

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Julio 2026

OCS-PGR-SC-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.....	5
VII. FORMULARIOS REFERENCIADOS EN EL PROCEDIMIENTO.	6
VIII. SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN.	6
IX. CONTENIDO.....	7
9.1 Generalidades.	7
9.2 Medición del nivel de Satisfacción de las personas usuarias, respecto a los servicios brindados por la Institución:.....	7
9.3 Medición de satisfacción del Usuario establecido por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).	8
X. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9

I. PROPÓSITO

Establecer la forma en que la Contraloría de Servicios lleva a cabo la evaluación del nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto de los servicios que brinda la Institución.

II. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a la Contraloría de Servicios y a todas las unidades administrativas que participan en la planificación, ejecución, recolección de información, análisis y seguimiento de los procesos de evaluación del nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto de los servicios que brinda la Institución, con el fin de apoyar el mantenimiento, mejoramiento continuo e innovación en la calidad del servicio.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Este procedimiento se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 14, inciso 13 y en el artículo 34 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios; en el artículo 27 de su Reglamento; así como en el artículo 14 del Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.

IV. RESPONSABLES

- Persona que ejerza la Contraloría de Servicios
- Procurador(a) General y Procurador(a) General Adjunto(a)
- Direcciones y Jefaturas de Departamento.

V. DEFINICIONES

- **Encuesta:** Método de recolección de información que consiste en aplicar un cuestionario a una población o muestra de personas usuarias para obtener su percepción, experiencia o nivel de satisfacción.
- **Instrumento:** Documento utilizado para recopilar información de manera estructurada durante la ejecución del procedimiento.
- **Persona Usuaria:** Usuario externo de los servicios que presta la PGR.

- **Satisfacción del usuario:** Es la valoración que realizan las personas usuarias sobre la calidad, oportunidad y pertinencia de los servicios recibidos, según sus expectativas, percepción y experiencia.
- **Tabular:** Expresar y organizar valores, magnitudes u otros datos mediante tablas para facilitar su análisis y comparación.
- **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 N° 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 EN EL PROCEDIMIENTO.

- Instrumento de Satisfacción para Personas Usuarias Externas
- Instrumento de Satisfacción para Personas Usuarias Internas

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 Generalidades.

La información para determinar el grado de satisfacción de la persona usuaria se obtiene recopilando su opinión sobre los servicios ofrecidos por la PGR, la cual se mide a través de los siguientes tres instrumentos:

- Procedimiento "OCS-PGR-PQDRF-01 ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES", en el cual se establece los registros correspondientes a las gestiones tramitadas por las personas usuarias.
- Medición de los niveles de satisfacción de las personas usuarias externas e internas de los servicios que brinda la Institución, establecida en este procedimiento.
- Medición de la percepción y satisfacción de las personas usuarias respecto a los bienes o servicios públicos recibidos, establecida por el MIDEPLAN.

9.2 Medición del nivel de Satisfacción de las personas usuarias, respecto a los servicios brindados por la Institución:

- 9.2.1 La persona que ejerza la Contraloría de Servicios gestiona la evaluación de los Servicios mediante los instrumentos aprobados para tal fin.
- 9.2.2 El instrumento debe ser aprobado por el Procurador General o, en su defecto, por el Procurador General Adjunto.
- 9.2.3 Para efectos de información, se debe verificar una vez al año el listado de los servicios que presta la institución.
- 9.2.4 Se aplicarán los dos instrumentos indicados en el apartado VII: uno dirigido a las personas usuarias internas, para valorar la percepción sobre la atención recibida cuando utilizan los procesos internos de la Institución y otro dirigido a las personas usuarias externas que acuden a realizar alguna gestión a la Institución.

- 9.2.5 En el caso del instrumento aplicado a las personas usuarias internas, se otorgarán quince días hábiles para emitir sus respuestas y, una vez que se cuente con el insumo, se iniciará el análisis de los resultados.
- 9.2.6 En el caso del instrumento que se aplicará a las personas usuarias externas, se procederá a disponer del documento de encuesta impreso en las dependencias de atención al público, a saber: SINALEVI, Recepción externa de documentos, Notaría del Estado, Ética Pública.
- 9.2.7 Con la información recolectada, se tabularán y analizarán los resultados, y se emitirá un informe al Procurador General para su valoración y aprobación.
- 9.2.8 Todas aquellas acciones de mejora que se identifiquen deberán ser atendidas por las dependencias correspondientes, y la Contraloría de Servicios procederá a verificar el cumplimiento de las mismas.
- 9.2.9 Los resultados de la información recolectada serán incorporados en el Informe Anual que remitirá la Contraloría de Servicios a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

9.3 Medición de satisfacción del Usuario establecido por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

- 9.3.1 El (MIDEPLAN), por medio de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, pone a disposición de las Contralorías de Servicios, como insumo metodológico, la *"Encuesta estándar de percepción y satisfacción de las personas usuarias respecto a los bienes o servicios públicos recibidos"*.
- 9.3.2 La persona que ejerza la Contraloría de Servicios, una vez al año, descarga la encuesta ubicada en el portal de MIDEPLAN (<https://www.mideplan.go.cr/node/1412>) y ejecuta lo estipulado en los numerales 9.2.7 al 9.2.9 de este procedimiento.

X. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

