo 4), que completaron las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio.

Asimismo, se mide la satisfacción en el servicio brindado y se establece el perfil de las personas usuarias externas que visitan y consultan documentos en la Unidad de Archivo Intermedio.

La delimitación temporal del presente estudio comprende el periodo entre enero y diciembre del año 2021.

1. Perfil de las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio

Durante el año 2021 la Unidad de Archivo Intermedio atendió un total de 21 personas usuarias, de las cuales 6 fueron personas usuarias internas y 15 personas usuarias externas.

De esas 15 personas usuarias externas, fueron encuestadas para la aplicación del método directo (anexo 1), únicamente 11, es decir a un 73.33% del total, quedando un 26,67% sin ser encuestadas debido a dos razones; primero, algunas de las consultas se realizaron de forma virtual, atendidas por correo electrónico y segundo, la encuesta se aplicó en la primera visita.

1.1 Personas usuarias por género

La mayoría de las personas usuarias internas son mujeres, quienes laboran en la Unidad de Archivo Intermedio y las razones de la consulta responden al tratamiento archivístico que se realiza a los fondos custodiados en la Unidad.

Para el caso de las personas usuarias externas, la Unidad de Archivo Intermedio recibió una cantidad casi igual de consultas de mujeres y de hombres. En este caso, 8 fueron mujeres y 7 hombres, como se muestra en el cuadro 1:

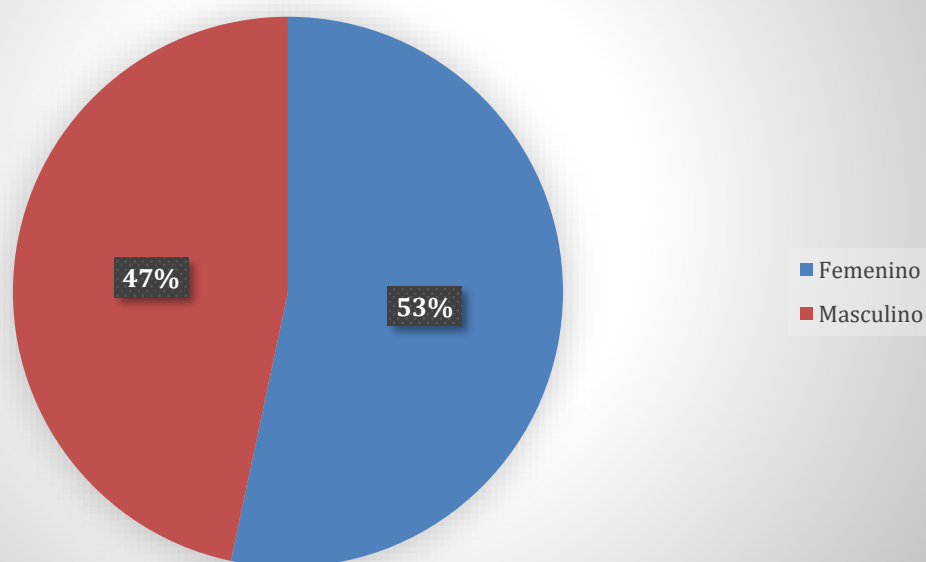
Cuadro 1. Cantidad de personas usuarias externas según el género que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021

Sexo	Cantidad
Femenino	8
Masculino	7
Total	15

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

En términos porcentuales, la consulta y solicitud de servicios de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de mujeres fue de un 53.33% de la consulta total y los servicios solicitados por hombres corresponden al 46,6%, como lo muestra el gráfico 1.

Gráfico 1. Cantidad porcentual de personas usuarias externas según el género que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

1.2 Personas usuarias por edades

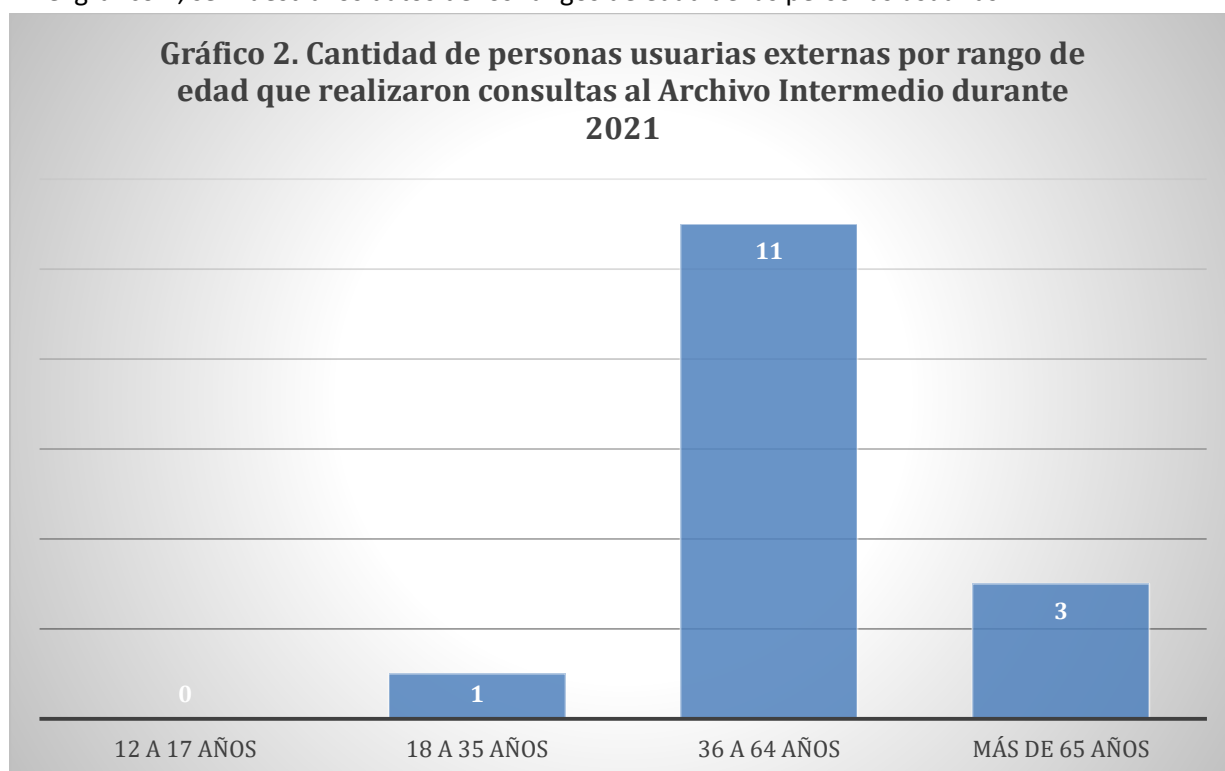
Según los datos del control de usuarios del 2021 y como muestra el cuadro 2, 2 de las personas usuarias tienen edades entre los 18 y 35 años, 1 persona usuaria entre 18 y 35 años, 11 personas usuarias entre los 36 y 64 años y 3 personas usuarias tienen más de 65 años. Como se puede apreciar, las consultas predominan de personas mayores de los 36 pero menores a 65 años.

Cuadro 2. Cantidad de personas usuarias externas por rango de edad que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021

Rango de edad	12-17	18-35	36-64	65 +
Cantidad	0	1	11	3

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

En el gráfico 2, se muestra los datos de los rangos de edad de las personas usuarias.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

1.3 Personas usuarias por nacionalidad

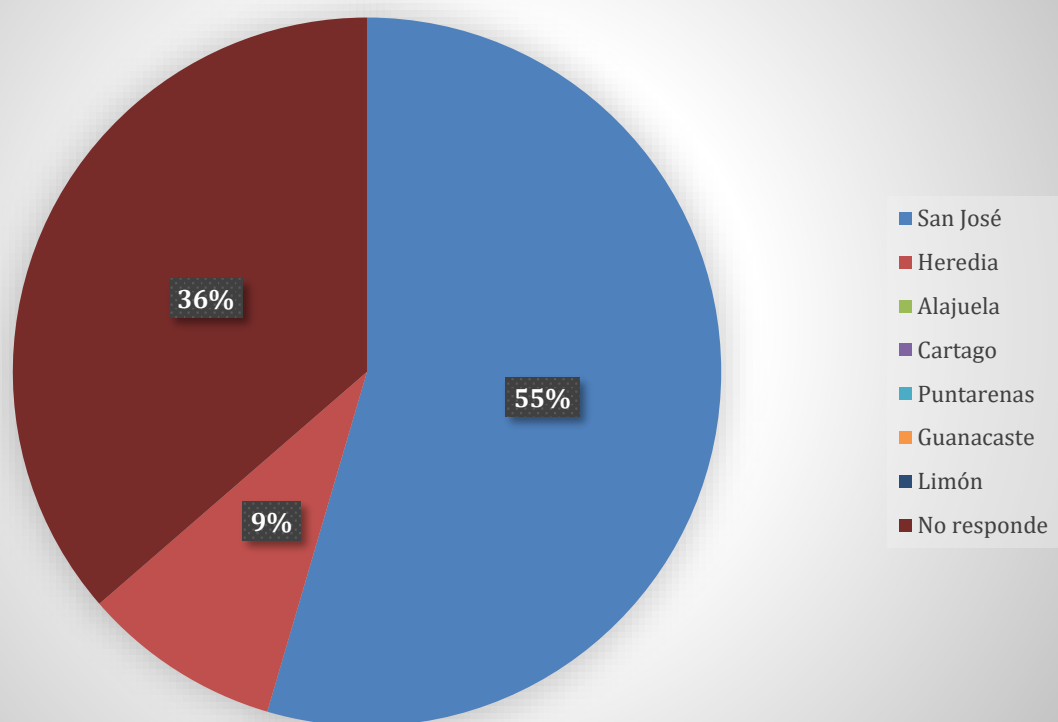
Con respecto a la nacionalidad, según las 11 encuestas aplicadas, todas las personas usuarias externas que realizaron consultas en 2021 son costarricenses, 6 de la provincia de San José, 1 de la provincia de Heredia y 4 personas usuarias no completaron este apartado. Esto se muestra en el cuadro 3 y el gráfico 3.

