

SITÚE
EL SELLO
AQUÍ



La Contraloría de Servicios es el órgano asesor, canalizador y mediador entre las personas usuarias, la eficiencia y calidad de los servicios de la institución.

MEDIOS PARA INTERPONER LA DISCONFORMIDAD O DENUNCIA CONTRA EL SERVICIO.

- Mediante nuestra página web en el sitio de Contraloría de Servicio. (servicios en línea).
- Por correo electrónico a la dirección contraloria.servicios@conavi.go.cr
- Al fax 2202 54 02.
- Al Teléfono 2202 54 18
- En forma presencial a través de Ventanilla Única.



Contraloría de Servicios



conavi
Vialidad

Funciones de la Contraloría

Conocer las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente. (Ley 9158 ART. 14 inciso g)

Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la contraloría de servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio. (Ley 9158 ART. 39)

¿Cómo plantear una disconformidad o denuncia?

Las quejas podrán ser en forma escrita o verbal e interpuestas por cualquier medio: página web, teléfono, correo electrónico o personalmente. Deberán incluir los siguientes datos:

1. Identificación de la persona.
2. Residencia y lugar para recibir notificaciones.
3. Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos involucrados en la queja.
4. Referencia específica o comprobantes cuando la queja se refiere a servicios por los cuales se emite comprobante.

¿Cómo plantear una disconformidad o denuncia?

- Se recibe la disconformidad o denuncia contra el servicio prestado.
- Se analiza por parte del personal de la Contraloría de Servicios:
- Si la situación no resulta ser competencia del CONAVI, se emite un informe a la persona usuaria y si se tiene conocimiento de la entidad responsable de resolver la situación expuesta se le remite con oficio de traslado de denuncia con copia a la persona usuaria.



- Si la Gestión resulta ser competencia del CONAVI pero no de la Contraloría de Servicios, de conformidad con las competencias asignadas por la Ley 9158, se remitirá a la Dependencia responsable de su atención y se le emitirá comunicado a la persona usuaria.
- Si gestión es competencia del CONAVI y materia de Contraloría de Servicios, se remite a la unidad que generó la disconformidad o denuncia o al ente competente para resolver la situación expuesta y se solicita informe.
- La contraloría de Servicios recibe y valora el informe remitido, de estar completo en todos los aspectos necesarios para atender la gestión ciudadana, se emite un informe al jerarca y a la persona usuaria comunicándole el resultado de la investigación y las recomendaciones vertidas.
- La Contraloría dará seguimiento a las recomendaciones sometidas, con conocimiento de su superior y deberá comunicar a la persona usuaria de su progreso.
- En caso de estimar incumplimientos graves, contrario a normativa externa e interna de la Institución, se podrá recomendar al jerarca procedimientos disciplinarios contra los funcionarios involucrados, debiendo comunicar a la persona usuaria la decisión que al respecto adopte el jerarca.
- Si la situación está resuelta para la persona usuaria o se ha comunicado al mismo la decisión del jerarca, se procederá a comunicar el cierre del expediente de gestión

Plazo para el trámite de gestiones en la contraloría de servicios

Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la Contraloría de Servicios.

Los órganos o las unidades administrativas de cada organización, ante la petición planteada por la contraloría de servicios en el ejercicio de sus funciones, deberán responder en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la Contraloría de Servicios.

Una vez recibida la respuesta de la administración, la Contraloría de Servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.

En caso de que la administración no responda en dicho plazo, la Contraloría de Servicios elevará el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

Esos plazos podrán reducirse según la normativa interna de la organización, de conformidad con el servicio que se brinda (Ley 9158 Art. 43)

Confidencialidad de identidad del usuario

Al presentar su gestión ante la Contraloría de Servicios, la persona usuaria podrá solicitar a ésta guardar confidencia de su identidad.

La Contraloría de Servicios valorará, de forma discrecional, la posibilidad y conveniencia de brindar la confidencialidad, salvo cuando por disposición legal u orden judicial sea imperativo o, en su caso, no resulte posible. (Ley 9158 Art. 42)