La Contraloría de Servicios es un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda nuestra organización. También apoya, complementa, guía y asesora a la Dirección General, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

Lo anterior, con el fin de garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios, coadyuvando con ello en la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación de los servicios.

Todo usuario puede interponer sus consultas, felicitaciones, inconformidades, denuncias o sugerencias sobre los servicios prestados por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y de manera oportuna y efectiva ser atendidos por el Área.

Para presentar su gestión puede hacerlo de forma oral o verbal, y de manera opcional, cumplir con los siguientes requisitos:

* Cédula de identidad.
* Dirección o número de teléfono para recibir notificaciones.
* Detalle de los hechos, lugar, fecha y hora.
* Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
* Cualquier referencia o elemento de prueba.
* Pretensión o solicitud.

Al presentar su gestión ante la Contraloría de Servicios, la persona usuaria puede solicitar guardar confidencia de su identidad, de ser así, previo al estudio respectivo del trámite, valorará la admisibilidad de la gestión, identificando que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional o la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.

No se tomaran represalias contra el denunciante, los efectos de cualquier represalia serán revertidos contra la persona que las emprenda, mediante la aplicación de las sanciones pertinentes.

Se puede recibir la gestión de la siguiente manera:

* **Correo electrónico**: [contraloria@bomberos.go.cr](mailto:contraloria@bomberos.go.cr)
* **Vía telefónica**: (506) 2547-3758
* **Fax**: (506) 2547-3789 (a nombre de Contraloría Servicios e incluir copia de la cédula de identidad)
* **Forma física:**San José, Avenida 3, Calle 18. Costado norte de la parada de buses “La Coca Cola”. Edificio Oficinas Centrales de Bomberos, tercer piso.

**Contralora:** Malena Valencia Badilla

**Horario de atención:** lunes a viernes, 7:45 a.m. a 4:45 p.m.

[Diagrama de flujo](https://www.bomberos.go.cr/wp-content/uploads/2018/06/Diagrama-de-flujo-CS-2018.pptx)

**Fundamento legal:**

* Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.