Cuadro 3. Lugar de residencia de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021

Provincia de residencia	Cantidad de usuarios
San José	6
Heredia	1
Alajuela	0
Cartago	0
Puntarenas	0
Guanacaste	0
Limón	0
No responde	4

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

Gráfico 3. Lugar de procedencia de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

1.4 Motivo de consulta

De las 11 personas usuarias encuestadas, una consulta fue por motivos académicos, cinco fueron consultas con motivos de investigación, tres con motivos laborales y dos con motivos de trámites administrativos. Sus profesiones son: un abogado, tres historiadores, cuatro archivistas, una secretaria, un máster en administración y un asistente.

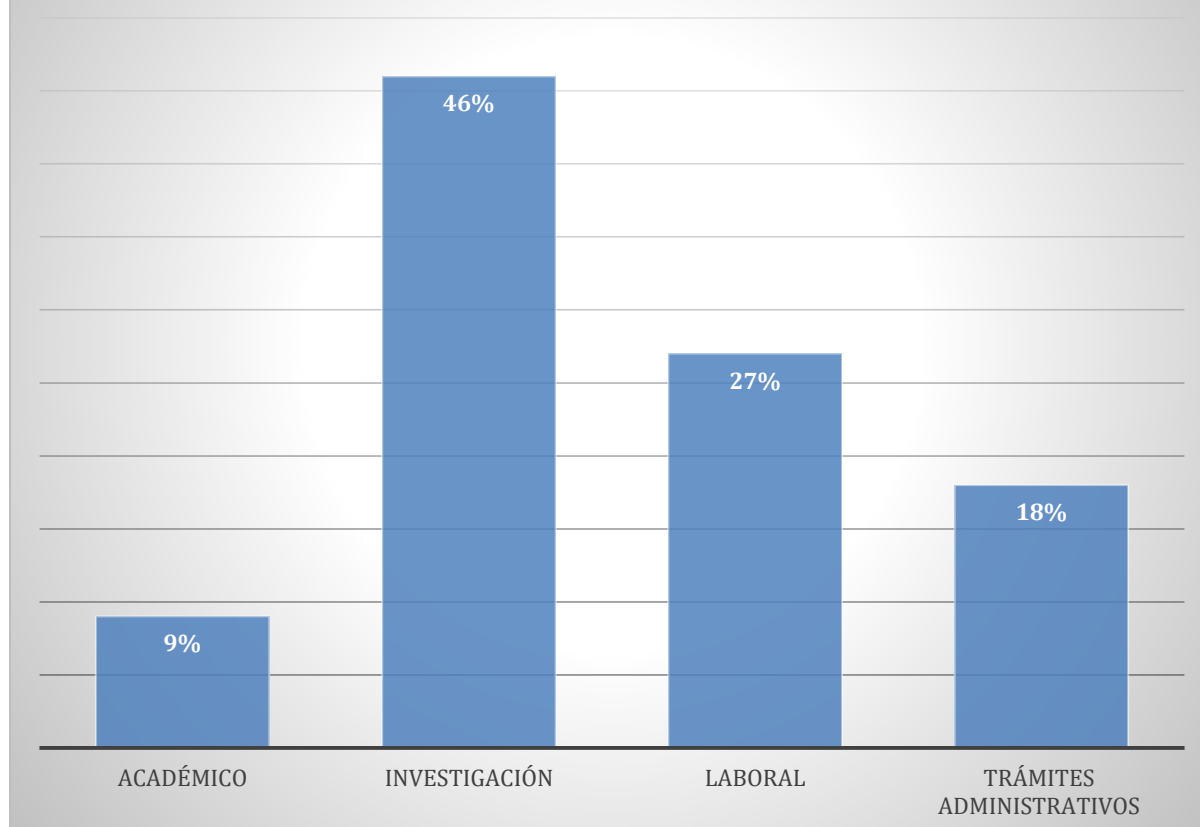
Cuadro 4. Motivo de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021

Motivo de consulta	Cantidad de usuarios
Académico	1
Investigación	5
Laboral	3
Trámites Administrativos	2
Total	11

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

Los principales motivos para realizar consultas al Archivo intermedio de acuerdo a los datos recolectados son la Investigación y la laboral con un 36,36% de las consultas, tal y como lo muestra el siguiente gráfico:

Gráfico 4. Distribución porcentual del motivo de consultas de las personas externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

1.5 Sector representado por las personas usuarias

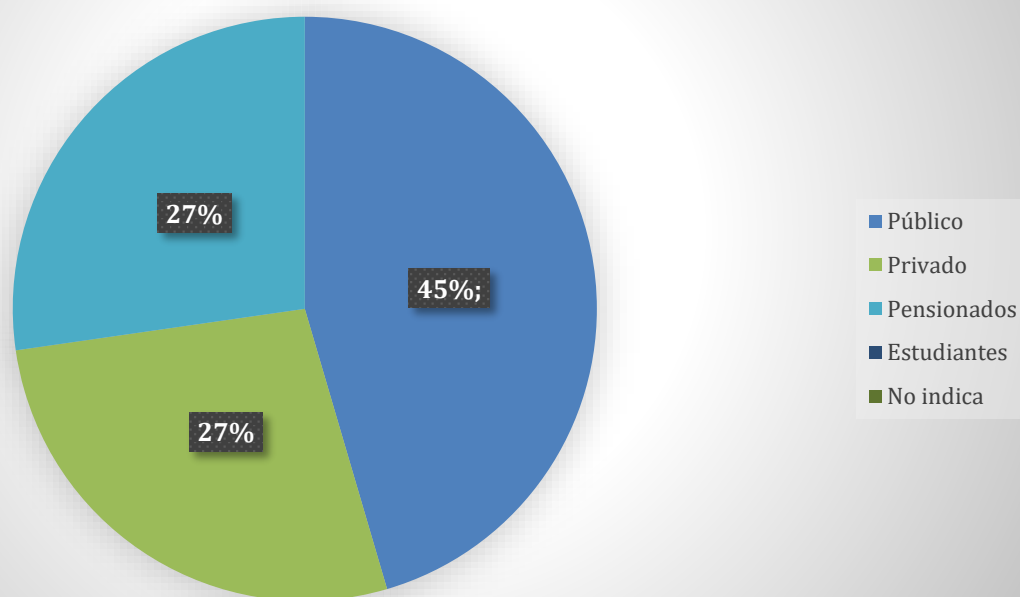
Según se muestra en el cuadro 5 y el gráfico 5, de estas 11 personas usuarias externas encuestadas, 5 son del sector público, 3 del sector privado y 3 pensionados.

Cuadro 5. Sector representado por las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021

Sector que representa	Público	Privado	Pensionados	Estudiantes	Ninguno	Total
Cantidad	5	3	3	0	0	11

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

Gráfico 5. Distribución porcentual de los sectores representados por las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

1.6 Frecuencia de consulta

La frecuencia de consulta de las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio fue de 1 a 2 veces por año. Durante el año 2021, 8 personas usuarias consultaron de una a dos veces al año, una personas usuaria de tres a cinco veces al año, una persona usuaria de seis a diez veces al año y una persona usuaria indicó consultar más de once veces al año, tal como se muestra en el cuadro 6.

