



MINISTERIO
DE CULTURA Y JUVENTUD
GOBIERNO DE COSTA RICA

**ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA**

DGAN-DG-CS-015-2026

Informe de Recomendaciones Giradas (I semestre 2026)

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Contraloría de Servicios

2026



MINISTERIO
DE CULTURA Y JUVENTUD
GOBIERNO DE COSTA RICA

**ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA**

**DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
DIRECCIÓN GENERAL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

INFORME DE RECOMENDACIONES GIRADAS (I SEMESTRE 2026)

ELABORADO POR

REVISADO POR

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 11/08/2026 02:11:18 p. m.
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Jacqueline Ulloa Mora,
Contralora de Servicios

Carmen Elena Campos Ramírez,
Directora General

JULIO, 2026

CONTENIDO

1. Capítulo I. Aspectos generales.....4

1.1. Introducción 4

1.2. Metodología.....5

2. Capítulo II. Reporte sobre implementación de recomendaciones 7

2.1. Actualización sobre recomendaciones pendientes de períodos anteriores 10

2.2. Recomendaciones I semestre 2026 10

1. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones 15

3.1. Conclusiones.....15

3.2. Recomendaciones.....15

1. Capítulo I. Aspectos generales

1.1. Introducción

El artículo 14, incisos 10, 11 y 12 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios establece una serie de disposiciones relacionadas con las recomendaciones que deben brindar las Contralorías de Servicios a la Administración para el mejoramiento en la prestación de los servicios. A continuación, se transcriben los artículos citados.

“ARTÍCULO 14.- Funciones de las contralorías de servicios

Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes:

10) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.

11) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

12) Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución”.

Con el objetivo de dar cumplimiento a estas funciones, se ha establecido la meta 1.37.3 en el Plan de Trabajo Anual, a cargo de la Contraloría de Servicios, la cual dispone:

“Presentar semestralmente un informe de registro actualizado sobre las recomendaciones y las acciones organizacionales implementadas para resolver las gestiones planteadas ante la Contraloría de Servicios y publicarlo en el sitio web institucional”.

Esta meta se ha dispuesto con la finalidad de informar sobre las recomendaciones giradas por la Contraloría de Servicios, como producto de la tramitación de las inconformidades presentadas por las personas usuarias ante esta dependencia. A la vez, también se busca dar seguimiento a recomendaciones emitidas en períodos anteriores, para garantizar su pleno cumplimiento en procura de la mejora de los servicios prestados.

La tramitación de gestiones de las personas usuarias por parte de la Contraloría de Servicios es un mecanismo que permite dar soluciones puntuales en el corto plazo a posibles fallos señalados por las personas usuarias. Sin embargo, también debe tomarse este instrumento como un ejercicio para introducir mejoras en el mediano plazo, con el fin de dar no solo respuestas paliativas a las problemáticas expuestas por el público, sino trabajar desde el enfoque preventivo en la disminución de errores de forma permanentemente.

Las recomendaciones incluidas en este informe surgen como sugerencias de la Contraloría de Servicios, luego de analizar los hechos planteados por la persona usuaria y la respuesta dada por la instancia prestadora del servicio. No obstante, también de forma proactiva en muchas ocasiones las propias dependencias de atención al público hacen propuestas de mejora, e incluso las ejecutan por su cuenta, reportando a la Contraloría de Servicios las acciones implementadas y los resultados esperados.

Sin embargo, más allá de emitir una recomendación, es vital su sistematización y seguimiento periódico hasta lograr su concreción pues, solo de esta manera se asegurará la mejora continua y el incremento en la satisfacción de las personas usuarias, quienes podrán percibir que la institución escucha sus requerimientos y se esfuerza para ofrecer soluciones reales a las problemáticas planteadas.

Por tales razones, la Contraloría de Servicios asume como una de sus labores el monitoreo constante de las recomendaciones, desde su surgimiento hasta su finalización, tomando nota de las acciones ejecutadas por las dependencias de atención al público para su efectivo cumplimiento.

1.2. Metodología

- La Contraloría de Servicios debe realizar un análisis de cada inconformidad que presentan las personas usuarias, con el fin de valorar si es necesario girar alguna recomendación que permita brindar soluciones integrales y duraderas a las problemáticas planteadas por el público.
- De igual forma, cada dependencia de atención al público, cuando brinda respuesta a alguna inconformidad planteada, puede proponer de manera proactiva alguna acción de mejora, la cual, de ser pertinente, se incluye como parte de las recomendaciones.

-
- A la hora de elaborar el oficio de respuesta de la inconformidad, la Contraloría de Servicios debe incluir las recomendaciones surgidas del caso, con el fin de comunicarlas al despacho de atención al público, así como a la persona usuaria que planteó la gestión.
 - Cada semestre la Contraloría de Servicios debe elaborar un informe de recomendaciones, donde incluye las recomendaciones giradas durante el semestre y la actualización de recomendaciones giradas en otros períodos que aún no hayan sido totalmente concluidas. Este informe será comunicado a la Dirección y Subdirección General para su conocimiento y fines pertinentes.
 - Para llevar a cabo el seguimiento, la Contraloría de Servicios solicita información a la respectiva dependencia de atención al público.
 - En el caso de haberse cumplido totalmente la recomendación, se establecerá que su estado es concluido, mientras que, si ésta se ha ejecutado de forma parcial, se pondrá en proceso, indicando los aspectos que faltan para su conclusión satisfactoria.
 - En el caso de las recomendaciones pendientes, la Contraloría de Servicios deberá continuar dándoles seguimiento en el próximo informe, y así sucesivamente hasta su finalización.

