



San José, 31 de agosto de 2016
CS-R-002-2016

Dr. Francisco Golcher Valverde
Contralor Institucional
Presente

REF: Informe aplicación prueba piloto de la encuesta de servicios y la Ley 9028

Estimado señor:

Siguiendo sus instrucciones se realizó la aplicación de una mini-encuesta como prueba piloto para dar seguimiento a los resultados del 2015 sobre la calidad de los servicios que brinda el Ministerio, así como la aplicación del Ley 8220, sus modificaciones "Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. Aprovecha dicha encuesta se consultó sobre el conocimiento que tiene la población de la Ley 9028 "Ley General de Control del Tabaco y sus Efectos Nocivos en la Salud".

En la encuesta de marras se establecieron cinco preguntas: una pregunta hace referencia a la calidad de los servicios, otra a la aplicación de la Ley 8220 y las últimas tres se enfocaron en el conocimiento que tiene la población sobre la Ley 9028. Se remitieron 10 encuestas a cada área rectora, cada región con un total de 910 y en nivel central se distribuyeron 10 encuestas a la Dirección de Protección al Ambiente Humano y 10 a la Dirección de Garantía al Acceso de los Servicios de Salud. La Contraloría de Servicios aplicó directamente 20 encuestas a los usuarios de la Plataforma de Servicios de la Dirección de Atención al Cliente.

Es preciso indicarle que la inclusión de la información en la herramienta de Excel se realizó de la siguiente manera: Karolina Ulloa Monge, la Región Central Sur, Brunca y Huetar Caribe. Ma. De los Ángeles Ramirez Muñoz la Región Central Este, Occidente y Huetar Norte. Mi persona la Región Central Norte, Chorotega, Pacífico Central, la Dirección de Garantía al Acceso, Protección al Ambiente Humano y Plataforma de Servicios; con dicha información se procedió a hacer el consolidado a nivel nacional.

Los parámetros cualitativamente utilizados en las preguntas se les asignó la equivalencia: menor a 1 = malo o nada, 2= regular, 3= bueno o poco, 4= muy bueno, mayor a cinco = excelente. La estructura de las preguntas es la siguiente:

1. ¿Cómo considera en general la calidad de nuestros servicios?

1 (menor) 2 3 4 5 (mayor) n/a

2. ¿Qué tan claras fueron las respuestas o instrucciones que le dio la persona que lo o la Atendió?

1 (menor) 2 3 4 5 (mayor) n/a



MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

3. ¿Le solicitaron algún documento extra a los establecidos en la ley o Reglamento para el trámite?
SI NO N/A Documento solicitado
4. ¿Fumar perjudica la Salud?
SI NO No/Sabe
5. ¿Conoce o ha escuchado hablar sobre la Ley 9028 "Ley General de Control del Tabaco y sus efectos Nocivos para la Salud"?
* 1 (menor) 2 3 4 5 (mayor) n/a
6. ¿Considera usted que la Ley 9028 se ha dado a conocer lo suficiente, para el beneficio de la salud del país?
SI NO Poco

Análisis de los Resultados: Se procedió a analizar la información contenida en las encuestas remitidas. Es preciso señalar que de las 950 encuestas enviadas a las nueve regiones, ochenta y dos áreas rectoras de salud y las tres direcciones del nivel central, se aplicó un total de 921 encuestas según tabla adjunta:

TABLA No.1
Distribución de Encuestas

UNIDAD ORGANIZATIVA	ENCUESTAS ENVIADAS	ENCUESTAS APLICADAS
Dirección Regional Brunca (Sede/6 Áreas Rectoras)	70	70
Dirección Regional Central Este (Sede/7 Áreas Rectoras)	80	78
Dirección Regional Central Norte (Sede/12 Áreas Rectoras)	130	129
Dirección Regional Central Occidente (Sede/5 Áreas Rectoras)	60	57
Dirección Regional Central Sur (Sede/19 Áreas Rectoras)	200	178
Dirección Regional Chorotega (Sede/12 Áreas Rectoras)	130	129
Dirección Regional Huetar Caribe (Sede/6 Áreas Rectoras)	70	70
Dirección Regional Huetar Norte (Sede/6 Áreas Rectoras)	70	70
Dirección Regional Pacífico Central (Sede/9 Áreas Rectoras)	100	100
Dirección Protección Ambiente Humano	10	10
Dirección Garantía de Servicios de Salud	10	10
Dirección de Atención al Cliente (Plataforma de Servicios)	20	20
TOTAL	950	921