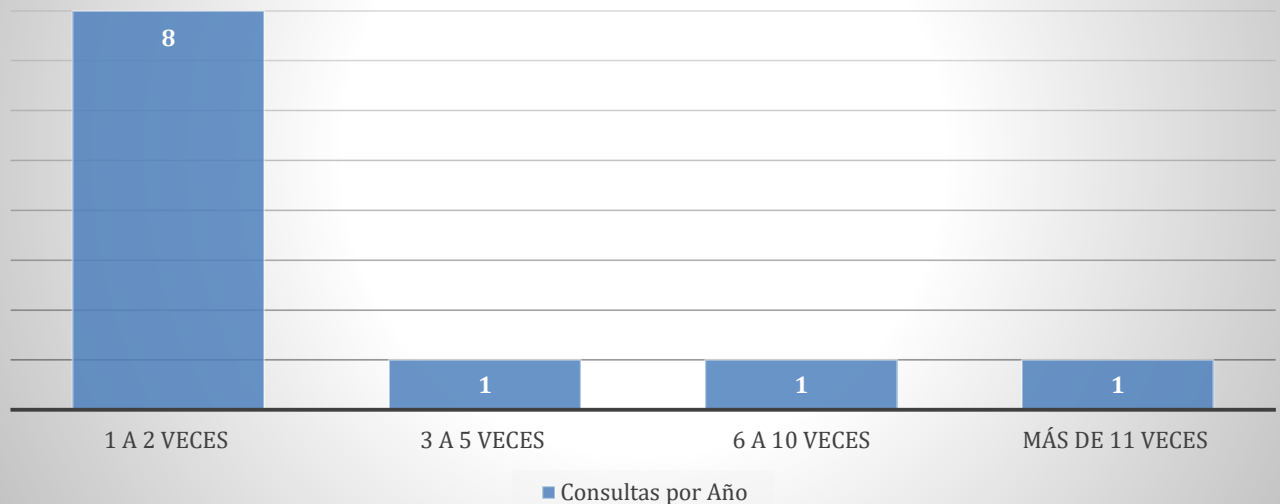
Cuadro 6. Frecuencia de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021

Frecuencia de consulta	1 a 2 veces	3 a 5 veces	6 a 10 veces	Más de 11 veces	No responde	Total
Cantidad	8	1	1	1	0	11

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

El gráfico 6, muestra que la frecuencia de consultas más alta, corresponde a 1 o 2 veces al año:

Gráfico 6. Frecuencia de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas al mArchivo Intermedio durante 2021



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

2. Formación de las personas usuarias

La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con políticas que deben considerarse para el uso de los servicios que brinda; además, en cada visita se explica a las personas usuarias sobre la utilización de la base de datos, el llenado de formularios y boletas de solicitud de servicios, según corresponda, para facilitar su estancia y la búsqueda de información en la Unidad de Archivo Intermedio.

Asimismo, a partir del año 2014 se incorporó una charla en el programa de inducción para nuevas personas funcionarias del Archivo Nacional y, mediante la página web del Archivo Nacional, se dan a conocer los servicios que ofrece la Unidad de Archivo Intermedio y los fondos que custodia, esto con el fin de que esta información llegue a un número más amplio de personas usuarias y que la población se pueda identificar con la labor que realiza esta Unidad; además de que se muestran las referencias de los documentos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio.

2.1 Inducción, orientación y guía a las personas usuarias

Durante el 2021, 9 de las 11 personas usuarias externas encuestadas manifestó haber recibido inducción por parte de la persona encargada de la facilitación de documentos, sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, mientras que 2 personas usuarias indicaron no haber recibido ninguna inducción al respecto. Sobre las normas y disposiciones que regulan el servicio de consulta, préstamo, reproducción y otros de los documentos que custodia; igualmente 9 personas usuarias

externas indicaron sí haber recibido información al respecto, 2 personas usuarias indicaron que no se les informó al respecto.

De igual manera, 9 de las personas usuarias externas encuestadas aseguraron recibir instrucciones sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.) por parte de la persona encargada de la atención de la consulta. Esto se muestra en el cuadro 7:

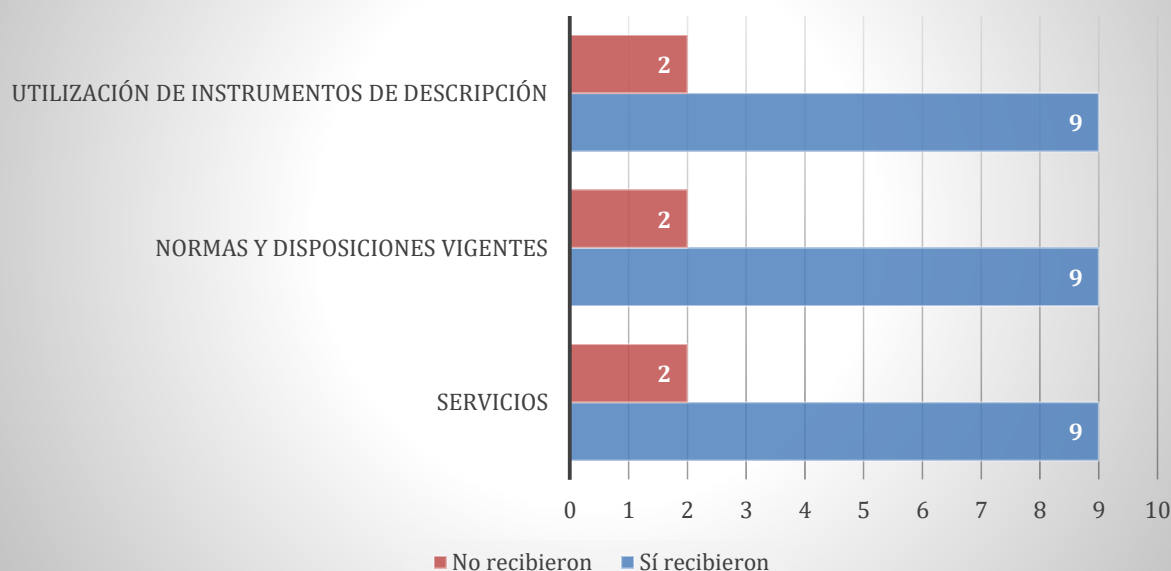
Cuadro 7. Inducción brindada a las personas usuarias que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021

Inducción sobre:	Sí recibieron	No recibieron	Total
Servicios	9	2	11
Normas y disposiciones vigentes	9	2	11
Utilización de instrumentos de descripción	9	2	11

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

Esto quiere decir que 82% de las personas usuarias sí recibieron información sobre la utilización de los instrumentos. Como indica el gráfico 7, solamente un 18% indicó no haber recibido información sobre la utilización de los instrumentos de descripción ni de los servicios.

Gráfico 7. Distribución porcentual respecto a la inducción, orientación y guía a las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

2.2 Calidad de la información brindada a las personas usuarias

El cuadro 8 muestra que la información que brindaron las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio sobre los servicios es de calidad; la mayoría a de las personas usuarias encuestadas expresó que era excelente y solo dos personas encuestadas no contestaron esta pregunta. Esto muestra que las personas funcionarias se esmeran en resolver las consultas de manera oportuna y eficiente.

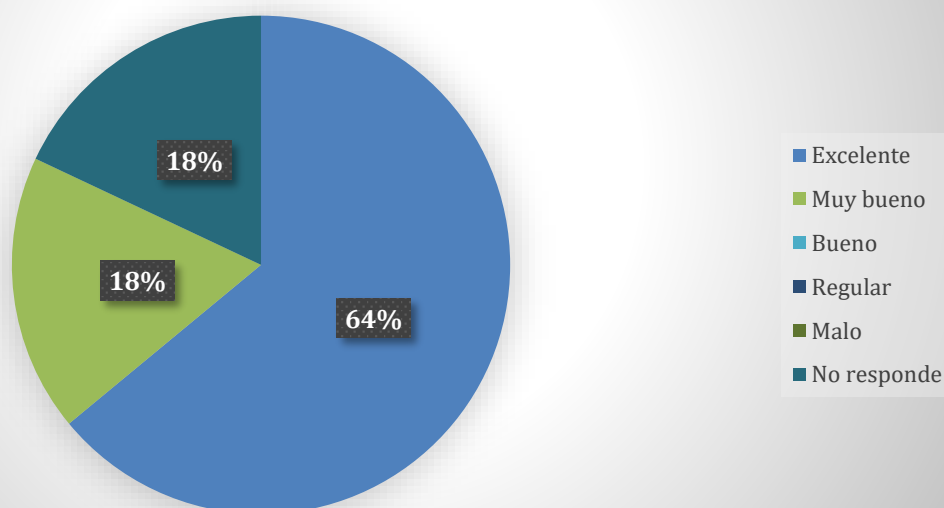
Cuadro 8. Calidad de la información sobre servicios brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021

Calidad del servicio	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No responde	Total
Cantidad	0	0	0	2	7	2	11

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

El gráfico 8 muestra que un 64% de las personas usuarias encuestadas califican de excelente, un 18% califican de muy bueno la información sobre los servicios del Archivo Intermedio, mientras que un 2% no respondió.