Fecha	Notificación	Unidad administrativa	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora reportadas en el período anterior	Acciones de mejora reportadas al I semestre de 2026	Estado
07 de abril de 2025	Carta DGAN-DG-CS-016-2025	Departamento Archivo Notarial	El usuario indicó que a pesar de haber llegado de tercero y tomar ficha para realizar un trámite rápido, debió esperar muchísimo tiempo pues, se le da prioridad a las personas que realizarán la adquisición de nuevo tomo de protocolo. El Jefe del Departamento Archivo Notarial indicó que revisarán los pesos de atención de los trámites, con el fin de tener un mejor equilibrio.	Informar a la Contraloría de Servicios los resultados de la revisión realizada y las acciones de mejoras implementadas, para balancear los pesos en la atención de los tiquetes y las derivaciones a la caja.	No se ha recibido información por parte del Jefe del Departamento Archivo Notarial, sobre la implementación de la recomendación, a pesar de que se le consultó al respecto.	El 29 de julio mediante correo electrónico se solicitó información al Jefe del Departamento Archivo Notarial sin embargo, a la fecha no se ha recibido respuesta.	Pendiente
07 de abril de 2025	Carta DGAN-DG-CS-017-2025	Departamento Archivo Notarial	A la usuaria no se le remitió vía correo postal una reproducción solicitada, aunque ya estaba lista, ni se le entregó cuando se presentó a consultar por ella en la institución. El Jefe del	1. Remitir copia del correo donde se giró la instrucción de solicitar el acarreo diario de la correspondencia. 2. Verificar si los retrasos relacionados con la disponibilidad del vehículo institucional para trasladar la	“Se consultó información al Jefe del Departamento Archivo Notarial sobre la implementación de la acción, pero a la fecha está pendiente la respuesta.”	El 29 de julio mediante correo electrónico se solicitó información al Jefe del Departamento Archivo Notarial sin embargo, a la fecha no se ha recibido respuesta.	Pendiente

			Departamento Archivo Notarial reconoció que el atraso obedeció a que el chofer no pudo llevar la correspondencia por sus múltiples ocupaciones. Propuso solicitar diariamente el acarreo de la correspondencia más insistentemente.	correspondencia están afectando la entrega de documentos dentro de los plazos establecidos a las personas usuarias, e informar los resultados a la Contraloría de Servicios. 3. Instruir al personal para que, cuando una reproducción ya se encuentre lista y la persona solicitante se apersone a la institución a consultar por ella, se le entregue directamente.			
08 de septiembre de 2025	Carta DGAN-DG-CS-028-2025	Unidad de Servicios Generales	La usuaria manifestó que presenció a la recepcionista insultar a una oficial de seguridad. Aunque la revisión del video y la bitácora de seguridad no permitió comprobar el hecho, el Coordinador de	Brindar a la Contraloría de Servicios información de seguimiento sobre los resultados de la reunión realizada en la Unidad de Servicios Generales relacionada con el trato al público y la prestación de los	El Coordinador de la Unidad de Servicios Generales informó mediante correo electrónico del 18 de diciembre de 2025 que la reunión está programada para el primer trimestre de 2026.	En razón de otra inconformidad posterior, se determinó realizar una charla con todo el personal de atención a las personas usuarias, con el fin de refrescar el tema de atención al	En proceso

			la Unidad de Servicios Generales indicó que se retomaría con el personal el tema de la atención a las personas usuarias en una reunión.	servicios institucionales.		público y la forma de canalizar las gestiones ante la Contraloría de Servicios, la cual se llevará a cabo en los próximos días.	
10 de octubre de 2025	Carta DGAN-DG-CS-031-2025	Unidad de Servicios Generales	El usuario indicó que la recepcionista lo hizo esperar mientras mantenía una llamada telefónica relacionada con asuntos universitarios. Este optó por retirarse y realizar la investigación en línea. El Coordinador de la Unidad de Servicios Generales señaló que intentó abordar el tema con la funcionaria, pero esta renunció al cargo, por lo que el asunto se trataría con la nueva persona nombrada para evitar que	Realizar la reunión de capacitación y sensibilización sobre atención a las personas usuarias propuesta previamente, una vez que ingrese la nueva persona encargada de la recepción, para prevenir la repetición de hechos similares.	El Coordinador indicó mediante correo electrónico del 18 de diciembre de 2025 que la reunión para atender este tema está programada para el primer trimestre de 2026.	En razón de otra inconformidad posterior, se determinó realizar una charla con todo el personal de atención a las personas usuarias, con el fin de refrescar el tema de atención al público y la forma de canalizar las gestiones ante la Contraloría de Servicios, la cual se llevará a cabo en los próximos días.	En proceso.