Fuente: Encuesta Contraloría de Servicios, 2016

Con la información obtenida de la aplicación de las 921 encuesta en las unidades organizativas indicadas en la tabla No.1, se procedió con el análisis de la información de las cinco preguntas de la encuesta de marras. Es preciso aclarar que la diferencia en el cumplimiento estriba en la cantidad de áreas rectoras de salud que tiene cada una de las regiones consultadas, como se puede observar en la tabla 1.



MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS
 San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
 Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

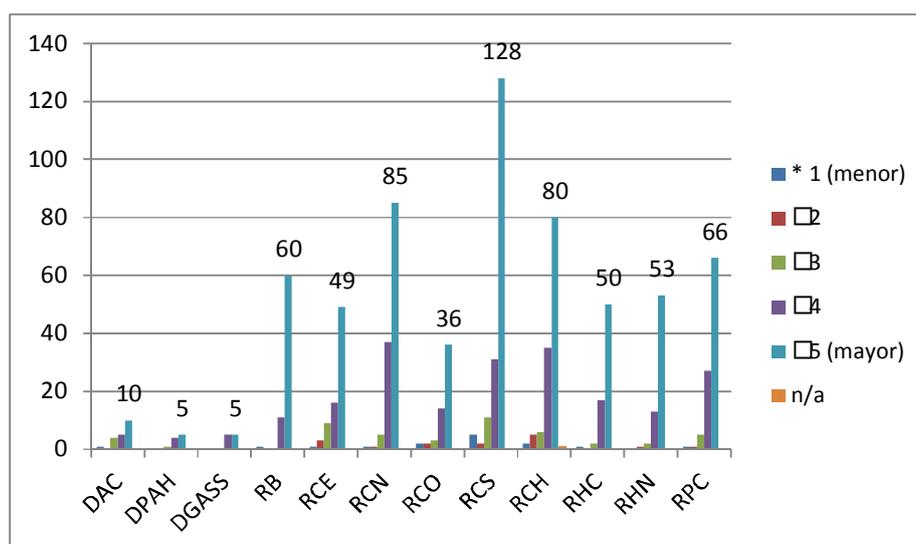
A continuación se exponen en la tabla No.2 los datos obtenidos según la cantidad de personas que respondieron a la pregunta: ¿Cómo considera en general la calidad de nuestros servicios?

TABLA No.2
Resultado por Unidad Organizativa de la Calidad del Servicio

Direcciones /nivel Central		¿Cómo considera en general la calidad de nuestros servicios?					
		□ 1 (menor)	□2	□ 3	□ 4	□ 5 (mayor)	n/a
<i>Dirección de Atención al Cliente</i>	DAC	1		4	5	10	
<i>Dirección de Protección al Ambiente Humano</i>	DPAH			1	4	5	
<i>Dirección de Garantía al Acceso de Serv. Salud</i>	DGASS				5	5	
<i>Dirección Regional Brunca</i>	RB	1	0	0	11	60	
<i>Dirección Regional Central Este</i>	RCE	1	3	9	16	49	
<i>Dirección Regional Central Norte</i>	RCN	1	1	5	37	85	0
<i>Dirección Regional Central Occidente</i>	RCO	2	2	3	14	36	
<i>Dirección Regional Central Sur</i>	RCS	5	2	11	31	128	
<i>Dirección Regional Chorotega</i>	RCH	2	5	6	35	80	1
<i>Dirección Regional Huetar Caribe</i>	RHC	1	0	2	17	50	
<i>Dirección Regional Huetar Norte</i>	RHN		1	2	13	53	
<i>Dirección Regional Pacífico Central</i>	RPC	1	1	5	27	66	
TOTAL		15	15	48	215	627	1