Gráfico 8. Distribución porcentual de la calidad de la información sobre servicios brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

2.3 Satisfacción de las personas usuarias por la inducción recibida

En el cuadro 9 se muestra el grado de satisfacción de las personas usuarias externas con respecto a la inducción que recibieron sobre la utilización de los instrumentos descriptivos, donde 7 personas usuarias encuestadas percibieron como excelente, 2 personas como muy buena la inducción brindada y solamente 2 de ellas no respondieron.

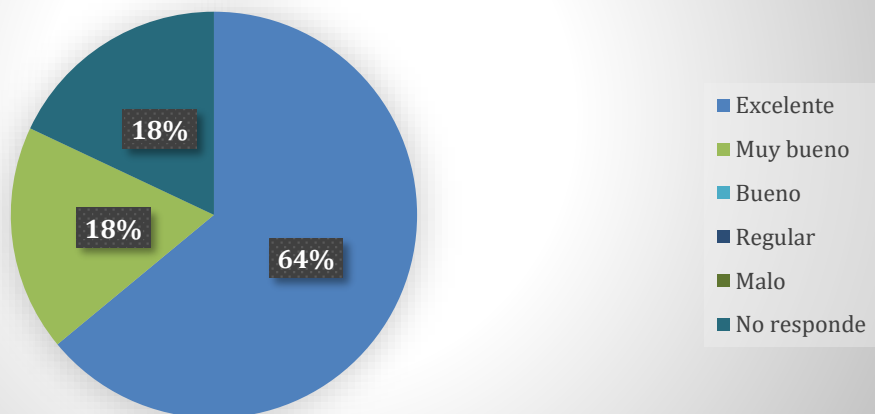
Cuadro 9. Satisfacción de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021 con respecto a la inducción recibida

Calidad del servicio	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No responde	Total
Cantidad	0	0	0	2	7	2	11

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

El gráfico 9, por su parte, ilustra la distribución porcentual de la satisfacción de las personas usuarias externas con respecto a la inducción recibida, destacándose que el 64% de las personas encuestadas percibieron como excelente la inducción brindada.

Gráfico 9. Distribución porcentual de la satisfacción con la inducción brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2021



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

En el cuadro 10 se muestra la puntuación del Interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver las consultas de las personas usuarias, mostrando que las 11 personas usuarias externas encuestadas, 7 indicaron que el interés de las personas funcionarias en resolver sus consultas y necesidades de información es excelente, 3 indicaron que fue muy buena y 1 no contestó a esta pregunta tal como se muestra en el cuadro 10.

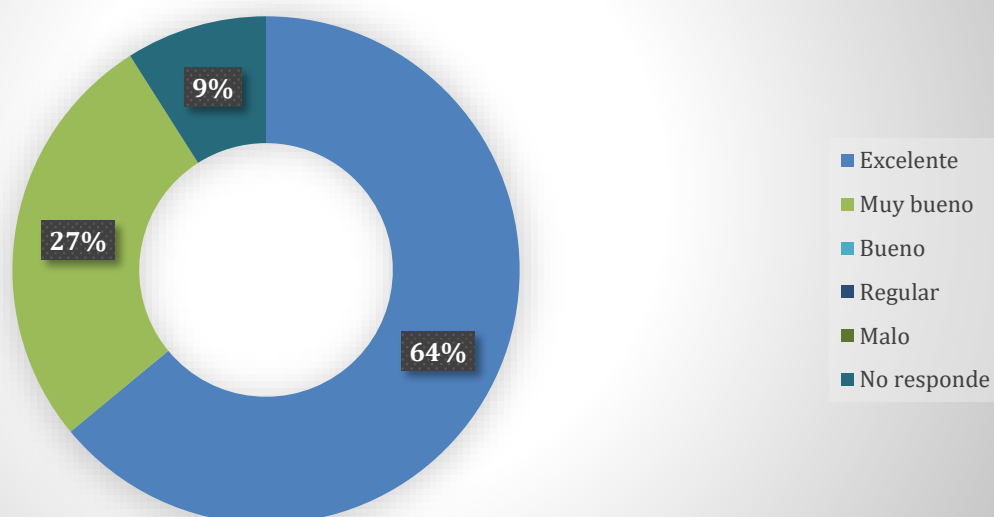
Cuadro 10. Interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver consultas durante 2021

Interés de las personas funcionarias	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No responde	Total
Cantidad	0	0	0	3	7	1	11

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

La respuesta de las personas encuestadas en su mayoría, calificó de excelente con un 64% y muy bueno en un 27% sobre el Interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio en resolver la consultas. Solo un 9% representa el porcentaje de la persona que no contesto a esta pregunta.

Gráfico 10. Distribución porcentual de la percepción sobre el interés de las personas funcionarias en resolver las consultas de las personas usuarias externas durante el 2021



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio

Este archivo, por sus propias funciones, está enfocado en las personas usuarias, pues es el intermediario entre ellas y la información contenida en los documentos; todas las líneas de actuación (procesos, en terminología de calidad) tienen su fin en esta población. Por ello, el aumento en la calidad y la mejora continua garantizarán el incremento del número y la tipología de personas usuarias y el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

3.1 Percepción de la calidad en los servicios brindados a las personas usuarias

En el apartado C) del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica” (Anexo 1), se mide el grado de satisfacción de las personas usuarias y su apreciación sobre la atención brindada.

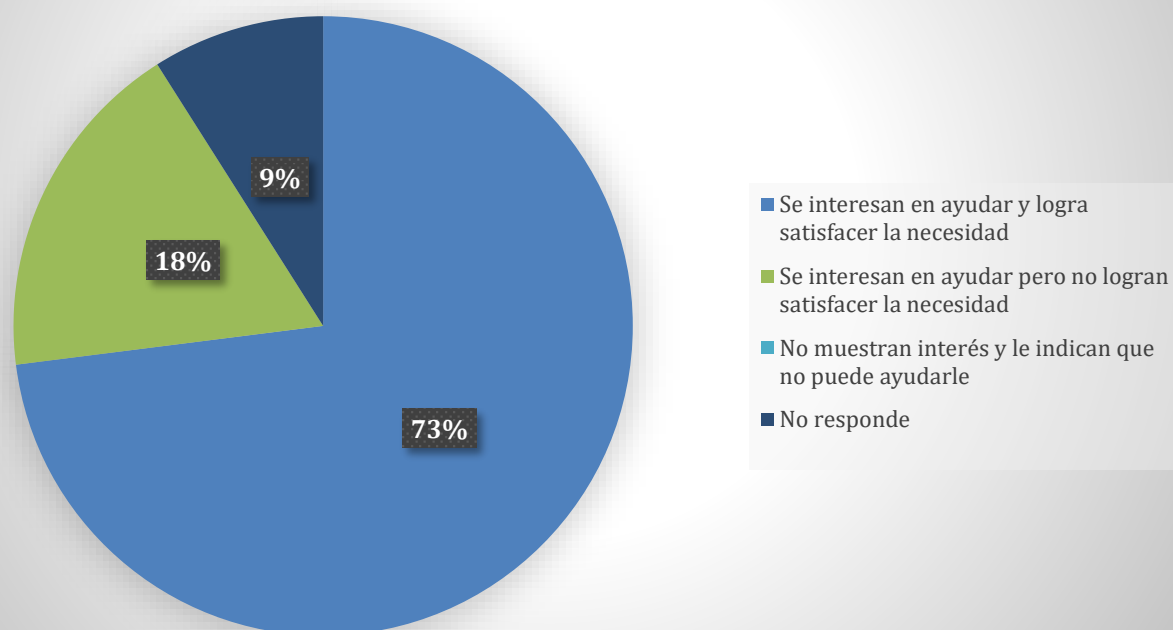
El cuestionario contempla la percepción sobre la actitud de las personas funcionarias del área de consulta cuando la información solicitada por las personas usuarias no se encuentra en la Unidad de Archivo Intermedio.

En este sentido, 73% de las personas usuarias externas encuestadas indicaron haber obtenido una respuesta positiva e interés por parte de las personas usuarias encargadas de la atención al público.

Esto, se demuestra en el gráfico 11, el cual muestra los valores NI-NA (no muestran interés y le indican que no pueden ayudarlo), SI-NSN (se interesan por ayudarlo pero no logran satisfacer su necesidad) y IA-SN (se interesan por ayudarlo y logran satisfacer sus necesidades).

