

FORMATO DE INVESTIGACIÓN

I Primera fase: Investigación preliminar

1. Marco Institucional y Normativo

- a. Cuadro Organizacional
- b. Cuadro Normativo
 - i. Interna
 - 1. Resoluciones
 - 2. Reglamentos
 - ii. Externa
 - 1. Leyes
 - 2. Decretos
 - 3. Resoluciones
 - 4. Reglamentos
- c. Sistema de Quejas
 - i. Normativa Legal
 - 1. Interna
 - 2. Externa
 - ii. Procedimiento
 - iii. Direcciones
- d. Sistema de Funcionamiento
 - i. Atención al cliente
 - ii. Solución de Problema
 - iii. Administración interna
 - iv. Horarios de atención
 - v. Direcciones y observaciones

2. Necesidad Legal y Herramientas Legales

- a. Tipología del trámite o caso
 - i. Requisitos o Pruebas
 - ii. Formularios
 - iii. Representación
 - iv. Tiempo aproximado de duración
 - v. Inversión económica
 - vi. Contactos

3. Procedimiento

- a. Procedimiento Administrativo o judicial
 - i. Inicio del procedimiento
 - ii. Desarrollo del procedimiento
 - iii. Finalización del procedimiento

4. Costos iniciales de los servicios

- a. Inversión económica
- b. Consultas

II Segunda fase: Investigación continua basada en problemas reales

1. Comparación de la teoría con la practica

- a. Cambios normativos
- b. Cambios procedimentales
- c. Cambios institucionales

2. Obstáculos y complicaciones

- a. Con el funcionamiento de la institución
- b. Con el procedimiento

3. Recomendaciones y alternativas al procedimiento

- a. Administrativas
- b. Judiciales

4. Formularios de comparación

III Tercera fase: Análisis de funcionamiento

1. Parámetros de Análisis

- a. Eficiencia del procedimiento
- b. Accesibilidad al servicio
 - i. **Cuantitativo**
 - ii. **Cualitativo**

2. Conclusiones

3. Propuestas