

# EN LA CONTRALORÍA DE ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA VELAMOS POR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nuestra prioridad es que usted reciba un servicio de calidad, estableciendo los mecanismos y medios para que ejerza su derecho de petición, manifieste sus inconformidades, denuncias o consultas.

## **Parte de nuestra responsabilidad es velar por los derechos de las personas usuarias:**

- Presentar sus gestiones ante la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría sobre:
  - Los servicios que recibe de Popular Pensiones.
  - El actuar de las personas colaboradoras en el ejercicio de sus funciones cuando este afecte directa o indirectamente, los servicios o imagen de Popular Pensiones.
- Recibir de Popular Pensiones servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.
- Recibir un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.

## **En el desarrollo de sus funciones la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría garantiza:**

- **CELERIDAD:** informar a la persona usuaria el plazo estipulado para resolver su gestión junto con la información que corresponda. Si por razones fuera del control de la Contraloría, la inconformidad no puede ser atendida dentro del plazo estipulado, se informará de dichas razones dentro del tiempo estipulado.
- **FORMALISMO:** las gestiones de las personas usuarias deberán ser atendidas y solucionadas con las formalidades mínimas y mediante procedimientos simples que aseguren la adecuada protección de sus derechos.

- **GRATUIDAD:** la atención de la gestión será siempre gratuita, debiendo la organización correr con los gastos administrativos que ésta genere.
- **TRANSPARENCIA:** las personas usuarias podrán consultar el estado de su gestión.
- **NO A LA DISCRIMINACIÓN:** en los procedimientos se deberá respetar la igualdad.

### CANALES DE CONTACTO

Le ofrecemos los siguientes canales para que interponga sus denuncias, inconformidades o consultas:

- ✉ pensionescontraloria@bp.fi.cr
- 📄 Formulario de Contacto
- 📞 2010-0371
- 🗣️ Cualquier oficina que cuente con ejecutivo de Pensiones

### REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA GESTIÓN

- Detallar datos personales y de contacto: nombre completo, número de identificación, correo electrónico y número de teléfono.
- Especificar los hechos que han originado la gestión, con nombre de las personas y órganos involucrados en la misma.
- Aportar evidencias de la situación presentada en la prestación del servicio (opcional).

Puede completar el formulario y enviarlo por correo electrónico debidamente firmado, adjuntando copia del documento de identidad.

**Clic aquí para descargar formulario.**

### PLAZO DE ATENCIÓN DE LAS GESTIONES

El plazo de atención de las gestiones está relacionado a la complejidad que conlleve la solución del caso, no obstante, siempre tendrá una respuesta con el plazo de atención estimado, que en primera instancia no será mayor a 5 días hábiles a partir de recibida su gestión.



Descargue la APP de Popular Pensiones