

OPCIONES PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE GESTIONES:

PERSONALMENTE:

Visitando las oficinas de la Contraloría de Servicios, ubicada en La Valencia, Heredia, 200 metros Norte de Jardines del Recuerdo, mano derecha.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: Depositando personalmente las boletas de gestión en el buzón de sugerencias que se encuentra localizado en el área de recepción, en las diferentes sedes regionales.

CORREO ELECTRÓNICO:

Enviando la manifestación de su inconformidad u otra gestión a la siguiente dirección electrónica:
contraloriaservicios@conapdis.go.cr

PAGINA DE WEB: www.conapdis.go.cr y elegir la sección de Contraloría de Servicios para completar el formulario.

**TELÉFONO
4102-3017**

Nos interesan sus comentarios y sugerencias sobre la prestación de los bienes y servicios recibidos. No dude en plantearlas. Con su colaboración ayuda a mejorar nuestros servicios.



Conapdis

Consejo Nacional de Personas
con Discapacidad

Contraloría de Servicios
Teléfono: 4102-3017.

Horario:
Lunes a viernes
de 8:00 am a 4:00 pm

contraloriaservicios@conapdis.go.cr

Consejo Nacional de Personas con Discapacidad.
www.conapdis.go.cr

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:
SUBPROCESO DE COMUNICACIÓN Y PRENSA

Contraloría de Servicios



Conapdis

Consejo Nacional de Personas
con Discapacidad

**Ayúdenos a
mejorar**

**IncluSIón:
Siempre sí**

Introducción

Con la finalidad de promover y fortalecer la modernización en la gestión pública, bajo los principios de una cultura de servicios, en cooperación y participación de la ciudadanía, motivados para brindar con transparencia un servicio de calidad y excelencia; el Consejo Nacional de personas con Discapacidad (Conapdis) en cumplimiento a la Ley No. 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, crea la Contraloría de Servicios con las siguientes funciones:

1. Informar y orientar a los usuarios en el ejercicio de su derecho ante la gestión, el funcionamiento y la prestación de servicios que brinda el Conapdis.
2. Tramitar y dar respuesta oportuna a cada inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda el servicio.
3. Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, con el fin de proponer recomendaciones y se propicie el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta Conapdis.
4. Impulsar y verificar el cumplimiento y la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en los servicios que ofrece Conapdis.

**IncluSIón:
Siempre sí**

¿QUÉ ES LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS?

Es el órgano asesor, canalizador y mediador entre la persona usuaria y el Conapdis, en virtud de la prestación de los bienes y servicios institucionales y de la atención que recibe de los funcionarios (as).

Su principal objetivo es promover la participación de las personas usuarias, oportunidades de mejoramiento continuo e implementación de mecanismos de innovación y estándares de calidad en los bienes y servicios que brinda Conapdis.

¿CÓMO PUEDO HACER USO DE LOS SERVICIOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS?

Las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios que brinda Conapdis, pueden plantear su inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto a la prestación en el servicio brindado por la institución o sobre las actuaciones de los funcionarios (as) en el ejercicio de sus labores, cuando considere que afecten directa o indirectamente los servicios prestados, lo que podría generar responsabilidad disciplinaria o de otra índole.

¿QUÉ DEBE CONTENER LA PRESENTACIÓN DE UNA GESTIÓN?

- Los datos personales (nombre y apellidos, número de identificación legalmente válido, N° teléfono).
- Lugar y medio para recibir notificaciones.
- Las razones por las cuáles presenta la gestión.
- Descripción de los hechos, referenciándolos a pruebas donde se evidencie la situación. Si es posible, adjunte documentos u otro tipo de prueba que muestre los hechos.
- El nombre y apellidos de las posibles personas o dependencias involucradas.
- Las pretensiones ante la intervención de la Contraloría de Servicios.
- Referencia específica a documentos o comprobantes que coadyuven a clarificar la situación.
- Solicitar la confidencialidad o no del gestionante involucrado.

**IncluSIón:
Siempre sí**