

Guía para proteger a la ciudadanía del exceso de trámites y requisitos administrativos.

Segunda edición

Presentación

La Defensoría de los Habitantes está convencida del valor que tiene la promoción y divulgación de los derechos en el fortalecimiento de la ciudadanía activa e informada. Por ello, es de mucha satisfacción presentar la segunda edición del folleto “Guía para proteger a la ciudadanía de los excesos de requisitos y trámites administrativos”, que plantea información especialmente dirigida a orientar a las y los habitantes para enfrentar de manera adecuada los problemas ante las oficinas de las instituciones públicas, en defensa de sus derechos e intereses.

La Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos – conocida como la Ley 8220- fue reformada en el año 2011. Un año después, se aprobaron dos normas directamente relacionadas con la materia: el nuevo Reglamento de la ley 8220 y la ley No. 9097 denominada Ley de Regulación del Derecho de Petición.

Esta segunda edición se produce para incorporar estos cambios normativos que obligan a su actualización.

Además de incorporar la normativa – la reformada y la nueva -, en esta segunda edición ampliamos la información para hacer referencia y dar a conocer ampliamente la jurisprudencia constitucional que desde el año 2003 ha sido reiterativa en plantear que existe un derecho fundamental implícito en la Constitución Política: el derecho fundamental a un buen funcionamiento de los servicios públicos.

Esperamos que la Guía siga contribuyendo en la consolidación y fortalecimiento de la ciudadanía en el uso de los mecanismos administrativos creados por las leyes con el objetivo de enfrentar la arbitrariedad en la función pública y la consecuente violación de derechos humanos.

Para la Defensoría, lograr una ciudadanía informada con capacidad para accionar y defender de sus derechos humanos frente a la institucionalidad pública es una forma de consolidar un sistema que garantice la justicia pronta y cumplida también en la instancia administrativa.

San José, Costa Rica, agosto de 2014

Dirección de Promoción y Divulgación de Derechos
Defensoría de los Habitantes de la República

Derechos fundamentales a la información y petición

La Constitución Política de Costa Rica reconoce a todas las personas habitantes la garantía fundamental de acudir ante las instituciones públicas para hacer peticiones sobre cualquier asunto, materia o información y a obtener de su parte una pronta respuesta y resolución de lo solicitado.

Así lo establece la norma constitucional en su artículo 27:

Artículo 27.- Constitución Política. Se garantiza la libertad de petición, en forma individual o colectiva, ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener pronta resolución.



Para reforzar el cumplimiento específicamente de este derecho, se aprobó una ley que se titula “**Ley de Regulación del Derecho de Petición**”, en la que se establece disposiciones puntuales para darle un mayor desarrollo y regulación a este derecho constitucional, y sea realmente garantizado por la institucionalidad pública. Más adelante se dará más información sobre los alcances de esta ley.

Otro derecho que la Constitución Política garantiza es el derecho a la **justicia pronta, cumplida y sin denegación**, es decir, el derecho que tenemos a que se nos reparen los daños que pudieran habérnoslos causado, de acuerdo a lo que establecen las leyes.

Artículo 41.- Constitución Política. Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerse justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes.

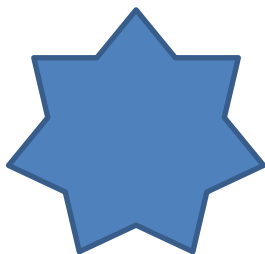
Aun cuando estos derechos están claramente plasmados en nuestra Constitución Política y en las leyes, muchas veces las personas habitantes se enfrentan con violaciones por parte de las funcionarias y los funcionarios públicos que desde distintos niveles aplican trámites engorrosos, lentos y poco efectivos para resolver sus peticiones y sus gestiones.

Esta situación se agrava cuando las ciudadanas y ciudadanos acuden ante las instituciones públicas sin contar con la información básica sobre cuáles son los plazos que rigen cada trámite; cuáles son sus derechos y cómo hacerlos valer; ante quien acudir y cuáles normas invocar.

