



# ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS CON CONDUCTAS AGRESIVAS

**Nuestro objetivo es brindarle un servicio de calidad, apegado a los principios de eficacia, eficiencia, celeridad, oportunidad, continuidad, accesibilidad y no discriminación.**

## **Agradecemos considerar las siguientes disposiciones:**

- La persona usuaria es titular de derechos y merecedora de todo nuestro respeto. Igualmente, la persona que le atiende en nuestra institución también debe ser respetada.
- Abstenerse de insultar, gritar, amenazar o emplear la violencia en cualquiera de sus manifestaciones contra la persona que le atiende.
- El artículo 30 de la Ley 9158, establece el deber de las personas usuarias de hacer un uso adecuado de los servicios públicos y de respetar a las personas funcionarias de las instituciones que los brindan.

## **Recordar que el Código Penal tipifica como delitos:**

- El uso de violencia, intimidación o fuerza en contra de las personas funcionarias para imponerle la acción u omisión de un acto propio de sus funciones (art. 311) o para impedir u obstaculizar el ejercicio de sus labores (art. 312).
- El empleo de amenazas verbales o escritas en virtud de sus funciones (art. 316).
- Presentar conductas que lesionan el honor de las personas físicas y jurídicas, mediante los delitos de injurias, calumnias y difamación (arts. 145, 146, 147 y 153).

**La Contraloría de Servicios tramitará su inconformidad de la forma más adecuada, buscando soluciones en procura de la mejora continua.**

Si tiene algún comentario, favor comunicarla al 2283-1400 ext. 233  
o al correo: [contraloriaservicios@dgan.go.cr](mailto:contraloriaservicios@dgan.go.cr)