

ACUERDO N°DH-A-2876-2026

LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 1, 2 y 20 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N°7319; los artículos 1, 3, 8, 9 incisos a), d) y e), 21, 35, 36, 37, 38, 42, 45, 63 y 66 de su Reglamento, Decreto Ejecutivo N°22266-J; los artículos 7, 8 incisos c) y d), 10, 12 incisos a) y d), 15 inciso a) de la Ley General de Control Interno, Ley N°8292; los artículos 4, 6, 9, 10, 11, 15, 16, 102 incisos a) y b), 103 inciso 1), 105, 136 inciso e), 285, 288, de la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227; artículos 4 y 5 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N°8220, artículos 3 y 4 la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N°8454 y artículo 4 del Reglamento a esa ley, Decreto Ejecutivo N°33018 de fecha 21 de abril de 2006, artículo 7 del Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes de la República, Acuerdo N°2268 de fecha 31 de enero de 2020, así como demás normativa aplicable;

CONSIDERANDO

- I. Que la Defensora de los Habitantes de la República, en su condición de jerarca institucional, ostenta la potestad de organización, dirección y coordinación del funcionamiento de la institución, con el fin de garantizar el cumplimiento eficiente de los fines públicos encomendados.
- II. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 incisos a) y d) del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, Decreto N° 22266 del 15 de junio de 1993, corresponde al Defensor o Defensora dictar los lineamientos de políticas, estrategias y acciones a seguir para el logro de los objetivos del órgano, así como dirigir y coordinar el funcionamiento de la institución.
- III. Que de conformidad con los parámetros normativos establecidos en la Ley General de Control Interno, es obligación de la Administración Activa velar por el funcionamiento adecuado del sistema de control interno, mediante la adopción de medidas que garanticen eficiencia, eficacia, economía y resguardo del interés público, medidas dentro de las cuales se encuentra la organización de los canales de recepción de denuncias de las y los habitantes, de manera que permitan la trazabilidad, integridad y respaldo documental.
- IV. Que los artículos 102 incisos a) y b) y 103 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, reconocen la potestad del respectivo órgano de jerarquía para la dirección y organización interna de la Administración a su cargo, así como su facultad para dictar directrices y disposiciones que aseguren la correcta, eficiente y continua prestación del servicio público, conforme los parámetros del artículo 4 de la misma ley.

- V. Que la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220, establece el deber de las instituciones públicas de simplificar trámites, mejorar la calidad de sus servicios y reducir las cargas administrativas innecesarias para las personas usuarias, favoreciendo el acceso expedito a los servicios públicos.
- VI. Que los parámetros normativos establecidos en la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454 y su reglamento, establecen que el Estado y todas las dependencias públicas incentivarán el uso de documentos electrónicos y de mecanismos de gobierno electrónico para la prestación directa de servicios a las personas administradas, así como para facilitar la recepción, tramitación y resolución electrónica de sus gestiones, lo que respalda la decisión de la Defensoría de los Habitantes de establecer un formulario digital institucional como medio único para la interposición de denuncias por vía digital y simultáneamente, el establecimiento de un canal también único de ingreso electrónico de las solicitudes de intervención de las y los habitantes. Esto sin perjuicio de los otros medios tradicionales o convencionales de interposición de denuncia, mismos que continuarán al alcance de la población.
- VII. Que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en las resoluciones N° 11222-2003, N° 11382-2003, N° 13863-2003 y N° 659-2004, ha resuelto de forma sistemática que el principio de eficiencia implica obtener los mejores resultados con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, y que la adaptación a los cambios tecnológicos constituye una obligación de previsión y planificación de los entes públicos para hacer frente a las exigencias impuestas por el entorno.
- VIII. Que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante resolución N° 03039-2023, reiteró que la regulación de las Administraciones Públicas debe imponer el uso de las tecnologías de la información en la función administrativa, en su organización y en sus relaciones con las personas administradas. Asimismo, dicha resolución recordó que la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, suscrita por Costa Rica, reconoce el derecho de las personas a acceder y relacionarse con la Administración Pública de forma electrónica, sin que ello excluya el uso de medios convencionales, en atención a la brecha digital. En esa misma línea, la Sala Constitucional estableció que el acceso a los servicios públicos no se agota en los canales presenciales o físicos, sino que debe satisfacerse también mediante el acceso virtual, en consonancia con los principios constitucionales de eficiencia, eficacia y accesibilidad que rigen la función pública. Dicha jurisprudencia respalda también la decisión de la Defensoría de los Habitantes de establecer un formulario digital institucional disponible en el sitio web de la institución como canal oficial de ingreso electrónico de solicitudes de intervención, en tanto constituye una manifestación concreta del deber de la Administración de incorporar las tecnologías de la información en su relación con las personas habitantes.
- IX. Que la Defensoría de los Habitantes, en el ejercicio de su mandato legal de tutela de los derechos e intereses de las personas habitantes, debe garantizar canales accesibles, eficientes y seguros para la recepción de sus solicitudes de intervención, en consonancia con los principios de eficiencia, eficacia, celeridad, adaptabilidad y seguridad jurídica, que rigen la función pública.

