



DIRECCIÓN NACIONAL DE DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE DINADECO

Informe Anual de Gestión de la Contralorías de Servicios año 2018

Lic. Erick Sandí Corrales

Marzo, 2019

I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Productos o servicios institucionales

Productos o servicios institucionales	
1. Recepción de resultados de asambleas de las organizaciones de desarrollo comunal	2. Acción de nulidad
3. Denuncias	4. Definición y segregación de límites
5. Disolución de asociaciones de desarrollo comunal	6. Proceso de constitución, inscripción y reorganización de asociaciones de desarrollo comunal, Uniones Zonales o Cantonales, Federaciones Regionales o Provinciales y Confederaciones.
7. Financiamiento de proyectos	8. Otorgamientos de personerías jurídicas
9. Asesorías para financiamiento de proyectos	10. Capacitaciones
11. Productos página web	12. Solicitud de documentación
13. Asesorías generales sobre la organización	14. Asesorías legales
15. Atención de consultas telefónicas	16. Giras institucionales

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año: 2019.

II. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Nota: La información que se detalla en esta sección, tiene como finalidad ayudar al Contralor (a) de Servicios a comprender el concepto de consultas e inconformidades, dónde deben registrarse y cómo clasificarlas, de acuerdo con lo que se le solicitará en el Capítulo IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN; razón por la cual no deberá agregarse como un apartado independiente del Informe.

Las consultas atendidas por las CS se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean las personas usuarias de los productos o servicios públicos que brindan las instituciones. De ahí que las CS las reciben y atienden por diferentes medios, ya sea en forma personal, escrita, telefónica o por correo electrónico, las cuales no requieren la apertura de un expediente, ya que en su gran mayoría son resueltas en forma inmediata.

Para el registro de las consultas que atienden las CS, se ha definido la Tabla 1 como parte de las tablas de Excel que acompañan la presente Guía, la cual se puede revisar en detalle en el Capítulo IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.

En el caso de las inconformidades, para facilitar su proceso de registro en dichas tablas de Excel y partiendo de la experiencia de esta Secretaría Técnica en el procesamiento de los datos, se ha establecido una **única dimensión denominada Calidad del Servicio**, que comprende a su vez seis subdimensiones para clasificar las inconformidades presentadas por las personas usuarias.

Se plantea dicha clasificación tomando en cuenta que estos seis elementos determinan, cada uno, desde su perspectiva, la calidad con que se brinda un producto o servicio, a saber:

- Información.
- Atención a la persona usuaria.
- Tramitología y gestión de procesos.
- Uso inadecuado de los recursos institucionales.
- Instalaciones.
- Otras.

Estas subdimensiones deben ser utilizadas por todas las CS inscritas en el SNCS. El detalle de cada una se presenta a continuación:

Subdimensión de Información:

Comprende las inconformidades relacionadas con información deficiente, incompleta o ausente, a la cual las personas usuarias buscan acceder por los diferentes medios disponibles. En detalle se pueden encontrar aspectos relacionados con:

- Información poco clara sobre los trámites y requisitos.
- Páginas WEB institucionales desactualizadas o carentes de información relacionada con servicios institucionales, trámites y requisitos, horarios de atención a la ciudadanía, procesos y procedimientos para acceder a los servicios.
- Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.
- Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, copias incompletas de estos e inclusive negativas de fotocopiado.
- Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.
- Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Atención a la persona usuaria:

Esta Subdimensión se relaciona con aspectos que afectan negativamente la atención que reciben las personas usuarias en su interacción con la institución que brinda el servicio. Entre estos se encuentran:

- Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.
- Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.
- Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.
- Acoso por cuestionamientos excesivos del funcionario a la persona usuaria para evacuar sus dudas.
- Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.
- Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.
- Dificultad de acceso telefónico.
- Desatención de llamadas.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos:

Esta subdimensión comprende las inconformidades relacionadas con la mala gestión de los procesos y procedimientos que afectan los trámites y servicios que se brindan a las personas usuarias. Se detallan aspectos tales como:

- Tiempos de espera excesivos.
- Criterios utilizados para fijación de tarifas y cobros de servicios.
- Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.
- Complejidad en la terminología o procedimientos.
- Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.
- Errores en la documentación, facturación o en el envío de estos.
- Limitaciones en el trámite para la solicitud de certificados, permisos y patentes.
- Incumplimiento de la jornada laboral.
- Complejidad y poca accesibilidad para obtener un producto o servicio.
- Falta de resoluciones administrativas.
- Carencia de recurso humano que afecta los tiempos de respuesta.
- Falta de fichas para la atención de la persona usuaria.
- Mala calidad del producto o faltante de éste.
- No se cumple con el orden del procedimiento establecido.
- Remiten incorrectamente a la persona usuaria a otra oficina o funcionario(a).
- No se presta el servicio o se hace de forma irregular.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Uso inadecuado de los recursos institucionales:

Se relaciona con aspectos vinculados al manejo inadecuado de los recursos institucionales o procedimientos para beneficio de intereses propios o individuales. En esta subdimensión se agrupan las inconformidades relacionadas con:

- Uso inadecuado de vehículo institucional y conducción inapropiada.
- Tráfico de influencias en la prestación de servicios, trámites y contrataciones.
- Uso de horas laborales por parte de los funcionarios para fines propios.
- Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.
- Hurto o apropiación de insumos y recursos institucionales.
- Solicitud de “mordidas” o “favores” para el acceso a servicios y trámites.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Instalaciones:

Agrupar las inconformidades que comprenden aspectos propios de las condiciones o estado de las instalaciones institucionales, que limitan o afectan el servicio brindado a las personas usuarias. Se detallan a continuación algunos de ellos:

- Incumplimiento de la Ley 7600, “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento”.
- Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones.
- Existencia de barreras o limitaciones físicas en la arquitectura del edificio.
- Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.
- Falta de señalización en las instituciones, de las diferentes dependencias que brindan servicios y atención a la persona usuaria.
- Falta de mobiliario o mobiliario existente inadecuado.
- Dificultades estructurales en las instituciones para brindar acceso a Internet y mejorar la señal telefónica.
- Problemas de acceso a parqueo.
- Servicios sanitarios en malas condiciones.
- Otras relacionadas.

Subdimensión Otras:

En esta subdimensión se incorporan aquellas inconformidades que no se relacionan con las subdimensiones anteriores y su detalle.

III. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Institución: Dinadeco

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2018

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Generalidades de una organización	42	42	100,00%
2	Alquileres de salón comunal	15	15	100,00%
3	Personería jurídica digital	31	31	100,00%
4	Solicitud de Servicios por web	12	10	83,33%
5	Solicitud de contacto	16	16	100,00%
6	Solicitud de pasantía u ofertas de trabajo	6	6	100,00%
7	Enviños de formularios	36	36	100,00%
8	Avances de proyectos	8	8	100,00%
9	Servicios de asesorías	21	21	100,00%
10	Página web	4	2	50,00%
11	Conformación de asociaciones de desarrollo	9	9	100,00%
12	Consultas universidades	12	12	100,00%
13	Funciones de los comités	4	4	100,00%
14	Contactos de organizaciones comunales	14	14	100,00%
15	Manuales de capacitación	5	5	100,00%
16	Horarios oficinas regionales	13	13	100,00%
17	Actividades de capacitación para organizaciones	6	6	100,00%
18	Asistencia jurídica	23	23	100,00%
19	Cursos virtuales	1	1	100,00%
20	Programa de liderazgo juvenil	1	1	100,00%
21	Donaciones	1	1	100,00%
TOTAL		280	276	98,57%

Institución: Dinadeco
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Periodo: 2018

Dimensión: Calidad de los Productos y Servicios Institucionales

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas/ ⁶	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Página web	Departamento de informática	Productos página web	16	14	4	0	87,50%	25,00%	0,00%
2	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada	Direcciones Regionales	Solicitud de documentos	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.	Direcciones Regionales	Asesorías generales sobre la organización	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite	Direcciones Regionales	Capacitaciones (no se les dice lo que quieren escuchar)	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite	Dirección de Legal y Registro	Asesorías Legales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				25	23	4	0	92,00%	16,00%	0,00%

Tabla 3										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas/ ⁶	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección Regional Metropolitana	Asesorías generales sobre la organización	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección Regional Brunca	Asesorías generales sobre la organización	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Acoso por cuestionamientos excesivos del funcionario a la persona usuaria para evacuar sus dudas.	Dirección Regional Occidental	Asesorías generales sobre la organización	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias	Direcciones Regionales	Asesorías generales sobre la organización	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Dificultad de acceso telefónico.	Direcciones Regionales	Atención de consultas telefónicas	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Dificultad de acceso telefónico.	Departamento de Financiamiento Comunitario	Atención de consultas telefónicas	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Dificultad de acceso telefónico.	Departamento de Financiero Contable	Atención de consultas telefónicas	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Dificultad de acceso telefónico.	Departamento de Registro	Atención de consultas telefónicas	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				28	28	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas/ ⁶	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Tiempo de espera excesivos	Direcciones Regionales	Recepción de resultados de asambleas de las organizaciones de	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Trámites de personerías jurídicas	Depto. Registro	Otorgamientos de personerías jurídicas	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Carencia de recurso humano que afecta los tiempos de respuesta.	Direcciones Regionales	Capacitaciones	2	2	0	1	100,00%	0,00%	50,00%
4	Remiten incorrectamente a la persona usuaria a otra oficina o funcionario	Servicios Generales	Atención de consultas telefónicas	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				14	14	0	1	100,00%	0,00%	7,14%

