|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Trámite No.3** | | | |
| **Nombre del trámite: Disconformidades, reclamo o quejas contra la prestación de servicios institucionales por la forma o contenido.** | | | |
| Tipo de institución: | | Ministerio de Obras Públicas y Transportes | |
| Institución: | | Consejo Nacional de Vialidad | |
| Dependencia: | | Contraloría de Servicios | |
| Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios: | | San Pedro de Montes de Oca, Barrio Betania, carretera a Sabanilla, diagonal a la Rotonda de la Betania. Apartado 616-2010 San José.  En Horarios de ocho de la mañana a cuatro de la tarde, de lunes a viernes | |
| Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite: | | No aplica | |
| Fundamento Legal del trámite: | |  | |
| **Requisitos** | | | |
| Requisitos | | | Fundamento Legal |
| Escrito remitido por correo, fax o entregado en persona o de manera verbal, que contenga la siguiente:  a) Identificación de la persona.  b) Residencia y lugar para recibir notificaciones  c) Detalle de los hechos u omisiones.  d) Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.  e) Cualquier referencia o elementos de prueba; documental, fotográfica, testimonial o otra que estime pertinente el ciudadano | | | Articulo No 19 del Decreto No Nº 34587-PLAN, La Gaceta Nº127 de 2 de julio de 2008 |
| Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República  <http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp> o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del  Diario Oficial La Gaceta <http://www.gaceta.go.cr> | | | |
| Plazo de resolución: | De 15 días hábiles a 62 días naturales, según la complejidad de la disconformidad, denuncia o queja interpuesta ( Articulo 53de la Ley Nº 9158- Gaceta 173 de martes 10 de setiembre 2013) | | |
| Vigencia de la licencia, autorización o permiso: | No aplica | | |
| Costo del trámite: | No aplica | | |
| Formulario(s) que se debe(n) presentar: | No aplica | | |
| **Funcionario Contacto** | | | |
| Funcionario # 1 | | | |
| Oficina o Sucursal: | San Pedro de Montes de Oca, Barrio Betania, carretera a Sabanilla, diagonal a la Rotonda de la Betania. Edificio Principal segundo piso | | |
| Nombre: | Rafael Moya Acuña / Alicia Padilla Duarte | | |
| Email: | [rafael.moya@conavi.go.cr](mailto:rafael.moya@conavi.go.cr) o [Alicia.padilla@conavi.go.cr](mailto:Alicia.padilla@conavi.go.cr) | | |
| Teléfono: | Tel. 2202-54-32 / 2202-5405 Fax: 2202-54-02 | | |
| Observaciones:   1. De conformidad con la Ley 9158, se considerara como gestiones interpuestas ante la Contraloría de Servicios y persona usuaria lo señalado en los artículo 29 y 39 lo siguiente:   ARTÍCULO 29.- Personas usuarias  Serán personas usuarias las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios de las organizaciones públicas  ARTÍCULO 39.- Gestión ante la contraloría de servicios de la persona usuaria de los servicios de la organización  Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la contraloría de servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio.   1. **Este servicio se encuentre en línea en la siguiente dirección**   **[http://apps.conavi.go.cr/aplicaciones/contraloria/quejasany.nsf/whlogin?Openfor](http://apps.conavi.go.cr/aplicaciones/contraloria/quejasany.nsf/whlogin?OpenforSerán personas usuarias las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios de las organizaciones públicas. m)**  **[Serán personas usuarias las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios de las organizaciones públicas. m](http://apps.conavi.go.cr/aplicaciones/contraloria/quejasany.nsf/whlogin?OpenforSerán personas usuarias las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios de las organizaciones públicas. m)** | | | |

Aprobado Por

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Mba Alicia Padilla Duarte

Contraloría de Servicios