



Contraloría de Servicios

PROCESO PARA PRESENTAR INCONFORMIDADES, QUEJAS O DENUNCIAS

Apegados a lo comprendido en la Ley 9158 publicada en la Gaceta 173 del martes 10 de setiembre del 2013, denominada “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” en el Capítulo V, “**Procedimiento para la presentación y atención de gestiones ante la Contraloría de Servicios**”

En el Artículo 39 se define los que debe atender las Contralorías de Servicios, sobre la forma o contenido en que se les brinda un servicio a los usuarios.

- a- Inconformidades
- b- Reclamos
- c- Consultas
- d- Denuncias
- e- Sugerencias
- f- Felicitaciones

Sobre los medios para la presentación de una gestión ante la contraloría de servicios:

La institución debe contar con medios disponibles para que las personas usuarias puedan presentar las gestiones, producto del servicio recibido, de manera personal, verbal, escrita por vía telefónica o electrónica, correo convencional o cualquier otro medio. Se deberá garantizar la accesibilidad para la presentación de las inconformidades

A efecto de contar con los respaldos necesarios según los requerimientos exigidos por las instancias jurídicas institucionales, y para dar curso a una denuncia, la misma deberá ser presentada de manera escrita con algunos requerimientos:

- a- Original y copia de la cédula de identidad o documento de identificación
- b- Escrito o formulario de denuncia por escrito,
- c- Documentos si se tienen que respalden la denuncia o en su defecto dos testigos que garanticen o den fe de la situación expuesta.
- d- Debe de constatar medios de para recibir notificaciones.
- e- En caso de que la denuncia o inconformidad sea presentada por un tercero o apoderado deberá presentar el poder especial que faculta actuar en nombre de