Fuente: Encuesta Contraloría de Servicios, 2016

GRAFICO No. 1
Calidad de los servicios que se brindan en las Unidades Organizativas



Fuente: Encuesta Contraloría de Servicios, 2016



Para visualizar integralmente la calidad del servicio que brinda el Ministerio a sus clientes/usuarios, se procedió a hacer un consolidado nacional, donde se obtiene que el 68% de los encuestados consideran que el servicio es excelente, un 23% muy bueno y solamente un 1% indica que es malo, tal y como se observa en la gráfica siguiente:

GRAFICO No. 2



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

En cuanto a la pregunta ¿Qué tan claras fueron las respuestas o instrucciones que le dio la persona que lo o la atendió?, la tabla No. 3 nos muestra la información dada por los entrevistados.

TABLA No. 3

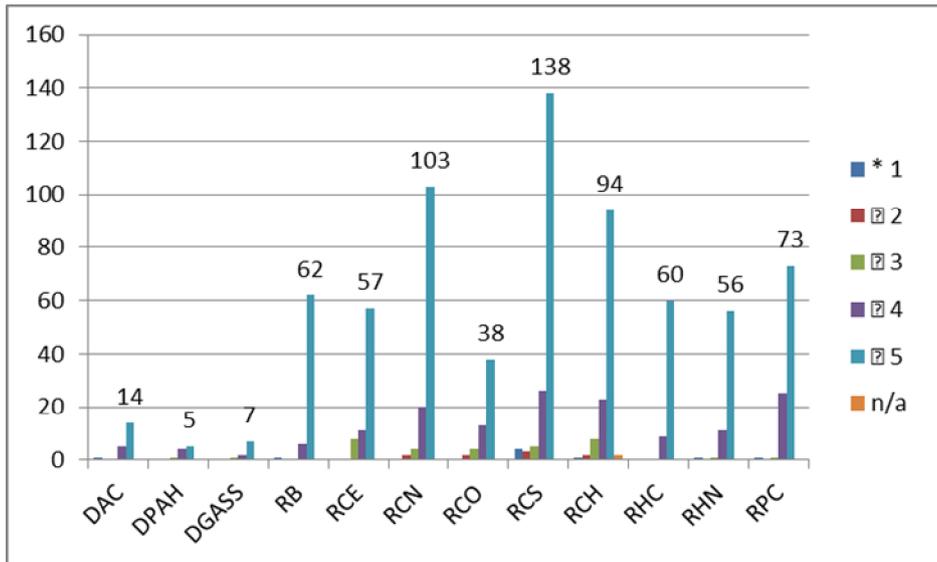
Direcciones /nivel Central		¿Cómo considera en general la calidad de nuestros servicios?					n/a
		1 (menor)	2	3	4	5 (mayor)	
Dirección de Atención al Cliente	DAC	1			5	14	
Dirección de Protección al Ambiente Humano	DPAH			1	4	5	
Dirección de Garantía al Acceso de Serv. Salud	DGASS			1	2	7	
Dirección Regional Brunca	RB	1	0	0	6	62	
Dirección Regional Central Este	RCE			8	11	57	
Dirección Regional Central Norte	RCN	0	2	4	20	103	
Dirección Regional Central Occidente	RCO		2	4	13	38	
Dirección Regional Central Sur	RCS	4	3	5	26	138	
Dirección Regional Chorotega	RCH	1	21	8	23	94	2
Dirección Regional Huetar Caribe	RHC	0	0	0	9	60	
Dirección Regional Huetar Norte	RHN	1	0	1	11	56	
Dirección Regional Pacífico Central	RPC	1	0	1	25	73	

Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



En el gráfico siguiente observamos los parámetros más relevantes de la claridad con que los funcionarios encargados de la atención al cliente/usuario suministran la información de los trámites que realizan en la Institución.

GRAFICO No. 3
Claridad de la información que se da en las Unidades Organizativas



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

Para analizar lo anterior de forma integral se muestra en el gráfico No. 4 que el 77% de los clientes/usuarios de los servicios que brinda el Ministerio, consideran que la información que se les brinda sobre los trámites es excelente, un 17% la califica de muy buena y un 4% de los entrevistados de buena y un 2% la ubica entre regular y mala.

