



## ¿QUÉ ES LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS?

Es el órgano asesor, canalizador y mediador entre las personas usuarias y la eficiencia y calidad de los servicios que brinda la Dirección Nacional de Notariado.

Su principal objetivo es promover con la participación de las personas usuarias, oportunidades de mejoramiento continuo e implementación de mecanismos de innovación y estándares de calidad a los servicios que brinda esta Dirección.

## ¿CÓMO PUEDO ACCESAR A LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA DNN?

Las personas físicas o jurídica, destinatarias de los servicios que brinda la Dirección Nacional de Notariado, pueden plantear su inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitaciones en relación con el servicio brindado por la institución o sobre las actuaciones de los funcionarios (as) en el ejercicio de sus labores, cuando considere que afecten directa o indirectamente los servicios prestados, lo que podría generar responsabilidad disciplinaria o de otra índole.

## ¿QUÉ REQUISITOS DEBE CONTENER LAS INCONFORMIDADES, RECLAMOS, CONSULTAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS QUE SE PRESENTAN ANTE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS?

En todos los casos, las inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones deberán incluir al menos los siguientes requisitos:

Los datos personales (Nombre y apellidos, número de identificación legalmente válido, número de teléfono). Lugar y medio para recibir notificaciones. Las razones por las cuáles presenta la gestión. Descripción de los hechos, referenciándolos a pruebas donde se evidencie la situación. Si es posible, adjunte documentos u otro tipo de prueba que muestre los hechos descritos. El nombre y apellidos de las posibles personas o dependencias involucradas. Las pretensiones ante la intervención de la Contraloría de Servicios. Referencia específica a documentos o comprobantes que coadyuven a clarificar la situación. Solicitar la confidencialidad o no del gestionante involucrado.

## ¿DÓNDE PUEDO PRESENTAR MI INCONFORMIDADES, RECLAMOS, CONSULTAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES?



### **Personalmente:**

visitando las oficinas de la Contraloría de Servicios ubicada costado oeste del Mall San Pedro, Oficentro Sigma Business Center, edificio A, 5° piso.



### **Buzón de sugerencias:**

depositando personalmente las boletas de gestión en el buzón de sugerencias que se encuentra localizado en el área de recepción de la DNN.



### **Correo electrónico:**

enviando la manifestación de su inconformidad u otra gestión a la dirección de correo electrónico:

**[contraloriaservicios@dnn.go.cr](mailto:contraloriaservicios@dnn.go.cr)**



### **Formulario en línea:**

ingresando al sitio web **[www.dnn.go.cr](http://www.dnn.go.cr)** encontrará en la página principal el formulario en línea de la Contraloría de Servicios.



### **Vía telefónica:**

marcando el número  
**2527-7344**