

PROCESO DE GESTIONES MEDIANTE EL WHATSAPP DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

1. El concesionario o usuario envía un mensaje al whatsapp de la Contraloría de Servicios al número: 8806-3069, ya sea en audio o escrito, describiendo los hechos que generaron la gestión y las pruebas si las tuviesen.

2. La Contraloría de Servicios recibe la gestión y procede a llenar la boleta de recepción de gestiones con la información presentada por el concesionario o usuario, asignándole un número de expediente.

3. Opcionalmente, el concesionario o usuario, puede presentarse a la oficina de la Contraloría de Servicios a firmar la boleta de recepción de gestiones para su confirmación o hacerlo mediante firma digital.

4. De acuerdo a la materia, la contralora traslada bajo la boleta de gestión al o los encargados de tramitar, con la descripción de los hechos, consultas o denuncias, así como las pruebas presentadas por el concesionario o usuario

5. El o los encargados tienen un plazo de cinco (5) días hábiles para contestar la gestión que se le fue asignada. Si la gestión es compleja, el solicitante pide a la Contralora un lapso razonable de tiempo para su contestación (No mayor a un mes)

6. Una vez que se cuente con una respuesta satisfactoria en la Contraloría de Servicios, se envía la resolución de la gestión al número de teléfono utilizado para la presentación de la gestión o bien, al medio aportado por el interesado para recibir notificaciones.

