

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE GESTIÓN. AÑO 2018

Presentación	Aval
Nombre: Licda. Patricia Flores Solerti	Nombre: MS.c Guillermo Sandí Baltodano
Cargo: Contralora de Servicios	Cargo: Director Ejecutivo
Firma:	Firma:

MARZO 2019

II.- Información general de la institución.

La siguiente lista corresponde a los productos o servicios que la institución brinda a los diferentes usuarios que visitan la Dirección Nacional de Notariado.

1. Cese Voluntario	2. Autenticaciones
3. Devolución de Fondo de Garantía Notarial	4. Autorización de Tomos
5. Traslado de circunscripción de Notario Consular	6. Certificaciones Inmediatas
7. Autorización de reposición parcial o total de Tomo de Protocolo	8. Certificaciones Especiales
9. Cotejo de Instrumentos Públicos	10. Consultas de Autoridades Judiciales y Administrativas
11. Exhibición de Tomo de Protocolo en uso	12. Mecanismos de Seguridad
13. Reapertura de Proceso Sucesorio	14. Autorización de Papel de Seguridad Notarial
15. Modificación de asiento registral	16. Autorización de Boletas de Seguridad
17. Modificación de asiento registral	18. Rectificación de Asiento Registral
19. Reconstrucción de Asientos	20. Reposición de credencial
21. Carga de Cuotas de BN VITAL	22. Carga de Papel de Seguridad Notarial
23. Certificación de Copias	24. Distribución y Entrega de Documentos
25. Confección de Expedientes	26. Solicitudes de información a Autoridades
27. Actualización de Datos de Notarios e Información General	28. Registración de Expedientes
29. Juramentaciones a nuevos Notarios Públicos	30. Registro de Juramentaciones

Fuente: Unidad de Servicios Notariales y Unidad Legal Notarial. Año 2018

III.- Atención de consultas y clasificación de inconformidades según subdimensión

En este acápite se muestra un resumen de las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante el año 2018. Las gestiones han sido clasificadas como inconformidades, solicitudes de orientación u otras. Asimismo, se procederá a clasificarlas de acuerdo a las subdimensiones planteadas al respecto.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Atendidas
1	Incorporar una ventanilla especial para Notarios	01	01	100%
2	Tener habilitada una ventanilla especial para venta de timbres	04	04	100%
3	Brindar el servicio de venta de Tomo de Protocolo en la DNN	01	01	100%
4	No contestan central telefónica	01	01	100%
5	Tiempo de espera excesivo	29	29	100%
6	Trámites onerosos	02	02	100%
7	Inconformidad con la atención que brinda Formularios Estándar	02	02	100%
8	Falta de cortesía y amabilidad en la atención	13	13	100%
9	Orientación para denuncias contra Notarios Públicos y otros	16	16	100%
10	Inconformidad con el servicio de BN/VITAL-Cuotas del fondo de garantía notarial	01	01	100%
11	Falta de información y guía en trámites	02	02	100%
12	Inconformidad con los datos registrados en el Registro de Notarios	02	02	100%
13	Falta personal en Horario de Almuerzo	01	01	100%
14	Inconformidad Contraloría de Servicios cerrada	01	01	100%
15	Inconformidad con los datos registrados en la página oficial	01	01	100%
16	Inconformidad con el Sistema de Fichas	01	01	100%
17	Inconformidad con inexistencia de cambiador de bebe en los baños públicos	01	00	0%
18	Inconformidad con inexistencia de Sala de Lactancia	01	00	0%
19	Inconformidades telefónicas /tres categorías	308	308	0%
TOTAL		388	388	89.47%

Observación relevante: Es importante destacar que el cuadro anterior de la línea 1 a la 18 refleja gestiones que han quedado documentadas; sin embargo, en el periodo **de Enero a Diciembre de 2018, ingresaron a la extensión de la Contraloría de Servicios 308 llamadas**, las cuales en promedio equivalen a **25.66 llamadas al mes**, donde se señalan inconformidades según el orden de importancia en los siguientes temas:

- 1) No contestan las extensiones que se indican en el menú. (En promedio el 50% se relaciona con este tema, lo que equivale a 154 llamadas anuales)
- 2) Tiempos de espera excesivos en trámites de habilitación. (En promedio el 35% se relaciona con este tema, lo que equivale a 107.8 llamadas anuales).
- 3) Requieren información general. (En promedio el 15% se relaciona con este tema, lo que equivale a 46.2 llamadas anuales. Se aclara que estas llamadas son las que ingresan propiamente a la Contraloría de Servicios)

De los datos anteriores se desprende que el gran total de inconformidades recibidas ante la Contraloría de Servicios suman **388 gestiones**. No obstante lo anterior el 100% de los casos fueron debidamente coordinados y atendidos.

