



INFORME DE LABORES CONTRALORÍA DE SERVICIOS 2023

1. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

Se capacitaron siete de las nueve Direcciones Regionales, (queda pendiente para la semana del 18 de diciembre realizar capacitación a la Dirección Regional Metropolitana), en cuanto a la Dirección Regional Pacífico Central, la ausencia del Director Regional dificultó la coordinación; sin embargo, se espera realizarla en las primeras semanas de enero 2024.

El tema desarrollado fue “Ética y Valores en la Gestión Pública y el Servicios a la persona usuaria” para realizar esta actividad se llevó a cabo un proceso de compilación de información suministrado por la Comisión Nacional de Ética y Valores y el conocimiento en psicología con técnicas de abordaje para la atención a la persona usuaria.

El proceso de gestión para esta actividad se elaboró de la siguiente manera:

- Revisión de las actividades de capacitación de la Comisión Nacional de Ética y Valores.
- Revisión de manuales de procedimientos de instituciones públicas y privadas para la atención de personas.
- Revisión de literatura sobre Resolución Alterna del Conflicto
- Realización de guía teórica
- Realización de presentación

2. DENUNCIAS PRESENTADAS

Se presentaron cuatro denuncias, las cuales fueron tramitadas en su totalidad con el debido proceso de investigación y llegando a un acuerdo de partes con la finalidad



de evitar elevarlas a otras instancias. El proceso completo consta de los siguientes momentos:

- Recibimiento de la denuncia
- Oficio de traslado de denuncia a la parte denunciada
- Establecimiento de cinco días para contestación de denuncia
- Análisis de información y prueba documental y testimonial
- Proceso de conciliación de las partes
- Acuerdos tomados
- Archivo de la denuncia

Dentro de este proceso se cuenta con una base de datos (Excel) donde se le brinda seguimiento y se lleva control de las denuncias presentadas con la finalidad de atender y tramitar todas las denuncias.

3. CONSULTAS PRESENTADAS VÍA TELEFÓNICA

Se presentaron un total de ochenta y dos consultas realizadas, de las cuales cincuenta y tres fueron evacuadas dentro de la misma Contraloría de Servicios y veintinueve fueron trasladadas a otras instancias, las respuestas son generadas por estas instancias y devueltas a la Contraloría de Servicios para luego comunicarse con las personas usuarias.

Todas las consultas, por políticas del Contralor de Servicios, intentan no superar los tres días para dar respuesta, algunas de ellas tienen un grado de complejidad mayor, se identificaron con esta particularidad catorce consultas.

Es importante indicar que se debe mantener un monitoreo constante de las consultas presentadas para que no supere el tiempo establecido.



Además, indicar que dos consultas llevaron el proceso completo, pero cuando se brindó respuesta a la persona usuaria estas no contestaron la llamada en cinco intentos cada una por lo que se desestimó la consulta.

Dentro de este proceso se cuenta con una base de datos (Excel) donde se le brinda seguimiento y se lleva control de las consultas presentadas con la finalidad de atender y evacuar todas las consultas.

Dentro de este proceso se cuenta con una base de datos (Excel) donde se le brinda seguimiento y se lleva control de las consultas presentadas con la finalidad de atender y tramitar todas las consultas.

4. CONSULTAS PRESENTADAS POR MEDIO DEL CORREO INFO

Se presentaron ciento treinta consultas por medio del correo info@dinadeco.go.cr de las cuales setenta y seis consultas fueron evacuadas por medio de la Contraloría de Servicios, cincuenta y cuatro consultas fueron trasladadas a otras instancias para evacuar la consulta de la persona usuaria.

Todas las consultas trasladadas son devueltas a la Contraloría de Servicios para que por medio de esta unidad se dé respuesta a las personas.

Es importante indicar que se debe mantener un monitoreo constante de las consultas presentadas para que no supere el tiempo establecido.

5. SUGERENCIAS PRESENTADAS

Se han presentado solamente dos sugerencias para mejorar el servicio, una con relación a la ampliación de horarios y otra para aumentar el personal para atención en una Dirección Regional.



6. ELABORACIÓN DE INFORMES

Se han realizado los siguientes informes y planes de trabajo

- Solicitud de informes en los primeros meses del año por parte de la Dirección Nacional
- Informe de acciones del MIDEPLAN
- Elaboración de Informe de Mejora Regulatoria (en proceso a presentarse el 11 de enero 2024)
- Planes de trabajo Contraloría de Servicios al MIDEPLAN
- Elaboración de PAO, Control Interno, SEVRI
- Informes de Seguimiento de PAO, Control Interno, SEVRI

7. ATENCIÓN DE SITUACIONES PRESENTADAS DENTRO DEL EDIFICIO OFICINAS CENTRALES

Se han presentado seis situaciones de abordaje directo donde han sucedido disconformidades por parte de personas usuarias, tres de ellas en la Dirección Regional Metropolitana y tres en el edificio administrativo.

En las seis situaciones se logró solucionar la diferencia en el acto y se llegaron a acuerdos dentro de la atención no pasando a más.

Para la atención de estas situaciones se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- Escuchar a la parte afectada
- Conversar con el funcionario o la funcionaria
- Negociar acuerdos y brindar soluciones inmediatas.



8. COMISIONES

a) Mejora Regulatoria

- Presentación de cuatro avances anuales
- Reuniones mensuales de seguimiento
- Solicitudes de información a instancias institucionales
- Monitoreo semanal de observaciones del MEIC y corregirlas dentro del sistema
- Informe anual de la Comisión
- Inclusión de trámites dentro del Catálogo Nacional de Trámites
- Monitoreo continuo de los trámites incluidos dentro del Catálogo Nacional de Trámites.
- Capacitaciones periódicas por parte del despacho Ministerio
- Capacitaciones periódicas por parte del MEIC
- Revisión de correos electrónico sobre cambios dentro del sistema MEIC
- Continuidad a los trámites dentro del proyecto Celeridad de Trámites.

b) Comisión Institucional de Ética y Valores

- Reuniones mensuales con la Comisión Nacional de Ética y Valores
- Capacitaciones mensuales en temas de Ética y Valores por parte de la Comisión Nacional de Ética y Valores.
- Atención de solicitudes de capacitaciones a nivel institucional, se realizaron siete capacitaciones a Direcciones Regionales; además, Departamento de Servicios Generales y Unidad de Información y Comunicación.
- Coordinación semana nacional de los valores con actividad de capacitación con experto en tema de ética y valores.
- En coordinación con la Unidad de Información y Comunicación grabación de video sobre ética y valores.
- Se recibió y tramitó una denuncia presentada a la Comisión.
- Reuniones trimestrales de la Comisión



- Realización de plan de trabajo anual para presentar a la Comisión Nacional de Ética y Valores
- Informe final para presentar a la Comisión Nacional de Ética y Valores

c) Representación Secretaría Técnica Salud Mental

- Reuniones mensuales con los miembros de la Secretaría Técnica de Salud Mental
- Seguimiento a las actividades
- Revisión de documentos que se presentan