GRAFICO No. 4



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS
 San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
 Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Respecto a la pregunta de comprobación de la Ley 8220, ¿Le solicitaron algún documento extra a los establecidos en la ley o Reglamento para el trámite?, la tabla No. 4 muestra los resultados de la entrevista. Es preciso señalar que cuando se revisaron las observaciones del documento solicitado, hacían referencia a la cedula de identidad o bien a requisitos propios del trámite, sin embargo se respeta la respuesta que indicaron en la encuesta.

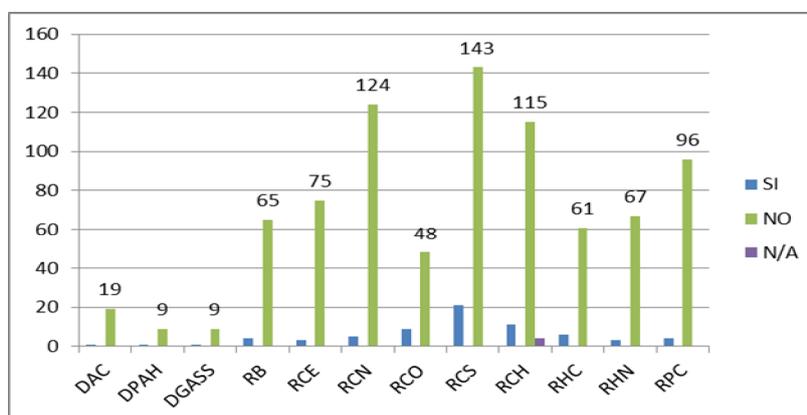
TABLA No. 4

Direcciones /nivel Central		¿Le solicitaron algún documento extra a los establecidos en la ley o Reglamento para el trámite?		
		SI	NO	N/A
Dirección de Atención al Cliente	DAC	1	19	
Dirección de Protección al Ambiente Humano	DPAH	1	9	
Dirección de Garantía al Acceso de Serv. Salud	DGASS	1	9	
Dirección Regional Brunca	RB	4	65	
Dirección Regional Central Este	RCE	3	75	
Dirección Regional Central Norte	RCN	5	124	
Dirección Regional Central Occidente	RCO	9	48	
Dirección Regional Central Sur	RCS	21	143	
Dirección Regional Chorotega	RCH	11	115	4
Dirección Regional Huetar Caribe	RHC	6	61	
Dirección Regional Huetar Norte	RHN	3	67	
Dirección Regional Pacífico Central	RPC	4	96	

Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

Para verificar el cumplimiento de la Ley 8220, sus modificaciones y reglamento, se consultó a los clientes/usuarios, si se les pidió un documento extra a los establecidos en la normativa vigente para el trámite que realizarían, como podemos observar en el gráfico No. 5 los resultados por unidad organizativa.

GRAFICO No. 5
Documentación solicitada de más en la Unidad Organizativa



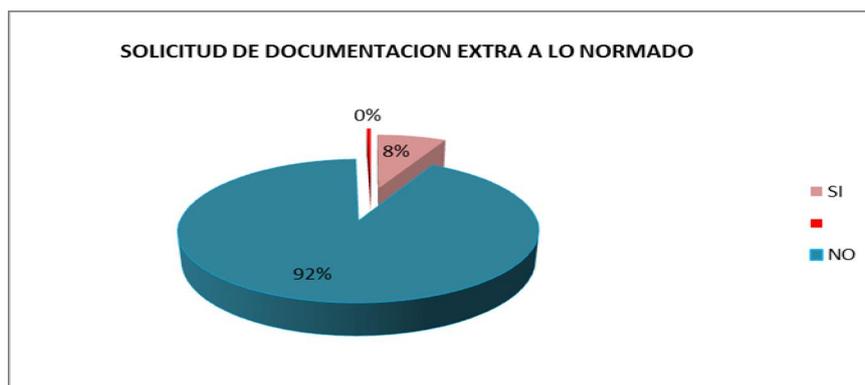
Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS
 San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
 Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

En el gráfico siguiente se evidencia que el 92% de los encuestados manifiestan que no se les solicitó documentación extra a lo normado para realizar el trámite y un 8% responde que sí. No obstante, en el espacio para indicar el tipo de documento solicitado, mencionan la cédula de identidad y otros documentos propios del trámite que están realizando.

