

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Julio 2026

OCS-PGR-PQDRF-01

Revisado y Modificado por:	Autorizado por:
Laura Calderón Fallas Contralora	Lic. Iván Vincenti Rojas Procurador General

Versión	04
---------	----

Control de cambios	
1	Versión Original
2	01-11-2023
3	08-04-2024
4	13-07-2026

Contenido

I. PROPÓSITO	4
II. ALCANCE	4
III. FUNDAMENTO LEGAL	4
IV. RESPONSABLES.....	4
V. DEFINICIONES	4
VI. NORMATIVA.....	6
VII. FORMULARIOS REFERENCIADOS.....	7
VIII. SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN	7
IX. CONTENIDO.....	8
9.1. Responsable de la atención del PQDRF	8
9.2. Registro del Requerimiento	8
9.3. Remitir requerimiento por competencia	9
9.4. Gestión del Requerimiento	10
9.5. Acciones de Mejora	11
9.6. Felicitaciones	11
X. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	12

I. PROPÓSITO

Estandarizar el trámite de recepción, seguimiento y mediación de las gestiones presentadas por las personas usuarias respecto de los servicios que brinda la Institución, con el fin de velar por la mejora de la calidad, efectividad y continuidad del servicio público.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las solicitudes presentadas por las personas usuarias, en lo relativo a la tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad (queja), reclamo, consulta, denuncia, sugerencia, felicitación o acción respecto de los servicios que presta la Institución.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Este procedimiento se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 14, inciso 5) y en el artículo 22, inciso 6) de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios; en el artículo 19, inciso 5) de su Reglamento; así como en el artículo 6, inciso e) del Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.

IV. RESPONSABLES

- Persona que ejerza la Contraloría de Servicios.
- Jefaturas de las dependencias encargadas de atender los servicios institucionales.

V. DEFINICIONES

Confidencialidad: La persona usuaria podrá solicitar confidencialidad sobre su identidad. La Contraloría de Servicios valorará su procedencia, salvo cuando exista obligación legal o judicial de comunicarla.¹

Consultas: Se refiere a aquellas gestiones de carácter informativo que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no requieren la apertura de un expediente.

¹ Artículo 42, Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicio.

Contraloría de Servicios: Es el órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad de las personas usuarias de los servicios que brinda la organización.

Denuncia: Acto mediante el cual la persona usuaria avisa que se está cometiendo o se ha cometido un acto irregular, anómalo o arbitrario en su contra y solicita a la autoridad correspondiente, la debida investigación.

Felicitación: Gestión de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios en la que manifiesta su agradecimiento por la atención recibida, al utilizar los servicios que le brinda la PGR.

Gestiones: Acciones realizadas ante la Contraloría de Servicios por las personas usuarias con el fin de lograr solventar una necesidad insatisfecha en función de los servicios brindados por la PGR. .

Inconformidad: Gestión realizada por una persona usuaria, por no estar conforme con la resolución brindada a un trámite realizado ante la PGR.

Persona Usuaria: Usuario externo de los servicios que presta la PGR.

PGR: Iniciales con las que se identificará a la Procuraduría General de la República.

PQDRF: Procedimiento Atención de Quejas, Denuncias, Reclamos y Felicitaciones.

Queja: Gestión realizada por una persona usuaria en la que manifiesta su malestar por la ausencia o mal servicio en la prestación de algún servicio por parte de la PGR.

Reporte: Gestión realizada por una persona usuaria, ante alguna dependencia de la PGR, que no se le ha resuelto y que le sirve de base para plantear su gestión ante la Contraloría de Servicios.

Satisfacción del usuario: Proceso mediante el cual se logra resolver y/o finalizar un trámite de una persona usuaria, provocando la mejora en su percepción de la institución y del servicio que se le presta, incidiendo positivamente en el rendimiento del servicio público y de las expectativas que se generan a su alrededor.

Usuario interno: Colaborador/a de la Institución que utiliza o recibe los servicios que presta la PGR.

VI. NORMATIVA

- ♦ Ley N° 6227, publicada el 30 de mayo de 1978: Ley General de Administración Pública, y sus reformas.
- ♦ Ley N° 7202, publicada el 27 de noviembre de 1990: Ley del Sistema Nacional de Archivos, y sus reformas.
- ♦ Ley N° 7600, publicada el 29 de mayo de 1996: Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad, y sus reglamentos.
- ♦ Decreto Ejecutivo N° 26831-MP, publicado el 20 de abril de 1998: Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, y sus reformas.
- ♦ Ley N° 7935, publicada el 15 de noviembre de 1999: Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, y sus reformas.
- ♦ Decreto Ejecutivo N° 30438, publicado el 16 de mayo del 2002: Reglamento a la Ley N° 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, y sus reformas.
- ♦ Ley N° 8292, publicada el 04 de setiembre del 2002: Ley de Control Interno, y sus reformas.
- ♦ Ley N° 8687, publicada el 16 octubre del 2008: Ley de Notificaciones Judiciales, y sus reformas.
- ♦ Normas de Control Interno N-2-2009-CO-DFOE emitido por la Contraloría General de la República, publicado en la Gaceta N° 26 del 06 de febrero del 2009.
- ♦ Ley N° 9097, publicada el 14 de marzo del 2013: Ley de Regulación del Derecho de Petición, y sus reformas.
- ♦ Ley N° 9158, publicada el 10 setiembre del 2013: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, y sus reformas.

