

NOMBRE DEL TRÁMITE	USUARIO	PLAZO DEL TRÁMITE UNA VEZ PRESENTADO EL DOCUMENTO POR PARTE DEL USUARIO (EN DÍAS HÁBILES)	LISTA DE REQUISITOS Y PASOS DEL TRÁMITE (INDICAR MEDIOS)	MECANISMOS DE CONSULTA POR PARTE DEL USUARIO SOBRE EL ESTADO DEL TRÁMITE	MEDIOS EN QUE SE ENCUENTRAN DISPONIBLES LOS FORMULARIOS PARA LOS TRÁMITES O REGISTRO DE GESTIÓN
CONTRALORÍA DE SERVICIOS					
Atención denuncias de usuarios	Usuario interno y externo de AyA	5 días, Ley N°9158	Se recibe la gestión mediante los siguientes medios: correo, buzón de sugerencias, carta, teléfono, personal. Con los siguientes requisitos: 1. Identificación de la PERSONA USUARIA. 2. Residencia y lugar para recibir notificaciones. 3. Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión. 4. Pretensión. 5. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas. 6. Cualquier referencia o elemento de prueba. (*) (*) Para los efectos de AyA es requerido el número de servicio NIS, número de solicitud de nuevo servicio, o número de la gestión realizada ante la institución. Ley N°9158	Correo electrónico, teléfono y presencial	No es obligatorio formulario específico, solo debe cumplir los requisitos indicados. Oficina de Contraloría-Sede Pavas
Atención inconformidades de usuarios.	Usuario interno y externo de AyA	5 días, Ley N°9158	Se recibe la gestión mediante los siguientes medios: correo, buzón de sugerencias, carta, teléfono, personal. Con los siguientes requisitos: 1. Identificación de la PERSONA USUARIA. 2. Residencia y lugar para recibir notificaciones. 3. Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión. 4. Pretensión. 5. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas. 6. Cualquier referencia o elemento de prueba. (*) (*) Para los efectos de AyA es requerido el número de servicio NIS, número de solicitud de nuevo servicio, o número de la gestión realizada ante la institución. Ley N°9158	Correo electrónico, teléfono y presencial	No es obligatorio formulario específico, sólo debe cumplir los requisitos indicados. Oficina de Contraloría Sede Pavas
Atención reportes de usuarios	Usuario interno y externo de AyA	5 días, Ley N°9158	Se recibe la gestión mediante los siguientes medios: correo, buzón de sugerencias, carta, teléfono, personal. Con los siguientes requisitos: 1. Identificación de la PERSONA USUARIA. 2. Residencia y lugar para recibir notificaciones. 3. Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión. 4. Pretensión. 5. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas. 6. Cualquier referencia o elemento de prueba. (*) (*) Para los efectos de AyA es requerido el número de servicio NIS, número de solicitud de nuevo servicio, o número de la gestión realizada ante la institución. Ley N°9158	Correo electrónico, teléfono y presencial	No es obligatorio formulario específico, sólo debe cumplir los requisitos indicados. Oficina de Contraloría Sede Pavas
Atención de consultas de usuarios	Usuario interno y externo de AyA	Inmediato	No requiere requisitos. Se recibe la gestión mediante los siguientes medios: correo, buzón de sugerencias, teléfono, personal.	Correo electrónico, teléfono y presencial	No requiere formulario