El 73% de las personas usuarias externas encuestadas indicó que las personas funcionarias logran satisfacer la necesidad de información, mientras que un 18% indicó que el interés se muestra pero no se logró satisfacer las necesidades de información con éxito y un 9% no respondió la pregunta. Sin embargo, 10 de 11 de las personas usuarias encuestadas coincidió en que el tiempo de respuesta de las consultas y servicios es oportuno de acuerdo a sus necesidades. Solamente una no contestó a esta pregunta.

Gráfico 11. Distribución porcentual de la percepción sobre la actitud de las personas funcionarias que prestaron servicios a las personas usuarias externas del Archivo Intermedio durante 2021



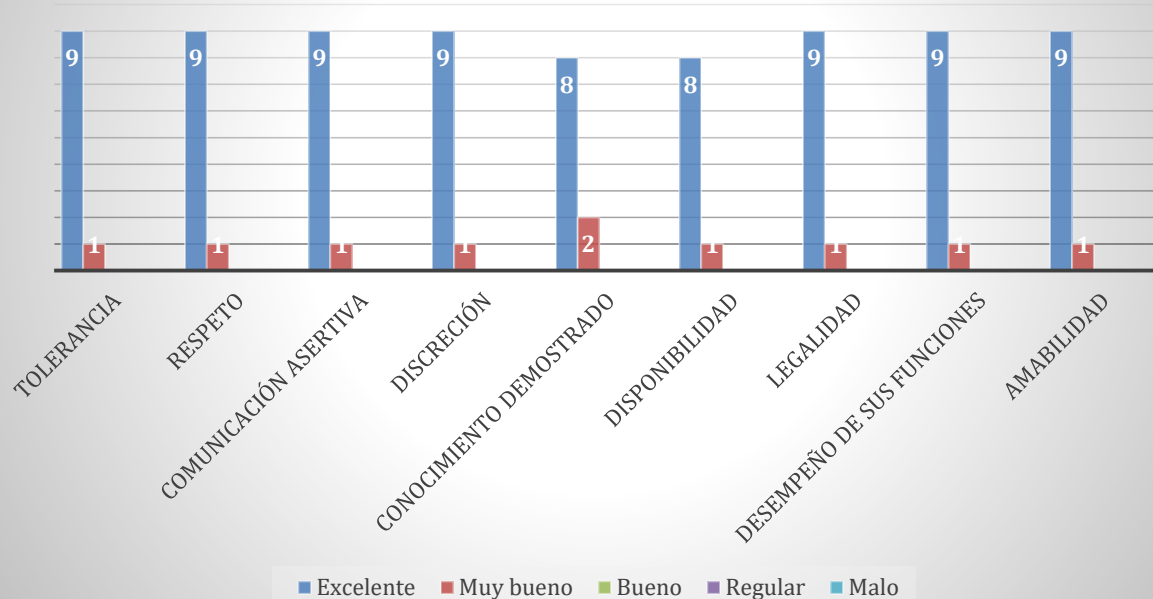
Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

En las observaciones que realizaron las personas usuarias describen positivamente el servicio brindado, la atención y la actitud de las personas funcionarias, calificándolo de excelente y satisfactorio, así como destacando el trato amable y la buena atención de las mismas.

3.1.1 Calificación del desempeño de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio

Se consideró importante calificar el desempeño de las personas funcionarias encargadas de la atención de personas usuarias, por lo que se midieron las cualidades del perfil del puesto en una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima. Del total de 11 personas encuestadas, en esta pregunta solo se cuenta con 10 respuestas, dato que es importante a considerar al momento de observar el gráfico 12, en el cual se puede apreciar la alta satisfacción con el desempeño de las personas funcionarias en diferentes rubros:

Gráfico 12. Cantidad de personas usuarias y calificación del desempeño de las personas funcionarias del Archivo Intermedio que atendieron consultas durante 2021



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

3.1.2 Calificación de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio

Gracias al interés de las personas funcionarias y su esmero en la atención de las personas usuarias, los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio fueron calificados satisfactoriamente. Cabe resaltar que las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio no necesariamente requieren de todos los servicios que se brindan, sino que se presentan con necesidades específicas, por lo que en el cuestionario califican solo los servicios que recibieron.

Debe entenderse que todas las personas usuarias que se presentan al Archivo Intermedio reciben el servicio de facilitación de documentos. Además, para recibir los demás servicios (préstamo de documentos a entes productores, fotocopia simple o fotocopia certificada) se da primero el servicio de facilitación de documentos; sin embargo, no todos los usuarios lo calificaron, por lo que se obtuvo que:

- La totalidad de las personas usuarias encuestadas (11) recibieron el servicio de facilitación de documentos, sin embargo fue calificado únicamente por 9 personas usuarias de la siguiente manera: 7 lo calificaron como excelente y 2 como muy bueno.

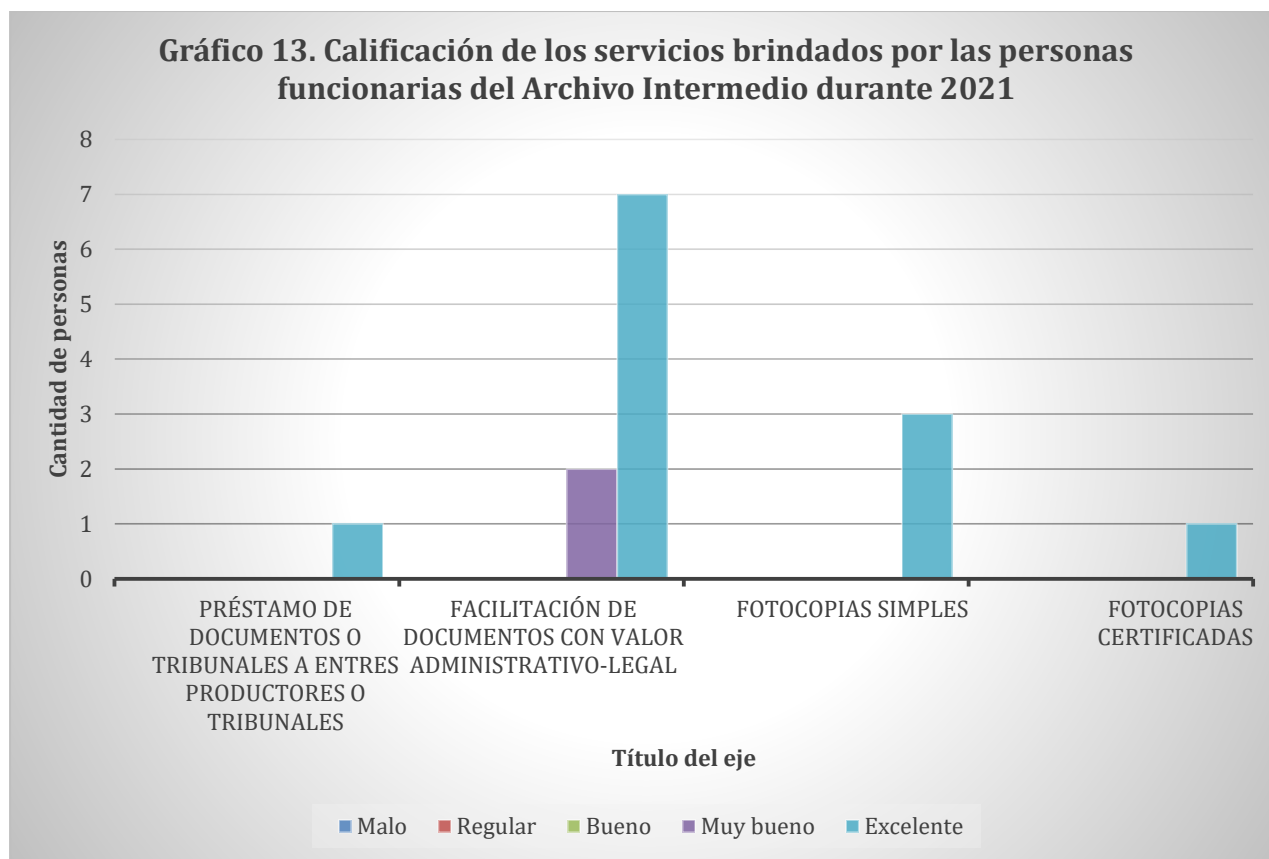
- Una persona usuaria, recibió el servicio de préstamo de documentos a entes productores o tribunales, y lo calificó como excelente pero no calificó el servicio de facilitación de documentos.
- Tres personas usuarias recibieron el servicio de fotocopias simple y lo calificaron como excelente. De estas únicamente dos calificaron el servicio de facilitación de documentos como excelente.
- Finalmente, una persona usuaria indicó haber recibido el servicio de fotocopia simple y fotocopia certificada y los calificó como excelente. Además, evaluó también el servicio de facilitación de documentos como excelente. Sin embargo, no se recibió el servicio de fotocopia certificada.