- ♦ Decreto Ejecutivo Nº 39096-PLAN, publicado el 10 de agosto del 2015: Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, y sus reformas.
- ♦ Decreto Ejecutivo DE-43201-MJP, publicado el 23 de noviembre de 2021: Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Procuraduría General de la República.

VII. FORMULARIOS REFERENCIADOS

OCS-PGR-01 Acta de cierre por improcedencia del trámite

OCS-PGR-02 Traslado a Dependencia gestión recibida

OCS-PGR-03 Acta de cierre por satisfacción de pretensión

OCS-PGR-04 Acta de cierre por falta de respuesta de la persona usuaria

OCS-PGR-05 Prevención por no Respuesta a la CS

OCS-PGR-06 Traslado a la Jefatura Dependencia por ausencia respuesta por parte del funcionario asignado

OCS-PGR-07 Respuesta Felicitación-Agradecimiento

OCS-PGR-08 Traslado Felicitación-Agradecimiento a Dependencia

VIII. SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN

1. Atención de usuarios (Archivo Central y Oficina de Recepción de Documentos).
2. Consulta y préstamo de documentos del Archivo Central.
3. Recepción de documentos externos a través de la Ventanilla electrónica.
4. Recepción y tramitación de denuncias administrativas por actos de corrupción, falta de ética y transparencia en el ejercicio de la función pública.
5. Servicio de capacitación en temas institucionales relevantes, orientado a fortalecer los conocimientos de las personas usuarias y facilitar el adecuado aprovechamiento de los servicios institucionales.
6. Servicio de capacitación en temas relacionados con la prevención, detección y sanción de la corrupción.
7. Servicio de consulta de la información normativa y jurisprudencial en forma integrada (SINALEVI y atención presencial).
8. Servicio de Consulta en el Centro de Documentación.
9. Servicio de Notaría de todas las escrituras relativas a actos o contratos en que el Estado sea parte.
10. Solicitud de certificaciones sobre criterios, pronunciamientos o dictámenes.

IX. CONTENIDO

9.1. Responsable de la atención del PQDRF

Para todo caso, el responsable de la atención del PQDRF será la persona que ejerza la Contraloría de Servicios, quien tendrá a su cargo la canalización, el redireccionamiento, el control de los trámites recibidos y la comunicación con la persona usuaria que presentó la gestión. En caso en que dicha persona no se encuentre disponible, la atención será asumida por quien designe el Procurador(a) General o Procurador(a) General Adjunto.

Adicionalmente, serán corresponsables las Jefaturas de las dependencias encargadas de atender las solicitudes vinculadas con los distintos servicios que brinda la institución. Estas jefaturas deberán asegurar la respuesta oportuna, completa y conforme a la normativa aplicable, según las competencias de cada área.

9.2. Registro del Requerimiento

Cualquier persona usuaria puede presentar sus gestiones derivadas del servicio brindado por la Institución, de manera personal, por escrito, vía telefónica o electrónica, mediante correo convencional, a través de la página web (Sistema de Gestión en Línea) o por cualquier otro medio habilitado para tal efecto.

La Institución deberá garantizar la accesibilidad para la presentación de dichas gestiones a toda persona usuaria. Cuando la persona usuaria presente alguna condición de discapacidad, se activarán los protocolos de atención correspondiente. Para ello, la persona usuaria deberá indicar previamente las condiciones específicas en las que requiere ser atendida de manera presencial.

Las diferentes gestiones que se reciban en la Contraloría de Servicios, deberán canalizarse, según corresponda, ante:

- Procurador General
- Procurador General Adjunto
- Procuradores Directores
- Direcciones
- Jefaturas

Estas gestiones deberán contener, como mínimo la siguiente información general:

- a) Identificación de la persona usuaria.
- b) Lugar para recibir notificaciones.
- c) Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.
- d) Pretensión.
- e) Indicación de las posibles personas funcionarias o dependencias involucradas.
- f) Cualquier referencia o elemento de prueba.

Para la identificación de la persona usuaria bastará la presentación de la cédula de identidad vigente en el caso de personas nacionales. En el caso de personas extranjeras, será suficiente la presentación de pasaporte, cédula de residencia o carnet de persona refugiada, todos ellos vigentes.