GRAFICO No. 6



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

Las últimas cuatro preguntas de la encuesta aplicada hacen referencia al conocimiento que tienen los clientes/usuarios de los servicios que brinda el Ministerio, sobre la Ley 9028 y su reglamento. Lo consultado está relacionado con aspectos básicos, tales como: ¿Fumar perjudica la Salud?

Los datos proyectados se evidencian en las tablas y gráficos siguientes:

TABLA No. 5

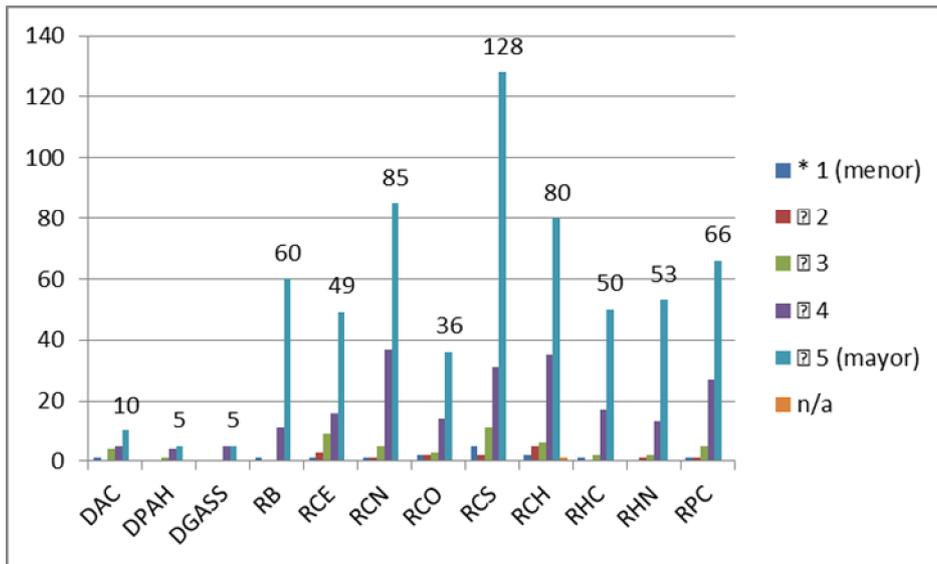
Direcciones /nivel Central	¿Fumar perjudica la Salud?			
		SI	NO	No Sabe
Dirección de Atención al Cliente	DAC	20		
Dirección de Protección al Ambiente Humano	DPAH	10	0	
Dirección de Garantía al Acceso de Serv. Salud	DGASS	10		
Dirección Regional Brunca	RB	70	0	0
Dirección Regional Central Este	RCE	78		
Dirección Regional Central Norte	RCN	128	1	0
Dirección Regional Central Occidente	RCO	57		
Dirección Regional Central Sur	RCS	173	2	3
Dirección Regional Chorotega	RCH	126	0	3
Dirección Regional Huetar Caribe	RHC	68	1	0
Dirección Regional Huetar Norte	RHN	69	1	
Dirección Regional Pacífico Central	RPC	99	0	1

Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



Con base en la tabla anterior, se procede a graficar la información recopilada de las diferentes unidades organizativas del Ministerio, donde se aplicaron las encuestas.

GRAFICO No. 7
¿Fumar perjudica la Salud?



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

A nivel nacional un 99% de los encuestados están conscientes de que fumar perjudica la salud, mientras que el 1% responde que no.