➤ **Subdimensión de Información:** Dentro de las gestiones presentadas por los usuarios que se clasifican dentro de esta subdimensión se encuentran las siguientes:

- Falta de información y guía en trámites por parte del funcionario.
- Página web desactualizada
- Acceso difícil a la Central telefónica

Todas las gestiones fueron conversadas, atendidas y coordinadas con las jefaturas correspondientes.

➤ **Subdimensión de atención de la persona usuaria:** Dentro de las gestiones presentadas por los usuarios que se clasifican dentro de este subdimensión se encuentran las siguientes:

-
- Falta de amabilidad y cortesía del funcionario
 - Autoritarismo del funcionario
 - Falta de interés y empatía

Todas las gestiones fueron conversadas, atendidas y coordinadas con las jefaturas correspondientes.

➤ **Subdimensión de tramitología y gestión de procesos:** Dentro de las gestiones presentadas por los usuarios que se clasifican dentro de esta subdimensión se encuentran las siguientes:

- Tiempo de espera excesivo para ser atendido
- Falta de recurso humano para atención de usuarios
- Tiempo de espera excesivo para tramitación de gestión

Todas las gestiones fueron conversadas, atendidas y coordinadas con las jefaturas correspondientes. Asimismo, en el caso de los tiempos de espera, se debe tomar en consideración que en diferentes épocas del año algunos bancos estatales realizaron licitaciones para contratación de Notarios, por lo que la tramitación de gestiones en esos momentos pudo haber ocasionado que los tiempos de respuesta se ampliaran.

➤ **Subdimensión de uso inadecuado de los recursos institucionales:** Dentro de esta subdimensión no se presentó ningún tipo de gestión ante la Contraloría de Servicios.

➤ **Subdimensión de instalaciones:** Dentro de las gestiones presentadas por los usuarios que se clasifican dentro de esta subdimensión se encuentran las siguientes:

- Inconformidad respecto a la falta de cambiadores para bebé en los baños de la institución.
- Inconformidad respecto a la falta de una Sala de Lactancia en las instalaciones de la DNN.

Todas las gestiones fueron conversadas, atendidas y coordinadas con las jefaturas correspondientes.

➤ **Subdimensión otras:** Dentro de las gestiones presentadas por los usuarios que se clasifican dentro de esta subdimensión se encuentran las siguientes:

- Orientación legal al usuario respecto a la competencia del Juzgado Notarial para atender denuncias sobre Notarios Públicos.
- Inconformidad con el servicio de administración de las cuotas de garantía notarial que presta el Banco Nacional a través de BN/VITAL.
- Inconformidad respecto a la atención recibida en la entrega del papel de seguridad, servicio que ofrece Formularios Standard.

Estas gestiones fueron debidamente atendidas y coordinadas como corresponden.

IV.- Estadísticas de resultados de gestión.

Respecto a la información relacionada con este punto, la misma se anexa a este documento, y fue realizada en las tablas de Excel remitidas por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios para tal efecto. Asimismo, cabe destacar que las tablas que fueron debidamente llenadas son las siguientes: Tabla, N°1, N°2, N°3, N°4, N°6 y N°7. En relación a la Tabla N°5 la misma no fue completada pues no se presentaron inconformidades asociadas a esa subdimensión.

V.- Conclusiones producto de los resultados obtenidos en la gestión contralora.

Producto de la gestión realizada en el año 2018 por esta Unidad, ha quedado en evidencia tres grandes debilidades, mismas que repercuten directamente en las inconformidades que a lo largo del año fueron presentadas por los usuarios ante esta Contraloría de Servicios.

