

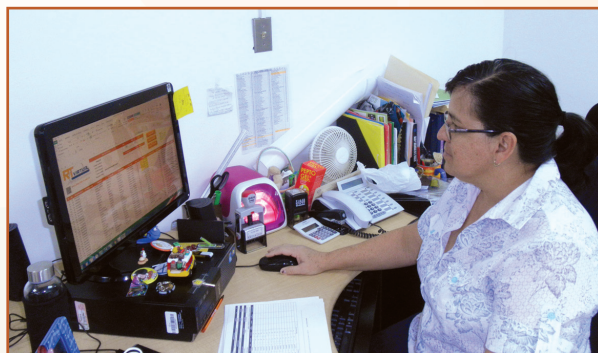
- ▼ Los datos se ordenan mediante registros de información sobre atención de los usuarios, boletas, correos electrónicos, buzones de sugerencias, llamadas telefónicas, notas enviadas y recibidas, clasificadas según sean quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, expresadas por usuarios externos, durante el año.
- ▼ En el Sistema de Registro de Atención al Usuario se localizan todos los casos recibidos, referentes a quejas y consultas, mismas que son resueltas en forma inmediata por esta Contraloría de Servicios. En dicho registro consta la fecha, el nombre del usuario, número de cédula, asunto del problema o consulta, número telefónico, resultados de la gestión y fecha en que la inconformidad o solicitud fue resuelta.

PLAZOS (Art. 43, Ley 9158):

5 días para saber sobre el tramite a seguir.

50 días naturales para que sea resuelto el asunto, por las otras dependencias involucradas.

En consultas 10 días hábiles, para responder, según la Ley de Jurisdicción Constitucional.



COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

CONTROLORÍA DE SERVICIOS

Unidad encargada de:

Promover el mejoramiento continuo y facilitar soluciones a problemas relacionados con la calidad del servicio a los usuarios.

¿Dónde nos puede localizar?



Frente al aeropuerto Tobías Bolaños, Pavas, San José Costa Rica.



Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



Teléfono: 2210 2779
Fax: 2290 7358



Web: www.cne.go.cr



COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

Contraloría de Servicios

LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS, LEY 9158

La Gaceta 173 – 10 setiembre 2013.



Descripción de los servicios

- 1 Atender y resolver quejas, inconformidades y denuncias; así como canalizar consultas, subgerencias y felicitaciones. Todo dentro del plazo establecido.
- 2 Velar porque en todas las unidades de la CNE se atienda con respeto, diligencia, afán de servicio y cortesía al público que acude a la Institución o a los lugares del país en que la CNE preste servicios, de modo que no se originen quejas injustificadas por un servicio deficiente, desatención, maltrato o irrespeto.
- 3 Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación hacia las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada, en relación con los servicios que ofrece la organización como un todo, incluyendo procedimientos y los modos de acceso.



- 4 Garantizar calidad del servicio y respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que brinda la CNE.
- 5 Contribuir con la formación de una cultura de participación de las personas usuarias en el proceso de prestación, mejoramiento continuo e innovación de los servicios, coadyuvando con ello en la efectividad.
- 6 Contribuir a establecer procedimientos mínimos para la atención de las necesidades y gestiones que realizan los usuarios.

Requisitos para atender quejas, denuncias, inconformidades y consultas:

- a. El ciudadano debe llenar un formulario o presentar nota escrita, puntualizando brevemente los hechos

de la queja, inconformidad o consulta e igualmente deben indicar sus calidades, copia de cédula y firmar el documento. (La confidencialidad sobre el caso será reservada a petición expresa del usuario).

- b. Para una sugerencia o felicitación puede utilizar el método que prefiera por medio de la web www.cne.go.cr o presentarse personalmente en la oficina de la Contraloría de Servicios. Se puede hacer por medio de una comunicación directa cara a cara con el personal de esta contraloría.



Procedimientos:

- ▼ Para cada caso recibido se abre y se mantiene un expediente físico, el cual contiene toda la documentación donde constan las gestiones realizadas por esta dependencia.