GRAFICO No. 8



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



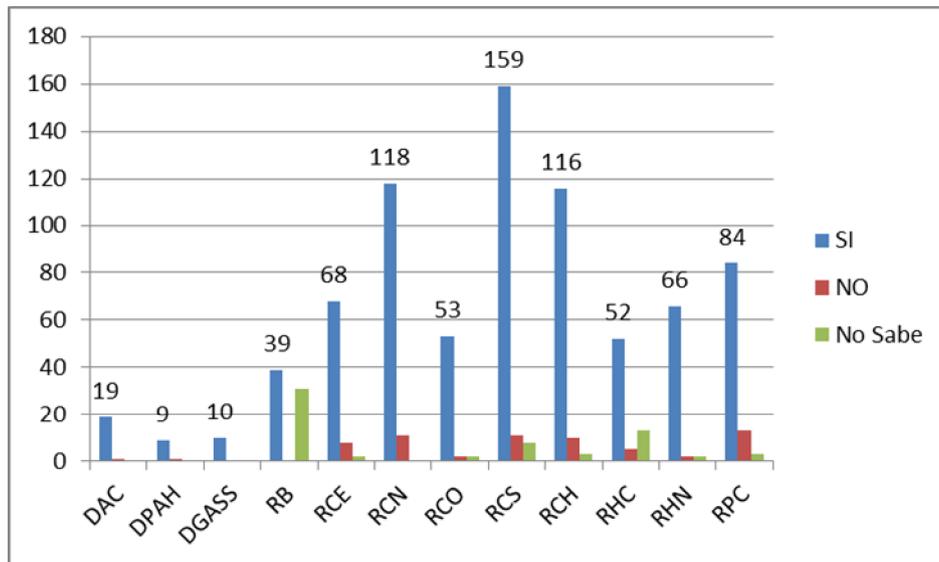
En la tabla No. 6 y en el gráfico 9 se muestran los resultados por unidad organizativa de la calificación que le otorgaron los clientes/usuarios sobre el conocimiento que tienen éstos de la Ley 9028 "Ley General de Control del Tabaco y sus efectos Nocivos para la Salud"

TABLA No. 6

Direcciones /nivel Central		¿Conoce o ha escuchado hablar sobre la Ley 9028 "Ley General de Control del Tabaco y sus efectos Nocivos para la Salud"?		
		SI	NO	No Sabe
Dirección de Atención al Cliente	DAC	19	1	
Dirección de Protección al Ambiente Humano	DPAH	9	1	
Dirección de Garantía al Acceso de Serv. Salud	DGASS	10		
Dirección Regional Brunca	RB	39	0	31
Dirección Regional Central Este	RCE	68	8	2
Dirección Regional Central Norte	RCN	118	11	0
Dirección Regional Central Occidente	RCO	53	2	2
Dirección Regional Central Sur	RCS	159	11	8
Dirección Regional Chorotega	RCH	116	10	3
Dirección Regional Huetar Caribe	RHC	52	5	13
Dirección Regional Huetar Norte	RHN	66	2	2
Dirección Regional Pacífico Central	RPC	84	13	3

Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

GRAFICO 9
Sobre si ha escuchado sobre la Ley 9028



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Al consultarle a los encuestados si han escuchado hablar sobre la Ley 9028 "Ley General de Control del Tabaco y sus efectos Nocivos para la salud un 86% si han escuchado sobre la ley de marras, el 14% restante indica no saber.

GRAFICO 10



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

Al consultarles a los encuestados si conoce sobre los problemas que pueden tener si incumple la Ley 9028, se evidenciaron los siguientes resultados. Cabe destacar que la información se presenta por unidad organizativa siendo el 1 la categoría correspondiente a un desconocimiento total y 5 como categoría de conocimiento total de las consecuencias de incumplimiento.