Conforme se ha ido fortaleciendo la ciudadanía y la democracia y se han identificado los problemas de gestión y de mal trato institucional, se han ido aprobando políticas en el país dirigidas a desarrollar y garantizar los derechos constitucionales.

Asimismo, hemos avanzado con el reconocimiento de un nuevo derecho fundamental: el buen funcionamiento de los servicios públicos y esto ya fue reconocido por la Sala Constitucional en su jurisprudencia vinculante¹.

¹ Una referencia es el Voto No. 2007-007952 de 14:40 hrs. de 6 de junio de 2007. “La Constitución Política, en su parte orgánica, recoge o enuncia algunos principios rectores de la función y organización administrativas, que como tales deben orientar, dirigir y condicionar a todas las administraciones públicas en su cotidiano quehacer. Dentro de tales principios destacan la **eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad** (artículos -todos de la Constitución Política- 140, inciso 8, en cuanto le impone al Poder Ejecutivo el deber de “**Vigilar el buen funcionamiento de los servicios y dependencias administrativas**”, el 139, inciso 4, en la medida que incorpora el concepto de “**buena marcha del Gobierno**” y el 191 al recoger el principio de “**eficiencia de la administración**”). Estos principios de orden constitucional, han sido desarrollados por la normativa infraconstitucional, así, la Ley General de la Administración Pública los recoge en los artículos 4º, 225, párrafo 1º, y 269, párrafo 1º, y manda que deben orientar y nutrir toda organización y función administrativa. La eficacia como principio supone que la organización y función administrativa deben estar diseñadas y concebidas para garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico, con lo que debe ser ligado a la planificación y a la



DERECHO FUNDAMENTAL AL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. Nuestra Constitución Política recoge, implícitamente, el derecho fundamental de los administrados al buen y eficiente funcionamiento de los servicios públicos, esto es, que sean prestados con elevados estándares de calidad, el cual tiene como correlato necesario la obligación de las administraciones públicas de prestarlos de forma continua, regular, cèlere, eficaz y eficiente.

Además de este avance jurisprudencial que data del 2003, existe normativa específica -promulgada en los últimos veinte años- dirigida a crear instancias y mecanismos en sede administrativa que coadyuven para lograr que las personas habitantes y usuarias de servicios públicos obtengan una respuesta institucional más ágil, expedita y eficiente en cumplimiento con ese derechos constitucional al buen funcionamiento de los servicios públicos.

Algunas de estas leyes y reglamentos han sido reformados parcialmente y otras derogadas en su totalidad con la entrada en vigencia de nueva legislación que mejora su aplicación y favorece su cumplimiento por parte de la institucionalidad pública.

Las leyes y reglamentos más relevantes y directamente relacionados con la temática, se resume en el siguiente cuadro (en orden cronológico descendente):

NORMATIVA ESPECÍFICA (de 1995 a 2014)

AÑO	NORMATIVA JURIDICA	ALCANCES
1995	Ley No. 7472 del 19 de enero de 1995, Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor*. *El Reglamento de esta ley es el Nº 37899-MEIC del 23 de setiembre de 2013 que fuera reformado por el Decreto No. Nº 38359-MEIC del 27 de mayo del 2014.	El objetivo de la ley es proteger los derechos y los intereses legítimos de las personas consumidoras, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas. Establece disposiciones para la desregularización y simplificación de trámites y se crea una Comisión de Mejora Regulatoria.
1996	Ley No. 7607 del 29 de mayo de 1996 que hace una reforma el artículo 46 la Constitución Política.	Mediante esta reforma constitucional, se incluyó un nuevo derecho fundamental: el derecho que tenemos las personas consumidoras y usuarias (de los servicios públicos), a recibir información adecuada y