Cuadro 11. Calificación de los servicios brindados por las personas funcionarias del Archivo Intermedio durante 2021

Usuario encuestado	Préstamo a entes productores	Facilitación de documentos	Fotocopia simple	Fotocopia certificada
1	-	-	5	-
2	N/A	5	N/A	N/A
3	-	5	-	
4	N/A	5	N/A	N/A
5	-	4	-	-
6	-	4	-	-
7	N/A	5	5	
8	N/A	5	5	5
9	-	5	-	-
10	N/A	5	N/A	N/A
11	5	-	-	-

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

Nota: se utilizó “-” donde el usuario no contestó



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

El gráfico 13, muestra que todos los servicios brindados durante 2021, fueron calificados en su mayoría como excelentes.

3.1.3 Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio

Finalmente, en el “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica” (Anexo 1), se solicitó a las personas usuarias valorar una serie de elementos de la Unidad de Archivo Intermedio, a saber: iluminación, limpieza, ventilación, mobiliario (mesa, sillas, etc.), silencio, rotulación y equipo de cómputo. El cuadro 12, muestra la distribución porcentual de las calificaciones dadas por las personas usuarias externas durante 2021.

Cuadro 12. Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de las personas usuarias externas que realizaron consultas durante 2021

Servicios	Calificación promedio	Cantidad de Usuarios que Respondieron
Iluminación	4.63	11
Limpieza	4.90	11

Ventilación	4.90	11
Mobiliario	4.6	10
Silencio	4.54	11
Rotulación	4.81	11
Equipo de cómputo	4.8	10
Promedio total	4.74	

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, hay una gran variedad en los promedios de calificación de los elementos del archivo Intermedio. En dos casos hubieron encuestados que no respondieron a algunos rubros de evaluación. Los promedios anteriores tienen como nota máxima 5 (excelente) cuando los usuarios los hayan calificado de esa forma. Es notorio que ninguno de las categorías evaluadas se encuentra por debajo del 4,5 en promedio, lo que indica que el Archivo intermedio cuentan con una alta calificación en los distintos elementos, físicos (Equipo, mobiliario, iluminación, limpieza, etc.).

4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos

Esta sección se centró en el análisis de la información que ha sido recolectada por medio de las boletas de préstamo documental que llenan las personas usuarias (internas y externas) para las solicitudes de reproducción simple y certificada a la Unidad de Archivo Intermedio, así como del registro electrónico y de los controles manuales de préstamo de documentos y de personas usuarias utilizados en la Unidad de Archivo Intermedio.

La Unidad de Archivo Intermedio brinda los servicios de:

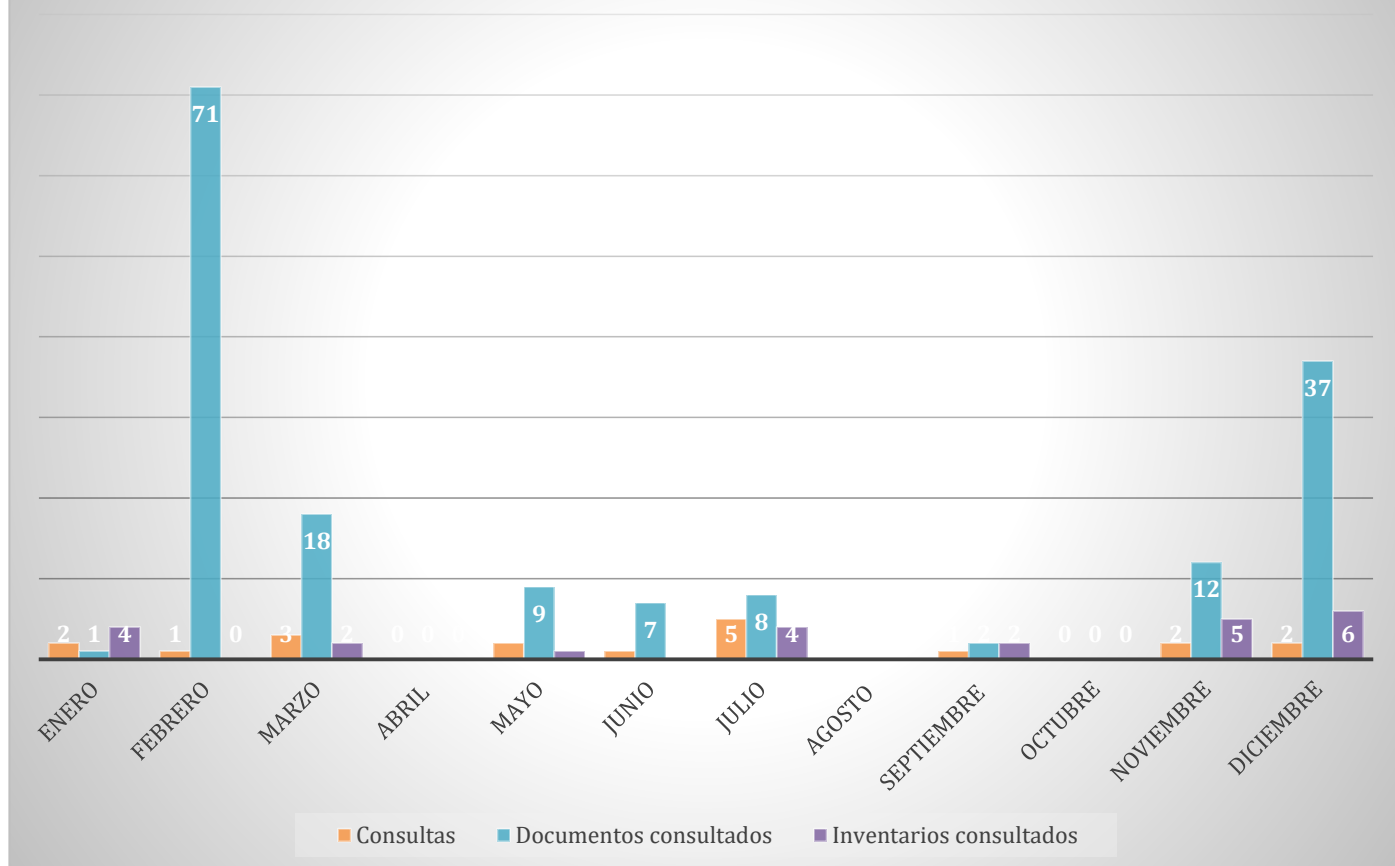
1. Préstamo de documentos a entidades productoras o tribunales.
2. Facilitación de documentos con vigencia administrativa y legal.
3. Reproducción de documentos, tanto simple como certificada.

A continuación, se detallan las cifras de las consultas de préstamo y la reproducción de documentos para 2021.

4.1 Consultas y préstamos de documentos

En el gráfico 14 se puede analizar la tendencia de la consultas de personas usuarias externas.

Gráfico 14. Cantidad de consultas de personas usuarias externas, de documentos e inventarios consultados por mes durante el 2021