Tabla No. 7

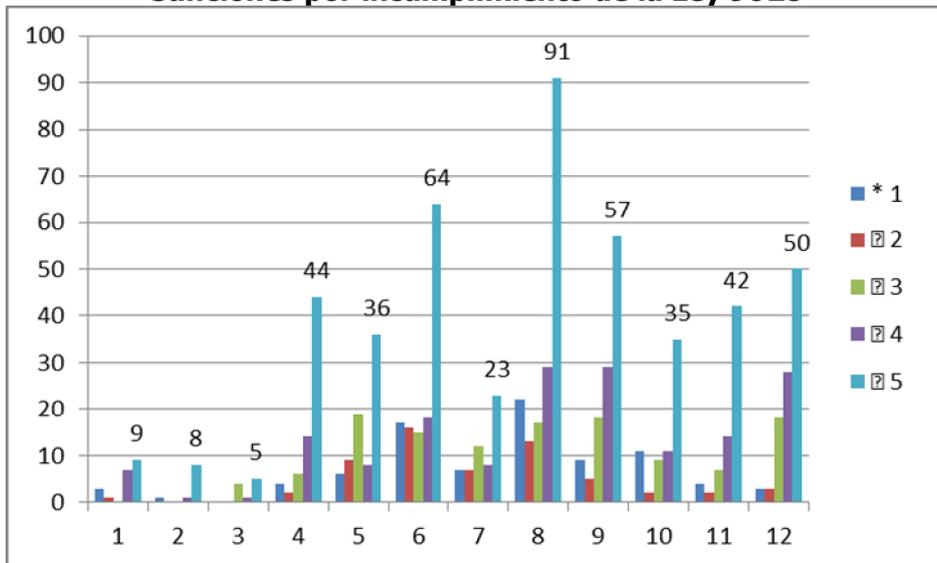
Direcciones /nivel Central		¿Conoce los problemas que usted puede tener sino cumple con la Ley 9028 en su establecimiento o su vida cotidiana?					
			□ 1	* 2	* 3	* 4	* 5
1	Dirección de Atención al Cliente	DAC	3	1		7	9
2	Dirección de Protección al Ambiente Humano	DPAH	1			1	8
3	Dirección de Garantía al Acceso de Serv. Salud	DGASS			4	1	5
4	Dirección Regional Brunca	RB	4	2	6	14	44
5	Dirección Regional Central Este	RCE	6	9	19	8	36
6	Dirección Regional Central Norte	RCN	17	16	15	18	64
7	Dirección Regional Central Occidente	RCO	7	7	12	8	23
8	Dirección Regional Central Sur	RCS	22	13	17	29	91
9	Dirección Regional Chorotega	RCH	9	5	18	29	57
10	Dirección Regional Huetar Caribe	RHC	11	2	9	11	35
11	Dirección Regional Huetar Norte	RHN	4	2	7	14	42
12	Dirección Regional Pacífico Central	RPC	3	3	18	28	50

Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



Además para lograr visualizar de la mejor manera la información de la tabla 7, se procede a la elaboración del siguiente gráfico, que evidencia que los clientes/usuarios del Ministerio conocen las implicaciones de las sanciones que pueden tener si se incumple la Ley 9028.

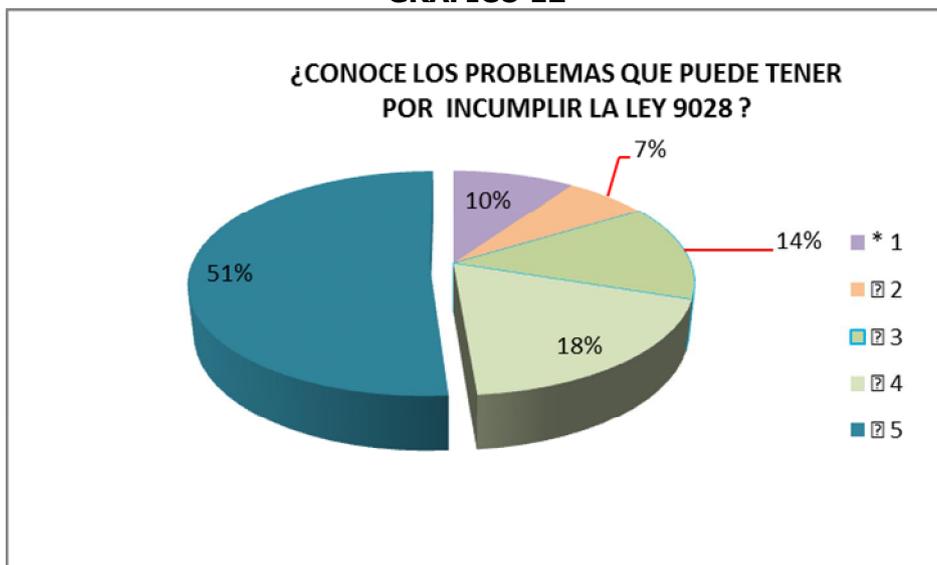
GRAFICO 11
Sanciones por incumplimiento de la Ley 9028