Las debilidades detectadas son las siguientes:

- Ingreso de llamadas al call center deficiente. Los usuarios señalan que es difícil que se conteste el teléfono.
- Llamadas que ingresan y son transferidas a las distintas Unidades, no son contestadas por los funcionarios. La principal queja la presenta la Unidad Legal Notarial.
- Tiempo excesivo en la tramitación de habilitaciones de Notarios Públicos.

Es importante destacar que el problema con la central telefónica fue evidenciado en la encuesta de percepción de servicios que esta oficina realizó en el 2017, si bien se han hecho esfuerzos por solucionar este aspecto, aun no ha sido posible minimizar el impacto negativo, ya que la inconformidad continua y no se evidencia que disminuya, al contrario, tiende a crecer. No obstante, ya se logró sensibilizar al respecto y existe compromiso para poder solventar esta situación en un mediano plazo.

En relación a las otras dos debilidades detectadas, es menester señalar que existe disposición y compromiso de parte de los representantes de las Unidades y existe total anuencia a las recomendaciones que esta Contraloría de Servicios ha señalado tanto verbal como por escrito.

Considero que, en dos años de existencia, la Contraloría de Servicios ha logrado posicionarse en la institución, y poco a poco se ha ido solventando situaciones las cuales producen un mejoramiento en el servicio en pro del usuario y por ende del interés público que resguarda.

VI.- Recomendaciones a las Autoridades Superiores producto de los resultados obtenidos en la gestión contralora.

Dentro de las recomendaciones realizadas por esta Contraloría de Servicios destacan las siguientes:

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Disponer de dos personas por Unidad para atención de llamadas telefónicas	DNN-CS-011-2018 del 21/03/2018	Atención de usuarios	Unidades Varias	Información
Instalación de cambiador para bebé	DNN-CS-029-2018 del 16/07/2018	Falta de mobiliario	Unidad Administrativa y Dirección Ejecutiva	Instalaciones
Disponer de personal de atención a usuarios en el horario de almuerzo	DNN-CS-033-2018 del 19/07/2018	Atención de usuarios	Archivo Institucional	Tramitología y Gestión de Procesos
Disponer espacio para Sala de Lactancia	DNN-CS-035-2018 del 07/08/2018	Atención de usuarios / Derechos del niño (a)	Unidad Administrativa y Dirección Ejecutiva	Instalaciones
Coordinar con la Contraloría de Servicios realización de encuestas de percepción de servicios	DNN-CS-038-2018 del 03/09/2018	Evaluación de calidad de servicios	Unidad de Planificación Institucional	Tramitología y Gestión de Procesos
Adecuar el horario entrega de certificaciones	DNN-CS-049-2018 del 16/10/2018	Tramitación de gestiones	Unidad de Servicios Notariales	Tramitología y Gestión de Procesos
Instruir a funcionaria sobre deber de colaboración con la Contraloría de Servicios	DNN-CS-066-2018 del 11/12/2018	Atención de usuarios	Unidad de Servicios Notariales	Otras

XII.- Recomendaciones a la Secretaría Técnica.

Agradecer a la Secretaria Técnica todo el apoyo y los esfuerzos que constantemente realizan para promover la mejora continua de las

Contralorías de Servicios, es así que como únicos puntos de mejora recomiendo respetuosamente lo siguiente:

- a) Tomar en consideración los plazos de entrega de informes de las Contralorías de Servicios ante la Secretaría Técnica, en el sentido que los cambios y ajustes que se realicen a las herramientas y matrices se ejecuten con suficiente anticipación, de manera que tengamos suficiente tiempo para la elaboración de informes.
- b) Sería importante que la Secretaría Técnica emitiera algún tipo de Boletín Informativo de concientización de las obligaciones y deberes de los funcionarios respecto a solicitudes de la Contraloría de Servicios, ello con el propósito de coadyuvar con la gestión que la Contraloría de Servicios por su parte realiza. Ese apoyo sería realmente valioso y vendría a reafirmar por parte del ente rector las obligaciones de los funcionarios respecto a los alcances de la Ley N° 9158.

XIII.- Descripción de Anexo. Se adjuntan los siguientes documentos:

- 1) Tablas de Excel de resultados de gestión.