

GESTIÓN DEL NIVEL POLÍTICO INSTITUCIONAL

GNPI-GERE-IT-03

Guía para presentar sugerencia o queja



Elaborado por:		Validado por:		Aprobado por:
Ana Teresa Gamboa Ana Cecilia Arias Mizael Correa		Elizabeth Solano		
Fecha:	22/6/2021	Fecha:	22/6/2021	



Contenido

1. Propósito	4
2. Descripción	4
2.1. Presentación de sugerencias y quejas.....	4
2.2. Buzones de satisfacción del servicio	5
2.3. Compromiso de confidencialidad	6
2.4. Deber de registro	6
2.5. Tratamiento de las sugerencias y quejas	6

1. Propósito

Brindar a las personas usuarias de los servicios del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos una guía para realizar una sugerencia o queja sobre los servicios prestados por el funcionariado institucional.

2. Descripción

2.1. Presentación de sugerencias y quejas

2.1.1. La persona usuaria puede presentar una sugerencia sobre alguna situación que considere que la institución pueda mejorar o una queja sobre alguna situación en particular la cual le haya generado inconformidad o malestar. Esta gestión puede realizarla por los siguientes medios:

- llenando el formato que se encuentra en el sitio web.
- a través de correo electrónico sugerenciasyquejas@inec.go.cr.
- en los buzones de satisfacción que se encuentran en las instalaciones del INEC, o
- de manera presencial con la persona encargada de atender las sugerencias y quejas, ubicada en el tercer piso del edificio batalla.

2.1.2 Presentación de sugerencia o queja a través del sitio web.

La persona usuaria debe ingresar al sitio web del INEC y buscar en la sección de INEC Transparente el link de la sugerencias, quejas o denuncias, ahí debe realizar las siguientes acciones:

- a) Instrucciones de llenado formulario sitio web

- Acceder al sitio web del INEC.
- Completar los espacios del formulario.
- Dar un clic en el botón de “enviar” para remitir el formulario.

La información será tratada con la mayor confidencial, no obstante, si desea que su sugerencia o queja sea anónima, debe dirigirse al formulario ubicado en el sitio web y responder a la primera pregunta que aparece con un “SI”. De esta manera automáticamente en el formulario se deshabilita los campos nombre, número de identidad y teléfono, solo queda habilitado el espacio de correo electrónico, el cual es requerido para remitir los resultados a la sugerencia o queja presentada.

b) Requisitos mínimos para la presentación de una queja:

- Medio de notificación e identificación de la persona (excepto que la gestión sea anónima).
- Detalle claro y preciso de los hechos u omisiones, con indicación de las personas y dependencias involucrados en la queja.
- Cualquier referencia o elemento de prueba que pueda aportar.

2.2. Buzones de satisfacción del servicio

2.2.1. Las personas usuarias pueden encontrar en las instalaciones del INEC los buzones para la recepción sugerencias o quejas; así como el formulario respectivo, que los puede encontrar en los siguientes lugares:

- Área de recepción de ambos edificios (Edificio Ana Lorena y Edificio Batalla).

- Centro de información, Área de Servicios de Información y Divulgación Estadística ubicado en el Edificio Ana Lorena.

2.2.2. La persona encargada de la recepción de las sugerencias y quejas, debe retirar cada semana de los buzones, los formularios que las personas usuarias han depositado.

2.3. Compromiso de confidencialidad

La persona encargada de recibir las sugerencias y quejas, debe garantizar en todo momento la confidencialidad de los datos de la persona usuaria que presenta la gestión, para lo cual debe tomar las medidas de seguridad y privacidad necesarias.

2.4. Deber de registro

La persona encargada de recibir las sugerencias y quejas, debe registrar y mantener actualizado un control de todas las gestiones planteadas. Este registro da origen al informe semestral que se brinda al Despacho Gerencial del INEC, en el cual se indica la naturaleza y frecuencia de las gestiones ante el Instituto, así como las acciones realizadas para su atención y el estado en que se encuentra las mismas.

2.5. Tratamiento de las sugerencias y quejas

Las sugerencias o quejas que se presenten ante el INEC, son asociadas al proceso de Mejora continua y Administración de riesgos, con el propósito de realizar acciones correctivas o preventivas, respectivamente.