- X. Que la existencia y operación simultánea de múltiples canales digitales no estandarizados para la recepción de solicitudes de intervención de las y los habitantes, tales como los correos institucionales defensoria@dhr.go.cr y correspondencia@dhr.go.cr y plataformas de mensajería instantánea como *WhatsApp*, ha generado dispersión en el ingreso de información que, en varias ocasiones ha generado impacto en la trazabilidad, integridad, sistematización y control de los registros de intervención, lo que aparte de incrementar el tiempo que demanda el procesamiento de esos registros, a la postre debilita el control interno, la seguridad jurídica y la eficiencia del servicio que presta la Defensoría de los Habitantes.
- XI. Que la recepción de denuncias vía correo electrónico durante el año 2025 representó aproximadamente el 15% del total de registros de intervención, evidenciándose que más de 4.000 registros fueron recibidos con información incompleta. Esta situación refleja que la diversidad de modalidades de recepción digital ha generado limitaciones operativas, en tanto las solicitudes de las y los habitantes suelen presentarse con información insuficiente, lo que obliga a la institución a realizar gestiones adicionales de prevención, aclaración o ampliación de información con las personas usuarias. Lo anterior incide directamente en la extensión de los plazos de atención, el incremento en el uso de recursos institucionales y la afectación de los principios de sumariidad, eficiencia y economía procedimental que rigen la actuación administrativa.
- XII. Que el Eje 3 del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Defensoría de los Habitantes 2024-2028 se refiere a la Mejora Continua, por lo que establece como Objetivo Estratégico *"Optimizar el valor público de la gestión institucional mediante estrategias de desarrollo organizacional para construir una cultura de mejora continua y fortalecimiento del sistema de control interno"*. En dicho Eje también se incorpora la línea estratégica para el fortalecimiento de la gestión institucional bajo los principios de transparencia, eficacia y credibilidad; de manera que la unificación del ingreso digital de solicitudes de intervención forma parte de esa mejora continua de la gestión establecida en la planificación institucional.
- XIII. Que la implementación de un formulario digital institucional, estructurado y estandarizado disponible en el sitio web de la Defensoría de los Habitantes (www.dhr.go.cr), permite garantizar la recolección completa de la información necesaria para el análisis de admisibilidad y trámite de las solicitudes de intervención de las y los habitantes, lo que favorecerá la vigencia del principio de sumariidad, la reducción de plazos y la mejora sustantiva en los tiempos de atención a las personas habitantes.

- XIV. Que la centralización de un canal digital de recepción de denuncias mediante una plataforma única automatizada dispuesta en la página web oficial de la institución y con un formulario diseñado para que al interponer la denuncia la persona habitante consigne toda la información requerida para iniciar el trámite, fortalece la seguridad jurídica, al asegurar uniformidad en el ingreso, registro y trazabilidad de la información, así como el adecuado resguardo documental conforme a las exigencias del sistema de control interno; adicionalmente, la decisión que se formaliza a través del presente Acuerdo contribuye a la optimización del recurso humano al eliminar cargas operativas derivadas de la gestión de múltiples canales no estandarizados.
- XV. Que la medida objeto del presente Acuerdo no restringe el acceso de las personas habitantes a los servicios de la Defensoría de los Habitantes, en tanto se mantienen plenamente vigentes los canales de atención convencionales vía presencial, telefónica y mediante correo físico o postal, garantizando el acceso universal a sus servicios para evitar la exclusión de personas que no dispongan de medios digitales o se encuentren en condición de vulnerabilidad tecnológica, en cumplimiento de los artículos 33 y 50 de la Constitución Política.
- XVI. Que, en consecuencia, resulta jurídicamente procedente y operativamente necesario estandarizar y oficializar el canal digital de recepción de solicitudes de intervención, mediante el establecimiento del formulario electrónico institucional disponible en la página web oficial, como único medio digital automatizado de ingreso, con el fin de fortalecer la gestión institucional, la seguridad jurídica, la trazabilidad de los procesos y la calidad del servicio público brindado a las personas habitantes, en cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales de eficiencia, eficacia, simplicidad y buen funcionamiento de los servicios públicos.
- XVII. Que el artículo 7 del Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes de la República, aprobado mediante Acuerdo N°2268 del 31 de enero del 2020, establece distintos medios habilitados para la recepción, registro y valoración de las solicitudes de intervención, incluyendo consultas, quejas, reclamos o denuncias presentadas por las personas habitantes, por lo que resulta necesario adecuar su contenido a los principios de eficiencia, trazabilidad, seguridad jurídica y uso de tecnologías de la información que orientan la gestión institucional.
- XVIII. Que, en atención a los principios de seguridad jurídica, publicidad y eficacia de la función administrativa, así como a la necesidad de garantizar una adecuada transición en la implementación y el uso por parte de las y los habitantes del formulario digital como canal único de recepción electrónica de solicitudes de intervención, resulta necesario establecer un plazo razonable entre la publicación del presente Acuerdo y su entrada en vigencia, a efectos de asegurar su debida divulgación y conocimiento por parte de la población.