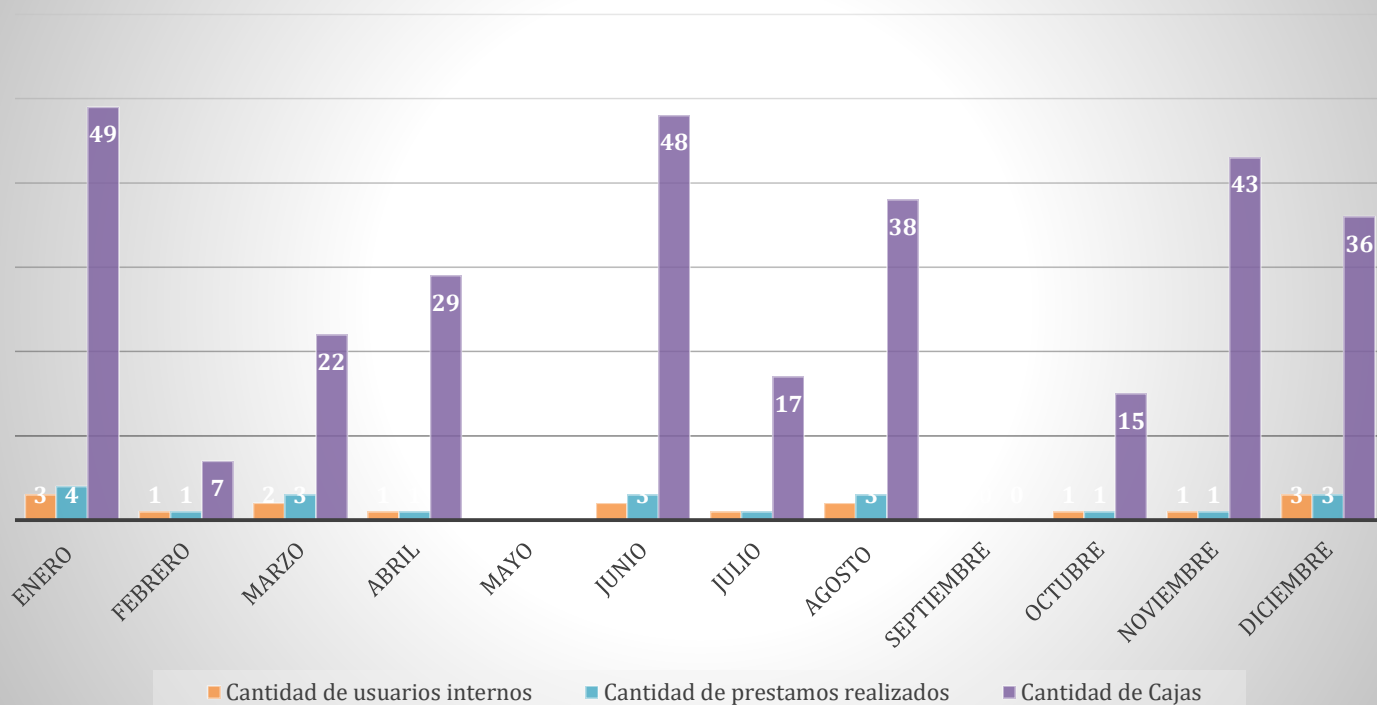


Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

En el gráfico anterior, se observa que el mes con la mayor cantidad de préstamos a personas usuarias externas fue Febrero con 71 documentos prestados, seguido de los meses de diciembre con 37 y Marzo con 18. Por el contrario, hubo tres meses (abril, agosto y octubre) en los que no se presentaron consultas.

Los préstamos en el caso de las personas usuarias internas son contabilizados por cantidad de cajas y de unidades documentales, pues se gestionan para realizar el tratamiento archivístico de los fondos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio, en cumplimiento del plan de trabajo institucional del año 2021. Esto se muestra en el gráfico 15:

Gráfico 15. Cantidad de consultas de personas usuarias internas, de documentos e inventarios consultados por mes durante el 2021



4.2 Fondos de mayor consulta

Según los registros de préstamos a personas usuarias tanto internas como externas, se identificó que los fondos más consultados por las personas usuarias externas durante el año 2021 fueron los siguientes:

- Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas, Despacho del Ministro.
 - 04-1995
 - 04-1994
 - 31-1996
 - 23-1998
 - 46-2002
- Ministerio de Obras Públicas y Transportes Despacho del Ministro.
 - 33-2006
 - 39-2010
 - 40-2014
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. Despacho del Ministro y Viceministro.
 - 22-1996
 - 39-2002
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. Despacho del Viceministro.

- 40-2002
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, Despacho del Ministro.
 - 31-1994
- Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, Despacho del Ministro.
 - 05-1999
- Ministerio de Agricultura y Ganadería, Despacho del Ministro.
 - 17-1998
 - 72-2006
- Ministerio de Agricultura y Ganadería, Despacho del Viceministro.
 - 71-2002
 - 76-2006
- Ministerio de Gobernación y Policía, Despacho del Ministro.
 - 07-1994
- Ministerio de Gobernación y Policía, Despacho del Viceministro.
 - 21-1995
- Ministerio de Seguridad Pública, Despacho del Ministro.
 - 67-1998
 - 78-2006
 - 80-2006
- Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones, Despacho del Ministro.
 - 60-2002
 - 01-2010
- Ministerio de Presidencia de la República, Despacho del Ministro
 - 12-1994
 - 67-1998
- Ministerio de la Presidencia Despacho de la segunda Vicepresidencia Consejo Social Presidencial
 - 09-2018
- Ministerio de Educación Pública, Despacho del Ministro.
 - 57-2006
- Presidencia de la República Oficina de Gestión documental
 - 62-2002
- Ministerio de la Presidencia Leyes y Decretos
 - 67-2002

- 65-2006
- Ministerio de Justicia y Gracia, Despacho del Viceministro.
 - 19-2002
 - 36-2002
 - 32-2006
 - 73-2006
- Banco Anglo Costarricense, Recursos Humanos.
 - 58-2000

Como se puede observar los fondos más consultados por las personas usuarias externas en 2021 corresponde a las primeras transferencias que ingresaron a la Unidad de Archivo Intermedio en cumplimiento del artículo 53 de la Ley No 7202, los cuales son documentos que deben custodiarse en la Unidad por un período de 20 años, antes de decidir su disposición final, sea eliminación o conservación permanente.

4.3 Solicitud de reproducciones simples y digitales de documentos

Durante el año 2021 se solicitaron un total de reproducciones de documentos, como resultado de 20 trámites. Las reproducciones se desglosan de la siguiente manera: 255 reproducciones simples y 0 reproducciones certificadas. El cuadro 13 presenta los datos de manera mensual para el año 2021.

Cuadro 13. Cantidad mensual y anual de préstamos documentales del Archivo Intermedio durante 2021

Mes	Simples	Certificadas	Mensual	Trámites
Enero	0	0	0	2
Febrero	73	0	73	1
Marzo	139	0	139	1
Abril	0	0	0	3
Mayo	0	0	0	0
Junio	0	0	0	1
Julio	22	0	22	5
Agosto	0	0	0	0
Setiembre	0	0	0	1
Octubre	0	0	0	2
Noviembre	21	0	21	2
Diciembre	326	0	326	3

Total anual	581	0	581	20
--------------------	------------	----------	------------	-----------

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2021

Como se puede observar, en los meses de diciembre, marzo, febrero, julio y noviembre se presentaron solicitudes de reproducciones simples con 326, 139, 73, 22 y 21. Por su parte, en los meses de enero, abril, mayo, junio, agosto, setiembre y octubre no se recibió ninguna solicitud.

Conclusiones

El estudio de usuarios proporciona información útil para la planificación y el mejoramiento de los servicios de la Unidad de Archivo Intermedio; ya que permite conocer las necesidades de información de las personas usuarias y su percepción sobre la prestación de los servicios. Muestra de ello son los datos que permiten concluir lo siguiente:

1. Durante el año 2021 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica atendió un total de 21 consultas provenientes de 15 personas usuarias externas y 6 personas usuarias internas.
2. Del total de personas usuarias externas, 8 fueron mujeres, y 7 hombres siendo así el género femenino que mayor consultó los documentos custodiados.
3. El total de encuestas aplicadas fueron 11.
4. El rango de edad de 36 a 65 años fue el que tuvo mayor representación con 11 personas usuarias externas.
5. Todas las personas usuarias atendidas son costarricenses, en su mayoría de la provincia de San José.
6. Los motivos principales de consulta de documentos en la Unidad de Archivo Intermedio, fue Investigación y Laboral, con un 46% y un 27% del total de consultas.
7. La mayoría de las personas usuarias externas visitaron la Unidad de Archivo Intermedio de 1 vez al año representando a 8 usuarios.
8. El 82% de las personas usuarias externas encuestadas manifestaron haber recibido información sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, sobre las normas y disposiciones vigentes y sobre la utilización de los instrumentos de descripción.
9. El 73% de las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio indicó en la encuesta que las personas funcionarias encargadas de la atención muestra interés en ayudarles y logra satisfacer sus necesidades y un 18% indicó que sí se mostró interés por parte del persona, sin embargo, no se logró satisfacer la necesidad de información y solo un 9% no respondió la pregunta.
10. En las observaciones que realizaron las personas usuarias describen que se pueda ampliar el horario de atención que había sido reducido por situación de pandemia durante el 2020 y el 2021. Además, que se brindaba un servicio atento, de funcionarios que prestan atención, apoyo y conocimiento.
11. Los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio fueron clasificados en su mayoría como excelentes.
12. Con respecto a los elementos físicos y estructurales del archivo todos obtuvieron una buena calificación, en promedio se obtuvo un 4,74 (de 5 máximos).
13. El mes con la mayor cantidad de préstamos de documentos a personas usuarias externas fue febrero con 71, seguido de diciembre con 37 préstamos, y el mes con menor cantidad fue enero y septiembre con 1; sin embargo, en los meses de abril, agosto y octubre no hubo consultas y por ende tampoco préstamos.
14. Por otro lado, el mes con mayor número de préstamos a nivel interno fue el mes de enero, y en los meses de mayo y septiembre no se presentó ninguna solicitud de préstamo interno.
15. Los fondos más consultados por las personas usuarias durante el año 2021 fueron: Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas, Despacho del Ministro. Ministerio de Obras Públicas

y Transportes Despacho del Ministro. Ministerio de Justicia y Gracia, Despacho del Viceministro.