			situaciones similares se repitan.				
--	--	--	-----------------------------------	--	--	--	--

2. Capítulo II. Reporte sobre implementación de recomendaciones

2.1. Actualización sobre recomendaciones pendientes de períodos anteriores

2.2. Recomendaciones I semestre 2026

Fecha	Notificación	Unidad administrativa	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora implementadas	Estado
16 de febrero de 2026	CARTA-DGAN-DG-CS-004-2026	Unidad de Servicios Generales	El usuario le informó a la Oficial de Seguridad que tenía una discapacidad, sin embargo, lo envió a entregar el índice donde debía subir gradas.	No se giró recomendación pues, proactivamente el Coordinador de la Unidad de Servicios Generales indicó que el buzón se movió al sótano recientemente, por lo cual, como acción de mejora que se instruyó a los oficiales de seguridad que las personas usuarias puedan parquear en el parqueo contiguo a Archivo Notarial, en el cual hay espacios reservados para personas con discapacidad.		Concluida

16 de febrero de 2026	CARTA-DGAN-DG-CS-005-2026	Unidad de Servicios Generales	El usuario indicó que, aunque en ocasiones el parqueo cercano al edificio principal está casi vacío, los oficiales de seguridad envían a las personas usuarias a dar la vuelta y parquear en otro parqueo más lejos.	No se giró recomendación pues, proactivamente el Coordinador de la Unidad de Servicios Generales indicó que el buzón se movió al sótano recientemente, por lo cual, como acción de mejora que se instruyó a los oficiales de seguridad que las personas usuarias puedan parquear en el parqueo contiguo a Archivo Notarial, pero en el caso de motos bicis sí deben seguir parqueando en la entrada pues, ahí está el espacio dispuesto para esos vehículos.		Concluida
21 de mayo de 2026	Correo electrónico del 21 de mayo de 2026	Departamento Archivo Notarial	El usuario indicó que el horario es muy restrictivo. Además, refirió recibir un mal trato de quien le atendió, que a su vez se expresó de forma	Realizar una charla con el personal de atención al público, como refrescamiento de conceptos de atención a las personas usuarias, prestación de servicios inclusivos y canalización de gestiones ante la Contraloría de Servicios.	La charla será brindada en los próximos días.	En proceso

			despectiva sobre otra persona funcionaria.			
29 de junio de 2026	CARTA DGAN-DG-CS-014-2026	Departamento Archivo Notarial	La usuaria indicó que recibió un mal trato al reclamar por qué tardaron en atenderla y la obligaron a tomar otra ficha pues, la tomada inicialmente era incorrecta, en lugar de que la funcionaria la derivara directamente. El Coordinador de la Unidad Financiero Contable informó que el problema surge porque cuando una persona usuaria toma la ficha incorrecta, se le envía	Informar a la Contraloría de Servicios los cambios implementados para mejorar la derivación de las fichas a la caja, el balance de los pesos de atención y los tiempos de espera, así como los resultados de esas acciones.	El 29 de julio mediante correo electrónico se solicitó información al Jefe del Departamento Archivo Notarial sin embargo, a la fecha no se ha recibido respuesta.	Pendiente

			a tomar nueva ficha, en lugar de derivarla a la Caja y también porque el sistema prioriza para envío a la caja a usuarios con tiquete h, por lo cual propone que si la persona usuaria tomó ficha equivocada sea redireccionada directamente a la Caja y que se configure el sistema para que el redireccionamiento a la caja sea más equilibrado y las personas que van directamente a caja no deban esperar a que se			
--	--	--	---	--	--	--

			atienda primero a los del mostrador. Sin embargo, el Jefe del Departamento Archivo Notarial indicó que, al revisar la situación, los pesos de atención son equilibrados, no obstante, se podrían ensayar algunos cambios para mejorar el tiempo de espera en la caja.			
--	--	--	---	--	--	--

1. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones

1. La mayoría de las recomendaciones giradas por la Contraloría de Servicios, así como las planteadas por las unidades organizacionales fueron concluidas satisfactoriamente durante el semestre.
2. En el caso de las recomendaciones aún no concluidas, éstas se encuentran en proceso por lo cual, se les dará el seguimiento correspondiente.
3. En otro orden de ideas, la sensibilización al personal en relación con la adecuada prestación de los servicios públicos y la buena atención siempre debe ser constante pues, de ello depende en gran medida la percepción de las personas usuarias, en torno a los servicios brindados por la institución.
4. Es importante contar con la retroalimentación del Departamento Archivo Notarial cuando se le giran recomendaciones o en su defecto, cuando ellos proactivamente proponen alguna mejora pues, de esa información depende el reporte que se realiza a la Dirección General y, además, solo así se puede medir si efectivamente se alcanzó algún tipo de mejora en la prestación del servicio

3.2. Recomendaciones

Dar seguimiento por parte de la Contraloría de Servicios a las recomendaciones que están en proceso pues, todas ellas revisten gran importancia en el proceso de mejora continua y prestación de servicios de calidad.