Tabla 5										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ⁶	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Uso inadecuado de vehículo institucional y conducción inapropiada.	Dirección Regional Brunca	Giras institucionales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 6										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ⁶	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones	Dirección Administrativa	Asesorías generales sobre la organización	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
2	Problemas de acceso a parqueo.	Servicios Generales	Asesorías generales sobre la organización	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				3	3	0	1	100,00%	0,00%	33,33%

Institución: Dinadeco
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: 2018

Tabla 8

Origen de las Inconformidades Externas

No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Departamento de informática	Productos página web	16	33,33%
2	Direcciones Regionales	Solicitud de documentos	4	8,33%
4	Direcciones Regionales	Asesorías generales sobre la organización	2	4,17%
5	Direcciones Regionales	Capacitaciones (no se les dice lo que quieren escuchar)	2	4,17%
6	Dirección de Legal y Registro	Asesorías Legales	1	2,08%
7	Dirección Regional Metropolitana	Asesorías generales sobre la organización	3	6,25%
8	Dirección Regional Brunca	Asesorías generales sobre la organización	2	4,17%
9	Dirección Regional Occidental	Asesorías generales sobre la organización	1	2,08%
10	Direcciones Regionales	Asesorías generales sobre la organización	5	10,42%
11	Direcciones Regionales	Atención de consultas telefónicas	8	16,67%
12	Departamento de Financiamiento Comunitario	Atención de consultas telefónicas	4	8,33%
13	Departamento de Financiero Contable	Atención de consultas telefónicas	2	4,17%
14	Departamento de Registro	Atención de consultas telefónicas	3	6,25%
15	Direcciones Regionales	Recepción de resultados de asambleas de las organizaciones de desarrollo comunal	1	2,08%
16	Depto. Registro	Otorgamientos de personerías jurídicas	3	6,25%
17	Direcciones Regionales	Capacitaciones	2	4,17%
18	Servicios Generales	Atención de consultas telefónicas	8	16,67%
19	Dirección Regional Brunca	Giras institucionales	1	2,08%
20	Dirección Administrativa	Asesorías generales sobre la organización	1	2,08%
21	Servicios Generales	Asesorías generales sobre la organización	2	4,17%
TOTAL ^{4/}			48	100,00%

IV. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

Producto de los resultados obtenidos de la gestión institucional referente al año 2018 se puede concluir lo siguiente:

- a) Existió una resolución satisfactoria de las de las necesidades de las personas usuarias, las cuales fueron resueltas oportunamente en tiempo y forma. Aquellas que no fueron resueltas se atribuye a factores humanos de imposibilidad por atender una comunidad o de infraestructura con limitaciones de accesibilidad a las diferentes estancias del edificio en oficinas centrales.
- b) Existió una apertura por parte de la Contraloría de Servicios por llevar a buen término la relación usuario – funcionario mediante la resolución alterna del conflicto, evitando procesos largos que perjudican mayormente a la persona usuaria que necesita satisfacer su necesidad de atención.
- c) Existió una disposición asertiva por parte del funcionario por atender las necesidades de las personas usuarias y llevar un proceso adecuado de comunicación.
- d) Dentro del Plan Anual Operativo se propusieron metas de capacitación por parte de la Contraloría de Servicios sobre la atención de al cliente y concientización de la importancia del mismo, estas prácticas mejoran considerablemente el trato y la comunicación ente las partes.
- e) Dentro del Plan Anual Operativo se registraron asistencias participativas de información al ciudadano donde se hace un llamado a expresar las principales necesidades de la persona usuaria y la adecuada canalización de consultas y sugerencias para mejorar el servicio.
- f) La participación de la Contraloría de Servicios en la página web institucional con espacio de preguntas frecuentes y el correo electrónico info@dinadeco.go.cr mejoraron considerablemente la comunicación descongestionando las líneas telefónicas de la institución.
- g) La participación en la comisión institucional para el proyecto Trámites CR del Ministerio de Economía, fomenta el conocimiento profundo del quehacer institucional, lo que permite mejorar en el asesoramiento del ciudadano y la canalización adecuada de consultas.
- h) No se presentaron inconformidades internas en cuanto a la calidad de productos y servicios institucionales.

V. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>Se rectifique el procedimiento que tiene establecido a nivel interno la Dirección Regional Brunca por medio de su jefatura Sr. Daniel Mesén Araya en cuanto a la recepción de documentación y se acoja a lo establecido dentro del pronunciamiento de la Dirección de Legal y Registro DLR-36-2016 del 04 de agosto de 2016 y a la normativa existente Ley General de la Administración Pública, Voto de la Sala Constitucional N° 274-95, Ley N°8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos y del Decreto Ejecutivo N°37045-MP-MEIC Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.</p>	<p>06-11-2018 CS-11-2018</p>	<p>Acción de nulidad</p>	<p>Dirección Regional Brunca</p>	<p>Tramitología y gestión de procesos</p>
<p>Según lo que establece el artículo 48 del Decreto Ejecutivo N°37045-MP-MEIC Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos <i>“En la declaratoria de responsabilidad personal del funcionario público en sede administrativa se impondrán, en su orden según la gravedad del hecho y sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal correspondiente”</i> lo que se estime necesario e iniciar el procedimiento administrativo de índole disciplinario a fin de establecer las responsabilidades. Además, si existiera una presunta correlación de los hechos señalados con la funcionaria Jennifer Segura</p>	<p>06-11-2018 CS-11-2018</p>	<p>Acción de nulidad</p>	<p>Dirección Regional Brunca</p>	<p>Tramitología y gestión de procesos</p>

<p>Bonilla, promotora Social, que el mismo Sr. Daniel Mesén Araya menciona es su prueba de descargo, actuase por su propia cuenta sin tomar en consideración los procedimientos legales antes expuestos o por disposición de la jefatura inmediata, bajo una directriz interna. Esta debe asumir las mismas consideraciones recomendadas para el Sr. Daniel Mesén Araya</p>				
<p>Por los hechos acontecidos se establezca una llamada de atención escrita sin copia al expediente, indicando que de repetirse una acción igual o similar se apliquen los protocolos legales para el procedimiento administrativo correspondiente.</p>	<p>03-12-2018 CS-15-2018</p>	<p>Giras institucionales</p>	<p>Dirección Regional Brunca</p>	<p>Uso inadecuado de los recursos</p>
<p>Por parte de la jefatura inmediata establezca que no sea la casa de habitación del funcionario Zúñiga Montero donde se resguarde el vehículo institucional asignado a la Dirección Regional Brunca.</p>	<p>03-12-2018 CS-15-2018</p>	<p>Giras institucionales</p>	<p>Dirección Regional Brunca</p>	<p>Uso inadecuado de los recursos</p>
<p>Se establezcan protocolos de control por parte de la jefatura inmediata del señor Zúñiga Montero sobre la utilización de los activos institucionales tales como, horas extras, utilización del vehículo solamente para actividades institucionales, pago de viáticos, estado del vehículo, revisión periódica de la forma de manejo del funcionario, entre otras. Así mismo, por el siguiente año realizar un reporte por parte del Director Regional por cada seis meses de lo establecido en esta recomendación para la respectiva verificación del cambio de actitud por parte del funcionario.</p>	<p>03-12-2018 CS-15-2018</p>	<p>Giras institucionales</p>	<p>Dirección Regional Brunca</p>	<p>Uso inadecuado de los recursos</p>

Como una forma de resarcir los daños ocasionados a la imagen de la institución, el señor Zúñiga Montero deba realizar un taller sobre “la ética en la utilización de los activos institucionales”	03-12-2018 CS-15-2018	Giras institucionales	Dirección Regional Brunca	Uso inadecuado de los recursos
Por parte de la Dirección Regional Metropolitana, se procesa a realizar una capacitación en el tema de Liderazgo Comunal, con la finalidad de disminuir los conflictos que se generan dentro de la organización.	18-09-2018 CS-08-2018	Capacitaciones	Región Metropolitana	Atención a la persona usuaria

VI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

- a. Facilitar materiales de información para las personas usuarias sobre derechos y deberes del ciudadano para ser distribuidos en actividades de promoción y capacitaciones.
- b. Estandarizar los protocolos de atención de consultas, denuncias y sugerencias de las contralorías de servicios adscritas a la Secretaría Técnica.

ANEXOS