

Contralorías de Servicios



Guía de Usuario



En realidad se trata de un Sistema Nacional de Contralorías de Servicios creado por el Ministerio de Planificación y que abarca a todas las unidades de este tipo que han sido abiertas en el sector público y otras que están por crearse.

El éxito en su labor depende de las acciones que nosotros, como usuarios, decidamos emprender. Las Contralorías necesitan del aporte --sugerencias, recomendaciones, quejas, dudas-- de todos los que utilizamos los servicios públicos. Sin ese aporte la Contraloría difícilmente sabría dónde hay problemas con la prestación de servicios y, por tanto, no podría buscar una solución.

Con la información que dan los usuarios y los conocimientos sobre la operación interna de las instituciones, las Contralorías de Servicios trabajan junto a otras unidades en la definición de nuevos y mejores mecanismos y en la simplificación de procedimientos. De esta manera entre las dos partes --Contralorías y usuarios -- se propicia la modernización del Estado.



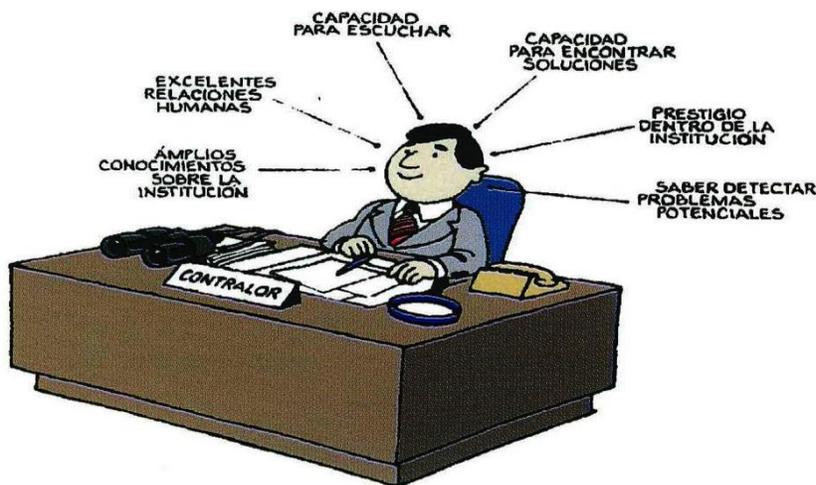
Podemos recurrir a las Contralorías de una manera sencilla, directa y accesible con la garantía de que nuestras inquietudes serán atendidas y recibirán una respuesta rápida.

Poner un reclamo es fácil. Puede hacerse oralmente o por escrito. Nada más se requiere identificación, un lugar

para recibir notificaciones, el detalle del hecho denunciado, las personas y los órganos involucrados.

Al frente de las Contralorías se designa un funcionario con amplios conocimientos del quehacer institucional.

Este Contralor, que cuenta con el apoyo del máximo jerarca, debe tener además excelentes relaciones humanas para cumplir con su función de acercar la institución a los usuarios.



Su responsabilidad es buscar solución a los problemas. Si estos son sencillos la respuesta al usuario debe ser inmediata; si el problema es complejo el Contralor de Servicios dará seguimiento para que en un plazo determinado la institución resuelva la situación.

Las Contralorías nos ofrecen la certeza de una respuesta. Por ejemplo, si solicitamos información o esperamos alguna resolución la tendremos en un plazo de 5 a 15 días hábiles a partir de la comunicación.

Además, las situaciones señaladas por nosotros los usuarios serán resueltas en un plazo no mayor a dos meses. Sólo en ocasiones muy difíciles, por ejemplo si se requiere de una investigación profunda, pueden exceder ese plazo. En estas situaciones, queda una comunicación escrita en el expediente de nuestro caso.





El Contralor de Servicios es algo así como el puente entre nosotros los usuarios y los que toman las decisiones en las instituciones. Su función es escuchar nuestros problemas, buscarle solución inmediata cuando son sencillos, o bien, cuando el problema es más complejo, estudiarlo y proponer correctivos que lo ataquen de raíz.

Pero la función del Contralor no termina allí. Como buen conocedor de la institución le corresponde ser previsor, detectar potenciales problemas en la prestación de los servicios, impulsar estudios para simplificar trámites y velar porque los usuarios estemos informados de los servicios y procedimientos.



Eso sí, la Contraloría de Servicios, requiere de nosotros para hacer una buena labor. Necesita un cambio de actitud porque para que el Estado se modernice, tenemos que modernizarnos nosotros.



A nosotros nos toca cambiar la cultura del “berreo” por la cultura del usuario moderno que ejerce su derecho a la crítica, a la petición y a manifestar su disconformidad sobre la calidad de los servicios.

**No nos llevemos el disgusto a la casa.
Seamos usuarios**

