

## ¿Qué es la Contraloría de Servicios?

La contraloría de servicios es un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización. También, apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

## ¿Cómo se canalizan las quejas en la Contraloría de Servicios?

Toda persona física o jurídica podrá interponer consultas o quejas sobre los servicios prestados por la Institución y deberán ser evacuadas con la atención y prontitud que merece el requerimiento.

Las quejas podrán ser escritas o verbales e interpuestas por cualquier medio, pero deberán ser presentadas incluyendo al menos los siguientes datos:

- Identificación de las personas que presenta la queja.
- Residencia o lugar para recibir las notificaciones.
- Detalle de los hechos u omisiones.
- Si hay denuncia debe presentar identificación de las personas y órganos involucrados en la queja.

## ¿Cómo nos beneficia la Contraloría de Servicios?

La Contraloría brinda al Inder la oportunidad de establecer una verdadera y directa comunicación con los usuarios. Al escuchar sus opiniones aprendemos de nosotros mismos y sabremos donde estamos fallando, lo que nos permitirá corregir los errores y mejorar aquellas áreas en que la Institución funciona mal.

## ¿Cómo podemos colaborar con la Contraloría de Servicios?

Todos los funcionarios del Inder hemos atendido quejas y escuchado opiniones importantes de los usuarios, o bien, hemos pensado muchas veces en posibles soluciones a los problemas de esta Institución. Tales ideas son valiosas y si nos las hacen llegar, con su colaboración lograremos excelencia en los servicios que prestamos.

**Segundo piso del edificio C  
Oficinas Centrales del Inder  
Residencial Los Colegios en Moravia**

**Teléfonos**  
2247-7420 y 2247-7421  
**Fax**  
2240-8817

**Correo electrónico**  
contraloría@inder.go.cr  
wquesada@ida.go.cr

[www.inder.go.cr](http://www.inder.go.cr)



**Inder**  
INSTITUTO DE DESARROLLO RURAL

## Contraloría de Servicios



**Objetivos  
y Funciones**

## ¿Cuáles son los objetivos de la Contraloría de Servicios?

- a) Propiciar en los distintos órganos y entes que conforman la Administración Pública la creación, modificación o supresión de normas y procedimientos que contravengan la buena prestación de los servicios a fin de garantizar su eficiencia y eficacia.
- b) Contribuir a desarrollar en los distintos órganos y entes que conforman la Administración Pública, una labor sistemática y permanente de modernización de su organización administrativa y su gestión, a fin de garantizar la eficiencia y eficacia en los servicios públicos.
- c) Contribuir en la formación de una cultura de participación de la sociedad, en el proceso de prestación y mejoramiento de los servicios públicos que brinda el estado costarricense.
- d) Velar por que los funcionarios públicos presten los servicios atendiendo el alto respeto a la dignidad humana que como usuario le asiste al ciudadano.

## Funciones de la Contraloría de Servicios

- 1- Verificar que las entidades del sector público costarricense cuenten con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios, de tal manera que les permita mantenerse actualizadas con sus necesidades.
- 2- Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de contralorías de servicios y mejoramiento al servicio público se emitan, sin perjuicio de las acciones que desarrolle y que respondan a las necesidades específicas de la institución a la cual pertenece.
- 3- Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
- 4- Elaborar y proponer al jerarca correspondiente para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a los servicios públicos que se prestan, así como establecer mecanismos de control y seguimiento de las mismas. Dichos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.
- 5- Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios.
- 6- Supervisar y evaluar en las entidades públicas y privadas de servicio público, la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad.

7- Identificar conflictos en la relación de la Administración con el usuario específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio.

8- Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento.

9- Solicitar el respaldo del Superior Jerárquico inmediato, ante la negativa o negligencia de un funcionario o unidad administrativa de atender sus solicitudes y recomendaciones; dicho jerarca deberá prestar atención inmediata y determinar en conjunto con el Área de Recursos Humanos cualquier inconformidad.

10- Informar a los jefes, Consejos Directivos, Juntas Directivas o cualquier otro órgano que ejerza la dirección superior, cuando las unidades administrativas de la institución, hayan sido ignoradas y por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los ciudadanos permanezcan irresueltas.

11- Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.