evaluación o rendición de cuentas (artículo 11, párrafo 2º, de la Constitución Política). **La eficiencia, implica obtener los mejores resultados** con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros. **La simplicidad demanda que las estructuras administrativas y sus competencias sean de fácil comprensión y entendimiento, sin procedimientos alambicados que retarden la satisfacción de los intereses públicos empeñados.** Por su parte, **la celeridad obliga a las administraciones públicas cumplir con sus objetivos y fines de satisfacción de los intereses públicos, a través de los diversos mecanismos, de la forma más expedita, rápida y acertada posible para evitar retardos indebidos.** Este conjunto de principios le impone exigencias, responsabilidades y deberes permanentes a todos los entes públicos que no pueden declinar de forma transitoria o singular”. (El resaltado no es del original)

		veraz, a la libertad de elección y a recibir un trato equitativo ² .
1997	Decreto Ejecutivo No. 26025-Plan denominado "La creación, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios"	El objetivo del decreto es promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos, así como el de acercamiento entre instituciones y los y las usuarias.
2002	Ley No. 8239 Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados	Establece los derechos y los deberes de los usuarios y usuarias de los servicios de salud, y crea mediante ley de la Auditoría General de Servicios de Salud y establece que cada centro de salud (hospital o clínica, públicas y privadas) debe contar con una contraloría de servicios de salud. Dentro de las funciones de estas contralorías, se encuentra la de recibir y tramitar las quejas o denuncias por violación a los derechos de los pacientes.
	Ley No. 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, reformada por la ley N° 8990 del 27 de setiembre de 2011.	Esta ley se emite para establecer medidas concretas aplicables a las instituciones públicas para que éstas brinden un servicio eficiente y eficaz, garantizando los derechos constitucionales de petición, de respuesta, de justicia pronta y cumplida, de información y de buen funcionamiento de los servicios públicos.
2005	Reglamento N° 32612-SA de la Ley de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados.	Reglamenta las funciones de la Auditoría General de Servicios de Salud y las de las Contralorías de Servicios de Salud. Además establece en detalle el trámite de las denuncias y reclamos ante ambas instancias.
2012	Reglamento a la Ley 8220, No. 37045-MP-MEIC del 22 de febrero de 2012.	Desarrolla los principios contemplados en la ley 8220 que vinculan a los órganos de la Administración Pública con el administrado y administrada, en el ejercicio del derecho de petición, información y cualquier trámite administrativo que se requieren para obtención de un permiso, licencia o autorización.
	Ley No. 9097 Regulación del derecho de petición, del 26 de octubre de 2012.	Ley que desarrolla específicamente el derecho constitucional de petición; aspectos de forma, tramitación, plazos y sanciones por incumplimiento, entre otros.

² **Artículo 46.-** Constitución Política.- "(...) Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias".

Protección efectiva del exceso de requisitos y trámites administrativos

Cuando una persona en el ejercicio de sus derechos, se dirige a una institución pública con el fin de realizar una gestión, o bien, a solicitar autorización o información sobre un trámite, denuncia o gestión que está haciendo, tiene derecho a obtener una pronta respuesta por parte de la oficina o despacho.

De acuerdo con la ley 8220, los y las funcionarias públicas tienen la obligación de realizar las diligencias, actuaciones y gestiones con base en los siguientes principios:

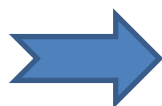
PRINCIPIOS PARA UN BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
✓	Actuación sobre reglas claras y objetivas
✓	Cooperación institucional y entre las instituciones públicas involucradas con el trámite
✓	Presunción de buena fe
✓	Transparencia
✓	Economía procesal
✓	Legalidad
✓	Publicidad
✓	Celeridad
✓	Eficiencia y eficacia

Con el cumplimiento de estos principios, los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho –según el reglamento a la ley 8220- a obtener un servicio público con las siguientes características:

EL BUEN SERVICIO PÚBLICO DEBE CARACTERIZARSE POR SER:	
❖	Ágil - sencillo – amigable
❖	De fácil entendimiento y comprensión para el o la usuaria
❖	Eficiente (significa que resuelva la situación o al menos que se dé una respuesta)
❖	Racionales, con trámites estrictamente necesarios (economía procesal)

Hay que tener presente que el Estado, a través de las instituciones públicas deben dirigir su actuación para garantizar y satisfacer los derechos e intereses legítimos de la ciudadanía de acuerdo con los derechos humanos de igualdad, libertad y dignidad, ofreciendo un servicio público que cumpla con estos principios y estas características. Esa es su razón de ser.