9.3. Remitir requerimiento por competencia

Cuando la gestión ingrese de forma presencial, telefónica, vía correo convencional o correo electrónico, se procederá a registrarla en el Sistema de la Contraloría de Servicios, de manera que se incorpore la información a la base de datos de gestiones recibidas, donde se llevará el control y seguimiento de cada caso.

Cuando la gestión ingrese mediante el Sistema de Gestión en Línea (SIG), este le asignará de manera automática el número de expediente o consecutivo correspondiente, el cual servirá para efectos de control, trazabilidad y seguimiento.

La persona usuaria que presentó la gestión recibirá una confirmación de recepción mediante correo electrónico. Esta confirmación incluirá la fecha y hora de recibido (cuando la atención no sea inmediata), el número de expediente o consecutivo asignado para su seguimiento y el plazo de respuesta.

Antes de emitir el acuse de recibo, se analizará toda la información aportada con el fin de verificar si la gestión procede o no conforme las competencias de la Contraloría de Servicios. La atención se realizará bajo los siguientes dos escenarios:

- Cuando la gestión no proceda, se elaborará el Acta de cierre (OCS-PGR-01 Acta de cierre por improcedencia del trámite), en la cual se informará a la persona usuaria los motivos que sustentan la improcedencia.

- Cuando la gestión no corresponda a las competencias de la Contraloría de Servicios, será trasladada al órgano competente (Dirección o Dependencia) mediante oficio (OCS-PGR-02 Traslado a Dependencia gestión recibida), con el fin de dejar constancia del trámite realizado. La instancia receptora deberá brindar respuesta en un plazo de cinco (5) días hábiles.

9.4. Gestión del Requerimiento

Una vez remitida la gestión a la persona responsable, esta contará con cinco (5) días hábiles para emitir la respuesta correspondiente. En dicho documento deberá verificar la situación presentada y aportar todas las evidencias que considere pertinentes.

Si, vencido el plazo establecido, no se recibe respuesta por parte del funcionario responsable, se enviará una única prevención para que brinde la información solicitada, conforme al documento (OCS-PGR-05 Prevención por no Respuesta a la CS).

Si la persona responsable no atiende la prevención, la gestión será trasladada a la Jefatura de la Dirección o Dependencia involucrada, a fin de que emita la respuesta requerida, conforme al documento (OCS-PGR-06 Traslado a la Jefatura Dependencia por ausencia respuesta por parte del funcionario asignado).

Si aún así, no se recibe respuesta por parte de la Jefatura, la solicitud será trasladada al Procurador(a) General o al Procurador(a) General Adjunto(a), para que emita la respuesta correspondiente conforme a lo solicitado.

Ahora bien, si la Dependencia competente remite la respuesta directamente a la persona usuaria, la Contraloría de Servicios quedará a la espera de la manifestación de conformidad o disconformidad por parte de la persona usuaria. Si la respuesta es dirigida a la Contraloría de Servicios, esta la remitirá mediante correo electrónico a la persona usuaria y quedará igualmente a la espera de su manifestación de conformidad o disconformidad.

Contra la gestión realizada por la Contraloría de Servicios, la persona usuaria podrá interponer dentro del plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la notificación del acto administrativo, su disconformidad mediante la presentación de un recurso de revocatoria.

Si, transcurrido dicho plazo, la persona usuaria no realiza gestión alguna, se procederá a elaborar el acta de cierre conforme al documento (OCS-PGR-04, Acta de cierre por falta de respuesta de la persona usuaria). De igual manera, cuando la persona usuaria manifieste su satisfacción con la respuesta emitida, la Contraloría de Servicios elaborará el acta de cierre conforme al documento (OCS-PGR-03 Acta de cierre por satisfacción de pretensión).

9.5. Acciones de Mejora

Cuando se determinen acciones de mejora, se elaborará un plan de implementación, el cual será coordinado con el Director o Jefatura correspondiente. En caso de que la acción lo requiera, la Dirección o Dependencia deberá elevarla ante la Jerarquía para su debida aprobación.

Una vez aprobada la acción de mejora, el Director o Jefatura procederá con su ejecución conforme a lo dispuesto por la Jerarquía. Concluida la implementación, deberá remitir a la Contraloría de Servicios la evidencia del cumplimiento, a efectos de proceder con el cierre correspondiente.

9.6. Felicitaciones

La Contraloría de Servicios puede recibir gestiones por felicitación por parte de las personas usuarias respecto de los servicios recibidos en la Institución. En estos casos, se remitirá a la persona usuaria una respuesta de agradecimiento, conforme al documento (OCS-PGR-07 Respuesta, Felicitación-Agradecimiento). Asimismo, la gestión de felicitación será trasladada a la instancia o funcionario mencionado en la nota, conforme al documento (OCS-PGR-08 Traslado Felicitación-Agradecimiento a Dependencia), con el fin de reconocer formalmente la buena práctica o el servicio destacado.

X. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO



