

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Abril 2024

OCS-PGR-SC-01

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Ronny Mirault Solano	Ing. Hernán Bermúdez Sánchez	Iván Vincenti Rojas

Versión	03
---------	----

Control de cambios	
1	Versión Original
2	01-11-2023
3	08-04-2024

Contenido

I. PROPÓSITO.....	4
II. ALCANCE	4
III. RESPONSABLES	4
IV. DEFINICIONES	4
V. NORMATIVA.....	4
VI. FORMULARIOS REFERENCIADOS EN EL PROCEDIMIENTO.....	6
VII. SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN.	6
VIII. CONTENIDO	6
8.1 Generalidades.....	6
8.2 Medición de la Satisfacción del Usuario, por parte de la PGR.	7
8.3 Medición de satisfacción del Usuario establecido por el MIDEPLAN.....	7
IX. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	9

I. PROPÓSITO

Este procedimiento establece la manera en la cual la entidad realiza la evaluación de la satisfacción de los usuarios en los servicios que ofrece.

II. ALCANCE

Este procedimiento comprende lo establecido en el artículo 14 del capítulo IV del Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, en lo relativo a propiciar el mejoramiento continuo y la innovación de los Servicios que presta la organización.

III. RESPONSABLES

- Contralor (a) de Servicios.
- Procurador General y Procurador General Adjunto
- Direcciones y Jefaturas de Departamento.
- Funcionarios (as) de la Contraloría de Servicios.

IV. DEFINICIONES

- **Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.
- **Persona Usuaria:** Usuario externo de los servicios que presta la PGR.
- **Cuestionario y encuestas:** Instrumentos utilizados para recopilar información, diseñado para cuantificar, universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Su finalidad es comparar la información.
- **Tabular:** Expresar valores, magnitudes u otros datos por medio de tablas.

V. NORMATIVA

- ◆ Ley N° 6227 y sus reformas, publicada el 30 de mayo de 1978: Ley General de Administración Pública y sus reformas.
- ◆ Ley N° 7202 y sus reformas, publicada el 27 de noviembre de 1990: Ley del Sistema Nacional de Archivos.

- ♦ Ley N° 7600 y sus reglamentos, publicada el 29 de mayo de 1996: Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad.
- ♦ Ley N° 7935 y sus reformas, publicada el 15 de noviembre de 1999: Ley Integral para la Persona Adulta Mayor.
- ♦ Ley N° 8292 y sus reformas, publicada el 04 de setiembre del 2002: Ley de Control Interno.
- ♦ Ley N° 8687 y sus reformas, publicada el 16 octubre del 2008: Ley de Notificaciones Judiciales y sus Reformas.
- ♦ Ley N° 9097 y sus reformas, publicada el 14 de marzo del 2013: Ley de Regulación del Derecho de Petición.
- ♦ Ley N° 9158 y sus reformas, publicada el 10 setiembre del 2013: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.
- ♦ Decreto Ejecutivo N° 26831-MP y sus reformas, publicado el 20 de abril de 1998: Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- ♦ Decreto Ejecutivo N° 30438 y sus reformas, publicado el 16 de mayo del 2002: Reglamento a la Ley N° 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor.
- ♦ Decreto Ejecutivo N° 39096-PLAN y sus reformas, publicado el 10 de agosto del 2015: Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.
- ♦ 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.
- ♦ 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.

VI. FORMULARIOS REFERENCIADOS EN EL PROCEDIMIENTO.

No hay

VII. SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN.

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

VIII. CONTENIDO

8.1 Generalidades.

La forma de obtener la información para determinar el grado de satisfacción del usuario es recopilando la opinión de los mismos sobre los servicios ofrecidos, los cuales se miden por tres medios:

- Peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, establecidos en el procedimiento "OCS-PGR-PQDRF-01 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES" en el establece los registros respectivos.
- Medición de la satisfacción del Usuario, por parte de la PGR, establecido en este documento.
- Medición de satisfacción del Usuario establecido por el MIDEPLAN

8.2 Medición de la Satisfacción del Usuario, por parte de la PGR.

- 8.2.1 El Contralor de Servicios junto al Asistente del Contralor de Servicios, gestionaran la evaluación de los Servicios mediante los instrumentos aprobados para tal fin.
- 8.2.2 El instrumento deberá ser aprobado por el Procurador General o en su defecto por el Procurador General Adjunto.
- 8.2.3 Para efectos de información se verificará una vez al año el listado de todos los servicios prestados por la institución.
- 8.2.4 Se aplicaran dos instrumentos, uno dirigido a los funcionarios de la institución para valorar la percepción sobre la atención que reciben cuando utilizan los procesos internos de la Institución y otro a los usuarios externos que concurren a realizar alguna gestión a la Institución.
- 8.2.5 En el caso del instrumento aplicado a los funcionarios, se les dará quince días hábiles para emitir sus respuestas y comenzar el análisis de los resultados
- 8.2.6 En el caso de los usuarios externos, se procederá a tener los formularios impresos en las dependencias de atención al público, a saber Recepción externa de documentos, Recepción Principal del Edificio, Notaría del Estado, Ética Pública entre otros.
- 8.2.7 Con la información recolectada se tabularán y analizarán los resultados, y se emitirá un informe al Procurador General para su valoración y aprobación.
- 8.2.8 Todas aquellas acciones de mejora detectadas deberán atenderse por las dependencias correspondientes y la Contraloría de Servicios procederá a realizar la verificación del cumplimiento de las mismas.
- 8.2.9 Los resultados de la información recolectada serán incorporada en el Informe Anual que remitira la Contraloría de Servicios a la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

8.3 Medición de satisfacción del Usuario establecido por el MIDEPLAN.

- 8.3.1 El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) a través de la Secretaria Técnica de Contralorias de Servicios, pone a disposición de los usuarios una encuesta de

satisfacción con respecto a los servicios recibidos en las Instituciones Públicas.

- 8.3.2 El Contralor de Servicios o el asistente del Contralor de Servicios una vez al año descargan las encuestas ubicadas en el portal dispuesto por el MIDEPLAN y realizan lo estipulado en los numerales 8.2.7 al 8.2.9.

IX. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