Las instituciones públicas tienen el mandato legal de revisar los requisitos que les exigen a los ciudadanos y a las ciudadanas a fin de eliminar aquellos que resulten excesivos e innecesarios.



Si una persona usuaria de un servicio público considera que un requisito es innecesario y excesivo, puede dirigirse a la institución a hacer una gestión por escrito ante la Contraloría de Servicios o ante el superior jerárquico de la funcionaria o funcionario que se los exige, para que ese requisito sea revisado.

También la Defensoría puede recibir y tramitar quejas para investigar si la ley y el reglamento no están siendo respetados en los trámites de casos concretos.

Este deber que tienen las instituciones públicas de revisar los requisitos está expresamente contemplado en el artículo 5 del Reglamento de la ley 8220, de la siguiente manera:

- ❖ **Artículo 5 del Reglamento. Eliminación de requisitos.** Mediante la revisión permanente de los procesos de trámites que ejecuta la Administración Pública, se eliminarán los excesos de documentación y requisitos que no tengan fundamento legal y no cuenten con los respectivos estudios técnicos que los justifiquen. Dichos procesos deberán obedecer a reglas claras y sencillas de fácil cumplimiento por el ciudadano.

Los derechos de los ciudadanos y ciudadanas ante las instituciones públicas

Los derechos de los ciudadanos y ciudadanas (sin importar la nacionalidad) derivados del derecho fundamental a un buen servicio público, están enumerados en el artículo 8 del Reglamento a la Ley 8220, son:

✓	Conocer en cualquier momento el estado en que se encuentra el trámite de las gestiones o peticiones.
	○ <i>Esto incluye el derecho de ser informado por los medios diversos la etapa en que se encuentra el trámite; así como obtener copia del expediente que debe estar debidamente foliado y localizable físicamente (rastreabilidad)</i>
✓	Conocer cuál es el nombre del funcionario o de los funcionarios públicos responsables del trámite de la Administración Pública que tramitan su petición.
	○ <i>No puede considerarse una falta de respeto que un ciudadano o ciudadana le solicite el nombre al funcionario o funcionaria pública. El deber de quien asume una función pública de identificarse porque está dando un servicio público frente al cual tiene deberes y responsabilidades.</i>
✓	Negarse a presentar documentos ya sea porque no son exigidos por ninguna normativa, o que ya se encuentran en poder de la institución pública que conoce la gestión, o porque se refieren a un mismo trámite o para otros dentro de la misma entidad.
	○ <i>Es deber de las diferentes entidades u órganos públicos encargados de conocer sobre un trámite o requisito cuyo fin es común, complementario o idéntico, llegar a un acuerdo para establecer un trámite único o compartido, delimitando claramente las competencias institucionales cuando éstas no estén definidas en el resto del ordenamiento. Esto es un asunto de gestión pública y lo tiene que resolver la institución, no el ciudadano o la ciudadana.</i>
✓	Tener acceso a los requisitos necesarios para la realización del trámite por medios escritos y digitales.
	○ <i>Estos requisitos deben ser veraces, actualizados y formulados de manera clara y comprensible para la diversidad de la población.</i>
✓	Obtener orientación e información acerca de los requisitos normativos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las actuaciones o gestiones.
	○ <i>Esto implica que todas las instituciones públicas deben tener una oficina o al menos una funcionaria o funcionario encargado de dar información a los usuarios y usuarias.</i>
✓	Exigir las responsabilidades de la institución pública y del funcionario o funcionaria pública responsable del trámite, cuando corresponda de conformidad con las leyes.
	○ <i>Esto implica que el usuario o usuaria tiene derecho a acudir a reclamar y denunciar los hechos frente a un incumplimiento o una violación de un derecho para que se establezca la responsabilidad laboral y administrativa.</i>
✓	Ejercitar su derecho de petición de forma ágil y sin limitaciones.
	○ <i>Es un derecho que debe ser garantizado para todas las personas sin discriminación alguna, y con el mínimo de formalidades y requisitos.</i>
✓	Tener respuestas a sus gestiones ante la Administración Pública en el plazo establecido por el ordenamiento jurídico.
	○ <i>Es el derecho a recibir una respuesta, sea ésta acogiendo la gestión o no, debe ser justificada la respuesta en el ordenamiento jurídico porque de lo contrario, la respuesta queda incompleta o insuficiente. Debe ser dada en el plazo establecido por la ley y la Constitución Política.</i>

