

6 ¿Cuáles son los deberes de las personas usuarias?

- Coadyuvar en el mejoramiento continuo e innovación de los servicios, mediante la presentación de gestiones ante la Contraloría de Servicios del INAMU.
- Velar por que las personas prestadoras de los servicios rindan cuentas de lo actuado, de lo no ejecutado y los motivos de su no ejecución.
- Hacer un uso adecuado de los servicios.
- Dirigirse con respeto a las personas funcionarias, empleados, colaboradores o representantes de la institución que brindan servicios, en la presentación de sus gestiones.

Fuentes:

Convención de la Convención sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) .

Convención Interamericana para Prevenir, sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujer” (Belem do Pará)

Constitución Política de Costa Rica.

Ley No. 9158 Contralorías de Servicios - Reglamento

Ley No. 9097 de Derecho de Petición

Ley: No.8968 de Protección de la Persona

Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

Decreto Ejecutivo No. 40199-MP Apertura de datos públicos.

Decreto Ejecutivo No. 40200-MP-, MEIC-MC

Transparencia y el acceso a la información pública.

Nuestra ubicación



Teléfono: 2527-8401/2527-8400
2527-8434 / 2527-8413

Correo electrónico: contraloria@inamu.go.cr

Sitio web: www.inamu.go.cr

Horario de atención: lunes a viernes
8:00 a .m a 3:30 p .m



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

ATENDEMOS SUS:

- Consultas ✓
- Sugerencias ✓
- Felicitaciones ✓
- Inconformidades ✓

Con:

Respeto, confidencialidad y sororidad.

1) ¿Qué es la Contraloría de Servicios del Instituto Nacional de las Mujeres?

Oficina que vela por las personas usuarias para que reciban la mejor atención en cada uno de los servicios que brinda el INAMU.

2) Objetivo general

Contribuir a que, en la prestación del servicio público, el INAMU brinde un servicio excelente; a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de las personas usuarias, así como brindarle la información que éstas requieran para orientar y facilitar su contacto con la Institución.

3) ¿Cuáles son sus funciones principales?

- Informar y orientar a las personas usuarias sobre aspectos de su interés relativos a organización, funcionamiento y servicios que brinda el INAMU.
- Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación persona usuaria – INAMU.
- Atender oportunamente las denuncias inconformidades y sugerencias que presenten las personas usuarias y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.



- Recomendar y asesorar a la Presidencia Ejecutiva y Junta Directiva, la adopción de políticas, programas, proyectos e investigaciones tendientes a lograr un mayor conocimiento sobre la calidad del servicio que brinda el INAMU a las personas usuarias.

4) ¿Quiénes tienen acceso a los servicios?

Toda persona física o jurídica, que cumpla con los requisitos establecidos en el Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios y el Manual de Procedimientos de la Contraloría de Servicios para la atención de gestiones presentadas por las personas usuarias de los servicios institucionales.

5) ¿Cómo puedo obtener este servicio?

De forma personal



Por correo electrónico



Por teléfono



En forma escrita



Por buzones de sugerencias que están instalados en las Oficinas del INAMU en todo el país.



5) ¿Cuáles son los derechos de las personas usuarias?

- 1) Recibir de la institución los servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.
- 2) Plantear gestiones respecto de los servicios que reciben de la institución y sobre las actuaciones de las personas funcionarias, empleadas o representantes en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios brindados o a la imagen institucional.
- 3) Recibir de la persona funcionaria, un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.
- 4) Para la protección de los derechos señalados en los incisos anteriores, las gestiones presentadas a la institución deberán sujetarse a los principios fundamentales de continuidad y efectividad, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfagan y la igualdad en el trato de las personas usuarias, según lo establecido en el ordenamiento jurídico.