**Por tanto,
LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA
Acuerda:**

PRIMERO. - Oficializar como único medio digital autorizado para la recepción de solicitudes de intervención, quejas, denuncias o gestiones análogas ante la Defensoría de los Habitantes de la República, el formulario electrónico disponible en el sitio web institucional www.dhr.go.cr, el cual constituye la ventanilla de acceso digital única de la institución, en sustitución de cualquier otro medio electrónico o digital hasta el momento utilizado para dicho fin.

SEGUNDO. – Reformar parcialmente el artículo 7 del Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes de la República, Acuerdo N°2268 de fecha 31 de enero de 2020, para que en lo conducente se lea de la siguiente manera:

"Artículo 7.- De la recepción, registro y valoración.

Las y los habitantes podrán presentar consultas, quejas, reclamos o denuncias, de manera personal, por lenguaje de señas, por escrito, a través de carta, teléfono, o medios electrónicos oficiales habilitados para tal fin. ..."

TERCERO. – Disponer que, a partir de la entrada en vigencia del presente Acuerdo, la Defensoría de los Habitantes de la República no tramitará las solicitudes de intervención, quejas ni denuncias que se reciban por medio de los correos electrónicos institucionales defensoria@dhr.go.cr y correspondencia@dhr.go.cr ni a través de aplicaciones de mensajería instantánea, incluyendo *WhatsApp*, los cuales dejan de constituir canales habilitados para el ingreso de solicitudes de intervención ante la Defensoría de los Habitantes.

CUARTO. – Reiterar que la Defensoría de los Habitantes de la República cuenta con los siguientes medios oficiales de recepción de solicitudes de intervención:

- a) Atención presencial en las oficinas institucionales.
- b) Atención telefónica (línea gratuita y central telefónica)
- c) Formulario digital disponible en el sitio web institucional www.dhr.go.cr
- d) Correo físico o postal.

QUINTO. – Establecer que las solicitudes de intervención ingresadas por medio de los correos electrónicos institucionales defensoria@dhr.go.cr y correspondencia@dhr.go.cr o por *WhatsApp* con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Acuerdo, serán atendidas conforme al procedimiento ordinario vigente al momento de su recepción, sin que la presente disposición afecte su tramitación.

SEXTO. — El correo electrónico institucional correspondencia@dhr.go.cr continuará habilitado para la recepción de documentos, información adicional o gestiones relacionadas con expedientes ya abiertos, así como para la atención de consultas sobre estos. De igual manera, la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp se mantendrá habilitada únicamente para la atención de consultas sobre casos activos, así como para el envío de información o documentos a aquellas personas usuarias que enfrenten limitaciones de acceso por falta de señal por llamada ordinaria o desconocimiento en el uso del correo electrónico.

SÉTIMO. — Instruir al Departamento de Comunicación Institucional para que, dentro del plazo comprendido entre la publicación del presente Acuerdo y su entrada en vigencia, y en todo caso con una antelación no menor a treinta días naturales, se publique y difunda adecuadamente el establecimiento del canal digital único de recepción, a través de banners informativos en el sitio web institucional, redes de comunicación oficial y cualquier otro medio institucional disponible, con el fin de garantizar el conocimiento oportuno por parte de la población y asegurar la efectiva publicidad del presente acto administrativo.

OCTAVO. — Instruir al Departamento de Tecnologías de la Información, al Departamento de Archivo y Correspondencia, y a la Dirección de Admisión y Defensa Sumaria, para que adopten las medidas necesarias tendentes a la implementación, divulgación y adecuada operativización del formulario digital como medio digital único de ingreso de solicitudes de intervención, así como para la orientación oportuna a las personas habitantes sobre los medios oficiales de acceso al servicio.

NOVENO. — Instruir al Departamento de Tecnologías de la Información para que garantice el adecuado funcionamiento, seguridad, trazabilidad y respaldo de la información ingresada por las y los habitantes mediante el formulario digital, en concordancia con las disposiciones del sistema de control interno institucional.

DÉCIMO. — Instruir al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional con el apoyo de Tecnologías de la Información a que realice la verificación y seguimiento de la implementación del formulario digital, mediante el monitoreo de su desempeño y la identificación de oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio y la eficiencia institucional.

UNDÉCIMO. — El presente Acuerdo entrará en vigencia treinta días naturales después de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA. Dado en la ciudad de San José, a las once horas con treinta minutos del día once de mayo de dos mil veintiséis. Angie Cruickshank Lambert. Defensora de los Habitantes de la República.

Angie Cruickshank Lambert, Defensora de los Habitantes de la República.—1 vez.—
(IN20260107002).