Formalidades en el ejercicio del derecho de petición. Según el artículo 4 de la ley 9097 de Regulación del Derecho de Petición.	
✓ Por escrito* *Prevalece en toda petición el principio de informalidad, con el fin de garantizar a todos los ciudadanos su libre ejercicio.	Para peticiones individuales: ✓ nombre, número de cédula o el documento de identidad, ✓ el objeto (de qué se trata) y a quien va dirigida la petición ✓ firma por el peticionario o los peticionarios Para peticiones colectivas: ✓ cumplir con los requisitos anteriores ✓ firma de todos los peticionarios, debiendo indicar a la par de la firma de cada uno de ellos, su nombre y ambos apellidos ✓ de no constar todas las firmas, la petición se tendrá por presentada únicamente por las personas firmantes, sin perjuicio de su posterior subsanación o ampliación En español. Puede enviar copia del documento a otra institución, indicándolo en el escrito.



Disposiciones específicas para garantía de igualdad real:

• Pueblos indígenas	Tienen derecho a recibir asistencia de la Defensoría de los Habitantes o de la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas para formular sus peticiones en idioma español y a recibir pronta respuesta.
---	---

¿Cuáles son los plazos de ley para obtener una respuesta?

La institución que recibe una petición, está obligada a dar firma de recibido con fecha y nombre del funcionario que lo recibe.



Si ésta cumple con todos los requisitos de forma, tiene un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES** para dar respuesta cuando se trata de una solicitud pura y simple (por ejemplo: información, obtención de una certificación o constancia, etc.)

Si se trata de un trámite administrativo que debe concluir con un acto final de decisión (por ejemplo, permisos, licencias, autorizaciones o aprobaciones) el plazo para responder es de **UN MES**.

Si estos plazos no se cumplen por parte de la institución, el funcionario o funcionaria responsable puede llegar a ser sancionado económicamente (5% del salario base mensual), de acuerdo con lo que dispone el artículo 13 de la ley 9097.

Por su parte, la ley 8220 establece otras sanciones como la suspensión sin goce de salario y el despido sin responsabilidad patronal en casos más graves, así establecidos por la misma ley.

Debemos tener presente algunas disposiciones en la tramitación administrativa, como ciudadanos y ciudadanas.

- ✓ Los documentos que se exigen para obtener autorizaciones, licencias, permisos y otros, los ciudadanos y ciudadanas **sólo deben presentarlos una vez.**
- ✓ La institución pública puede solicitar ampliaciones y aclaraciones adicionales de los documentos ya aportados, pero esta solicitud debe hacerla por escrito y por una única vez en un plazo de 3 días.



En caso de que la solicitud no tenga los documentos completos, la institución pública cuenta con un plazo de **3 días naturales** para pedirle por escrito y por una única vez, los requisitos que debe completar.

Luego de notificado, el ciudadano o ciudadana cuenta con **10 días hábiles** para cumplir con la presentación de la documentación faltante.

