

# PROCESO DE GESTIONES VÍA TELEFÓNICA EN LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

1. El concesionario o usuario puede llamar a los teléfonos de la Contraloría de Servicios: celular: 8806-3069, número fijo: 2239-9931 ext 223, describiendo los hechos que generaron la gestión y posteriormente ofrecer prueba si existiese.

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.