16. El total de reproducciones simples facilitadas en el 2021 fue de 581. Durante el 2021 no se presentaron solicitudes de reproducciones certificadas.
17. La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con políticas que deben considerarse para el uso de los servicios que brinda; además, en cada visita se explica a las personas usuarias sobre la utilización de la base de datos, el llenado de formularios y boletas de servicios, para facilitar su estancia y búsqueda de información en la Unidad de Archivo Intermedio.

Recomendaciones

Las recomendaciones planteadas a continuación pretenden establecer mejoras a mediano y corto plazo, para aumentar la calidad de los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio. Además, se tomó en consideración los comentarios y las observaciones realizadas por las personas usuarias externas en el “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”:

1. Las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos deben continuar con el correcto cumplimiento de los controles manuales y electrónicos, para que en el momento que se compare y se requiera la información, se reflejen verídicamente los datos sobre la afluencia de personas usuarias y los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio.
2. Las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos, deben continuar con el cotejo diario de los documentos que se facilitan en la Unidad de Archivo Intermedio, con el objetivo que se corrijan las inconsistencias en todos los controles que se utilizan en la Unidad.
3. La coordinación de la Unidad de Archivo Intermedio debe continuar con el cotejo mensual de los controles que se utilizan en la Unidad de Archivo Intermedio, con el fin de minimizar los errores que se puedan presentar a la hora de llenar los controles existentes para la facilitación.
4. Continuar con la realización de los estudios de usuarios y las mediciones del grado de satisfacción de las personas que reciben los servicios anualmente en la Unidad e implementar las mejoras recomendadas.
5. Aplicar la encuesta a todas las personas usuarias que se presenten a la Unidad de Archivo Intermedio, o bien, debido a que se están presentando consultas por otros medios, evaluar la atención y el servicio con encuestas electrónicas acordes al servicio, con el fin de que el 100% de las personas usuarias sean tomadas en cuenta.
6. En cuanto a la difusión de fondos y servicios, se debe continuar con la actualización de la información en el sitio web sobre los servicios y documentos que se custodian en la Unidad de Archivo Intermedio, como una medida para la formación de las personas usuarias y la ciudadanía en general.
7. Continuar con la difusión del quehacer de la Unidad a través de diferentes medios de comunicación tales como redes sociales, así como cuando se realizan visitas guiadas y por cualquier otro medio oficial disponible.
8. Es indispensable la guía y orientación que se brinda a las personas usuarias externas, a fin de facilitar las herramientas para la búsqueda de información y de documentos, por tanto, las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos deben dar esta inducción a la totalidad de las personas usuarias que visitan la Unidad de Archivo Intermedio.

Bibliografía

Cubells, María José; (2006). Estrategias de calidad en la gestión de documentos administrativos. Material docente del curso. París, Ma Lidón. Valencia: IVAP, 2006.

González Teruel, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de información. Fundamentos y perspectivas actuales. Ediciones Trea, S.L. Gijón, 2005.

Jaén García, Luis Fernando. (2006). La Aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos, En: Códice, 2 (1), 45-52.

Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202. La Gaceta Na. 225, San José, Costa Rica, 27 de noviembre de 1990.

Rubio Hernández, A. (2003). Ciertas Consideraciones sobre Estudio de Usuarios en Archivos Municipales. El Archivo Municipal de Logroño: una aproximación teórica y práctica, En: Revista Interamericana de Bibliotecología, 26 (1), 53-77.

Sanz Casado, Elías. Manual de Estudios de usuarios. Fundación Sánchez Ruiperez, 1994.

Anexos

Anexo 1: Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica, a sus usuarios y con ello establecer alternativas de ampliación y mejoramiento de dichos servicios. Cabe mencionar que su colaboración en este proceso es de suma importancia, pues, con los resultados de este cuestionario se pretende dar un mejor servicio. La información suministrada por usted será de total confidencialidad y únicamente se utilizará para la realización de este estudio. Por esta razón, le solicitamos su colaboración respondiendo de forma clara y sincera a las siguientes preguntas:

Fecha: _____

A) Información General

1. Sexo:

Masculino

☐

Femenino

☐

2. Edad:

De 12 a 17
o más

☐

De 18 a 35

☐

De 36 a 65

☐☐

De 65

3. Nacionalidad

Costarricense

☐

Provincia de Residencia _____

Extranjero

☐

Especifique _____

4. Motivo por el cual visita el Archivo Intermedio:

Académico

☐

Investigación

☐

Laboral

☐

Trámite Administrativo

☐

5. Profesión u ocupación: _____

6. Grado académico: _____

7. Sector que representa:

Público

☐

Privado

☐

Pensionado

☐

Estudiante

☐

Ninguno

☐

8. ¿Con qué frecuencia anual consulta documentos del Archivo Intermedio?

1 a 2 veces ☐ 3 a 5 veces ☐ 6 a 10 veces ☐ ☐ Más de 11 veces

B) Formación de usuarios

9. ¿Le han proporcionado información sobre los servicios que brinda el Archivo Intermedio?

Sí ☐ No ☐

9.1. Si su respuesta es afirmativa, el servicio brindado es:

Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

10. ¿Le han indicado las normas y disposiciones vigentes que regulan el servicio de consulta, préstamo, reprografía y otros de los documentos que custodia el Archivo Intermedio?

Sí ☐ No ☐

11. ¿Le han brindado instrucciones sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.)?

Sí ☐ No ☐

11.1. Si su respuesta es afirmativa, el servicio brindado es:

Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

12. ¿Cuándo se presenta alguna inconsistencia en los inventarios para resolver mi consulta es:

Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

13. El interés que muestran los funcionarios del Archivo Intermedio para resolver mi consulta es:

Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

C) Información sobre la calidad del servicio brindado

14. Si la información que requiere no se encuentra en el Archivo Intermedio: ¿Cuál es la actitud de los funcionarios que prestan el servicio?

No muestran interés y le indican que no pueden ayudarlo
Se interesan por ayudarlo pero no logran satisfacer su necesidad
Se interesan por ayudarlo y logran satisfacer su necesidad

☐
☐
☐

15. Una vez solicitado el servicio requerido, ¿el tiempo de respuesta es oportuno de acuerdo a sus necesidades?

Sí ☐ No ☐

16. ¿Cómo califica el desempeño de los funcionarios que lo atendieron en el Archivo Intermedio? Por favor en una escala de 1 a 5 (donde 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente)

Características	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tolerancia					
Respeto					
Comunicación asertiva					
Discreción					
Conocimiento demostrado					
Disponibilidad					
Legalidad					
Desempeño de sus funciones					
Amabilidad					

17. ¿Qué servicio (s) ha utilizado y en escala de 1 a 5, cuál es su grado de satisfacción? Por favor en una escala de 1 a 5 (donde 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente). Si no hace uso de alguno de los servicios por favor marcar con una X la opción de "no aplica".

18. ¿Qué calificación ameritan los siguientes elementos del Archivo Intermedio? Por favor en una escala de 1 a 5 (donde 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente)

Servicios	Calificación					
	1	2	3	4	5	No aplica
Préstamo de documentos a entes productores o tribunales						
Facilitación de documentos con valor administrativo-legal						
Fotocopias simples						
Fotocopias certificadas						

Servicios	Calificación				
	1	2	3	4	5
Iluminación					
Limpieza					
Ventilación					
Mobiliario (sillas, mesas, casillero, etc.)					
Silencio					
Rotulación					
Equipo de cómputo					

19. Comente o sugiera cualquier aspecto, que considere importante para la mejora de los servicios que se brindan en el Archivo Intermedio.

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 2: Boleta de préstamo de documentos



Boleta de Préstamo de documentos Departamento de Servicios Archivísticos Externos Archivo Intermedio

Fondo: _____ Transferencia: _____ N° Orden: _____
Nombre: _____ N° Caja: _____
Fecha: _____ Firma del usuario: _____ Firma del Facilitador: _____

Anexo 3: Boleta de solicitud de certificaciones

  	Solicitud de certificaciones Departamento Servicios Archivísticos Externos Archivo Intermedio
San José:	_____ de _____ de 20 _____
Recibí de:	_____
Solicitud de:	_____
Timbre de Archivo:	_____
Timbre Fiscal:	_____
Fecha de entrega de la Certificación:	_____
Funcionario que recibe solicitud:	_____
La certificación solicitada se entregará únicamente contra la presentación de este recibo	
Original:	Interesado C/C: Archivo Intermedio

Anexo 4: Boleta de solicitud de fotocopiado de documentos

 	Solicitud de Fotocopiado de Documentos Departamento de Servicios Archivísticos Externos Archivo Intermedio
Nombre:	Fecha:
Fondo/ No. Transferencia:	No. Orden:
No. Del total de documentos a fotocopiar:	Copia simple ()
Del folio _____ al folio _____	Copia para Certificada ()
Autorización	Fotocopiador:
AI: _____	_____