La Ley de Petición establece que el plazo que tiene la ciudadana o el ciudadano es de **5 días hábiles** para **completar los requisitos formales de presentación.**

- ✓ Las instituciones públicas tienen la obligación de tramitar o recibir las peticiones por escrito, no pueden negarse a recibirlas ni a rechazarlas en un primer momento, aun cuando estén incompletas. Debe hacerse una advertencia pero si el ciudadano o ciudadana insiste en presentar el documento, éste debe ser recibido.
- ✓ En caso de que se niegue una gestión o solicitud realizada verbalmente es importante acudir a la Contraloría de Servicios o a la Defensoría de los Habitantes y formalizar la queja o denuncia.

Acciones que generan responsabilidad de funcionario o funcionaria pública

Artículo 10 de la Ley 8220 y Artículo 13 de la Ley Regulación del Derecho de Petición.

- No aceptar la presentación única de documentos o exigir más requisitos que legales o reglamentarios.
- No respetar las competencias.
- No dar publicidad a los trámites ni sujetarse a la ley.
- No informar de forma clara y completa a las personas interesadas sobre el trámite.
- No resolver ni calificar las peticiones, gestiones, solicitudes y demás documentos dentro del plazo establecido en la ley.
- No responder una petición pura y simple de un ciudadano en el plazo establecido.
- Incumplir el procedimiento del silencio positivo.
- Incumplir el procedimiento de coordinación institucional e interinstitucional.
- Irrespetar el trámite ante única instancia administrativa.
- Rechazar los documentos expedidos válidamente por otros órganos del Estado.
- No realizar la evaluación costo-beneficio de la regulación, cuando corresponda.
- No acatar los criterios del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) cuando son vinculantes (obligatorio acatamiento).

Las instituciones públicas tienen prohibido exigirle al ciudadano o ciudadana la presentación de copias certificadas o fotocopias de documentos que los mismos órganos de la institución tienen poder o que al menos tienen la posibilidad de acceder a ellos.

Las funcionarias y los funcionarios que tienen a cargo una gestión, son los responsables directos de su tramitación y deben eliminar todos los obstáculos en la tramitación de la petición, gestión o solicitud.

Los ciudadanos y ciudadanas no están obligados a presentarse personalmente ante la institución pública, salvo que por ley se requiera. En su lugar, pueden autorizar a otra persona para que realice trámites en su nombre, autorización cuya firma debe contar con autenticación notarial.

La institución tampoco puede alegar atraso por pérdida o extravío de documentación o información. En caso de que se requiera hacer una reposición de la documentación, los gastos que esto implica deben ser cubiertos por la institución pública, no por el ciudadano o la ciudadana.

Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a **consultar vía telefónica** ante las instituciones públicas para obtener información general acerca de los asuntos de su competencia y conocer el estado de sus tramitaciones. **Los funcionarios y las funcionarias públicas están obligados a atender estas consultas vía telefónica y evacuarlas debidamente.**

Silencio positivo a favor de los y las ciudadanas

Opera el silencio positivo únicamente cuando la gestión va dirigida a obtener un permiso, licencia o autorización; si ésta se presentó completa y si la institución pública no la resolvió a tiempo.

¿Qué es el silencio positivo?

El silencio es la omisión de resolución por parte de la institución pública. Se configura como silencio **positivo** cuando, luego de planteada la solicitud de acuerdo a los requisitos establecidos, transcurre el plazo y la Administración no responde (falta de resolución por parte de la institución pública), se tiene por autorizada o aprobado –tácitamente- las solicitudes de permisos, licencias y autorizaciones.

Para que opere el silencio positivo, es necesario cumplir un procedimiento para su formalización. Este procedimiento está en la Ley General de la Administración Pública y en la Ley 8220.

