



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

**Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica**

**Teléfono 2242-5130. [contraloría@aya.go.cr](mailto:contraloría@aya.go.cr)**

## **Gestiones Ciudadanas ante la Contraloría de Servicios**

### **Periodo II Semestre 2019**

#### **Mecanismos utilizados para atención de gestiones.**

Son recibidas por diferentes vías: escrita, telefónica, correo electrónico, página WEB, fax o personalmente. Todas estas gestiones son debidamente registradas y documentadas para su trámite o estudio en la dependencia a la que corresponda, logrando así brindar la atención necesaria a cada caso. Se clasifican en 4 tipos, a saber:

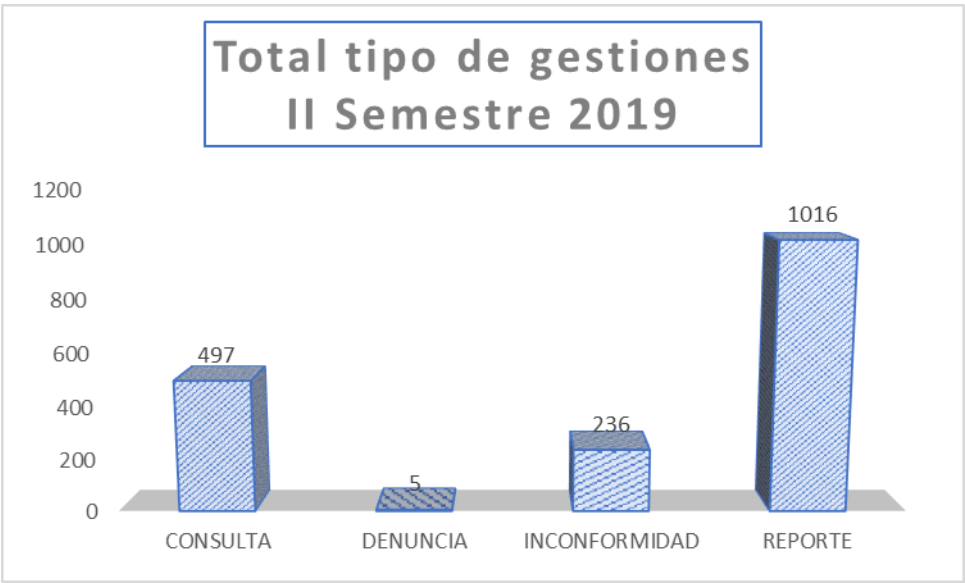
1.- Consultas: (se resuelven de inmediato y no generan traslado a otras áreas) son aquellas gestiones que se refieren a la búsqueda de información principalmente.

2.- Reportes: estas gestiones en la mayoría de los casos se dan por solicitudes de los usuarios sin que medie gestión previa, son solicitudes de atención de diferentes tipos pero que acuden a la Contraloría como primera instancia.

3.- Inconformidades están dadas por aquellos casos en donde ya se dio una atención previa por parte del área correspondiente, pero la atención no fue considerada como satisfactoria por parte del usuario, por lo tanto, acuden a la Contraloría de Servicios.

4.- Denuncias: se refieren a posibles actuaciones inadecuadas de los funcionarios en el ejercicio de sus funciones, o a una posible utilización inadecuada de los recursos institucionales.

| Gestiones - Periodo II Sem. 2019 |          |                 |           |       |
|----------------------------------|----------|-----------------|-----------|-------|
| Denuncias                        | Reportes | Inconformidades | Consultas | Total |
| 5                                | 1016     | 236             | 497       | 1754  |



Preparado por: Cristian Arce Cascante.

Aprobado por: Rodrigo Castro García

Fecha: 30 marzo 2020

Hora: 14:55 p.m.