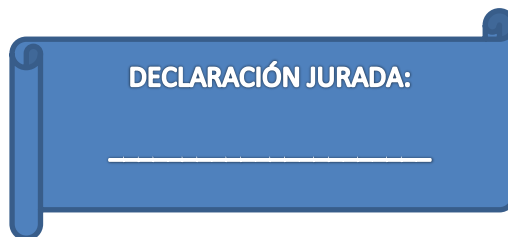
El plazo legal de **un mes** está definido en la Ley General de la Administración Pública:

Artículo 331.- Ley General de la Administración Pública

1. El plazo para que surja el silencio positivo será de un mes, a partir de que el órgano reciba la solicitud de aprobación, autorización o licencia con los requisitos legales.
2. Acaecido el silencio positivo no podrá la Administración dictar un acto denegatorio de la instancia, ni extinguir el acto sino en aquellos casos y en la forma previstos en esta ley.

En estos casos, y cumplido el plazo, se tiene por autorizada la gestión, para ello, la ciudadana o el ciudadano debe hacer un escrito ante la institución pública señalando el cumplimiento de los supuestos del silencio positivo.

De acuerdo con la ley 8220, basta que el ciudadano o la ciudadana presente a la institución pública una **declaración jurada** debidamente autenticada, haciendo constar que cumplió con todos los requisitos para el otorgamiento del permiso, autorización o licencia y que la institución no resolviera dentro del plazo establecido.



Una vez recibida esta declaración jurada, la administración tiene **tres días hábiles** para emitir un documento donde conste que vencido el plazo, la solicitud no fue resuelta a tiempo. Si pasados estos tres días hábiles la institución no emite el documento, se tiene por autorizada la gestión por aplicación del silencio positivo, que opera de pleno derecho.



Cumplido con este trámite, la gestión se tiene autorizada mediante silencio positivo y surte todos los efectos como si hubiera sido un acto administrativo expresamente autorizándola.

Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser notificados de aquellos actos administrativos que puedan ser revocados, anulados o apelados, de acuerdo con la ley.

Por ello, es importante dejar indicado desde un inicio un número de fax, correo electrónico o dirección exacta para atender notificaciones.

Derecho a interponer quejas o denuncias por mal servicio, denegación, mal trato o falta de respuesta institucional

Todo ciudadano y ciudadana tiene derecho a interponer quejas o denuncias ante los órganos o instituciones correspondientes, relacionadas con la calidad del servicio y sobre las actuaciones impropias de los funcionarios o funcionarias.

Estas denuncias pueden presentarse de manera escrita o verbal.

Los datos que debe tener la denuncia son:

- ✓ Nombre completo de la persona que denuncia, su número de cédula y lugar para atender notificaciones.
- ✓ Nombre completo del funcionario o funcionaria pública denunciada, el departamento o lugar de trabajo.
- ✓ Detalle de los hechos con indicación de las personas y órganos involucrados en la queja.
- ✓ Referencia o comprobante documental, si lo hubiere.
- ✓ Firma de quien denuncia y de quien recibe la denuncia.

Estas quejas o denuncias deben interponerse ante las **Contralorías de Servicios** de la institución donde labora el funcionario o funcionaria contra quien se interpone. O bien, puede interponerse ante el o la superior jerárquica.

Quien recibe la denuncia, cuenta con un plazo de 3 días naturales para remitirla a quien corresponda con un plazo de 5 días máximo para ordenar la apertura de un procedimiento y conformar el órgano que estará encargado de determinar si los hechos ocurrieron.

En caso de que no existan Contralorías de Servicios, o bien si éstas no actúan como deben, el ciudadano o la ciudadana podrá recurrir a la Defensoría de los Habitantes a interponer denuncia contra esta instancia o bien acudir directamente a los Tribunales de Justicia a establecer las demandas y denuncias.

Índice

Presentación.....	
Derechos fundamentales a la información y petición.....	
Protección efectiva del exceso de requisitos y trámites administrativos.....	
Los derechos de los ciudadanos y ciudadanas ante las instituciones públicas.....	
Silencio positivo a favor de los y las ciudadanas.....	
Derecho a interponer quejas o denuncias por mal servicio, denegación, mal trato o falta de respuesta institucional.....	