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

En relación al análisis del gráfico anterior y para apreciar mejor el grado de conocimiento que tienen los cliente/usuarios sobre las implicaciones de faltar a la Ley 9028, graficamos la información de manera consolidada, proporcionando un resultado que un 51% de los encuestados tiene conocimiento y solamente un 10% tienen desconocimiento de las implicaciones que tiene el incumplir dicha Ley.

GRAFICO 12



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

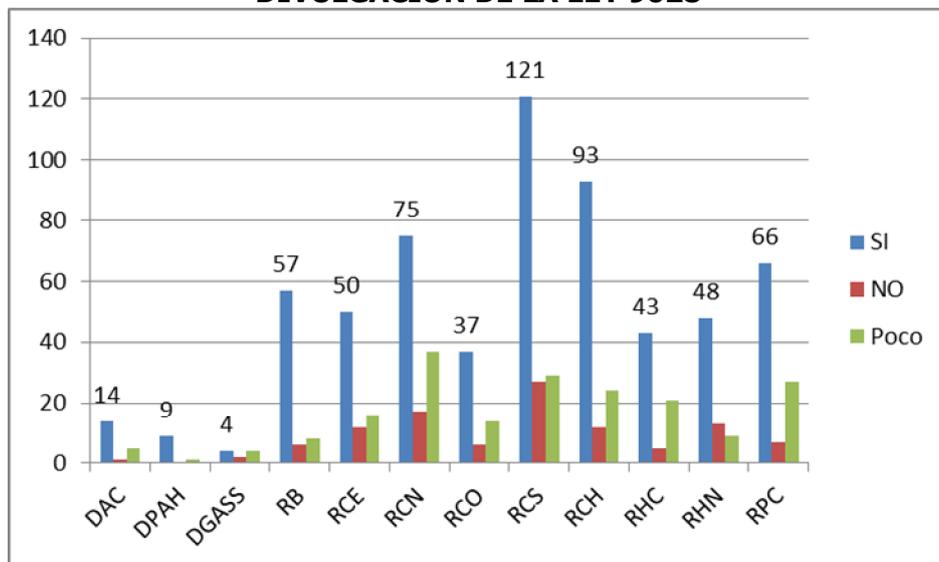
Aunado a lo anterior, en las encuestas aplicadas se consideró la importancia de indagar si las personas consideran que se ha dado a conocer lo suficiente de la Ley 9028, para el beneficio de la salud del país. Por lo que a continuación se presenta los datos obtenidos en el análisis realizado, distribuidos por unidades organizativas y direcciones regionales de salud.

Direcciones /nivel Central			¿Considera usted que la Ley 9028 se ha dado a conocer lo suficiente, para el beneficio de la salud del país?		
			SI	NO	Poco
1	Dirección de Atención al Cliente	DAC	14	1	5
2	Dirección de Protección al Ambiente Humano	DPAH	9		1
3	Dirección de Garantía al Acceso de Serv. Salud	DGASS	4	2	4
4	Dirección Regional Brunca	RB	57	6	8
5	Dirección Regional Central Este	RCE	50	12	16
6	Dirección Regional Central Norte	RCN	75	17	37
7	Dirección Regional Central Occidente	RCO	37	6	14
8	Dirección Regional Central Sur	RCS	121	27	29
9	Dirección Regional Chorotega	RCH	93	12	24
10	Dirección Regional Huetar Caribe	RHC	43	5	21
11	Dirección Regional Huetar Norte	RHN	48	13	9
12	Dirección Regional Pacífico Central	RPC	66	7	27

Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

Para mostrar el comportamiento por unidad organizativa, se confeccionó el gráfico 13, mismo que evidencia la opinión de los clientes/usuarios, sobre la divulgación que se le ha dado a la Ley 9028 en su comunidad

**GRAFICO 13
DIVULGACION DE LA LEY 9028**

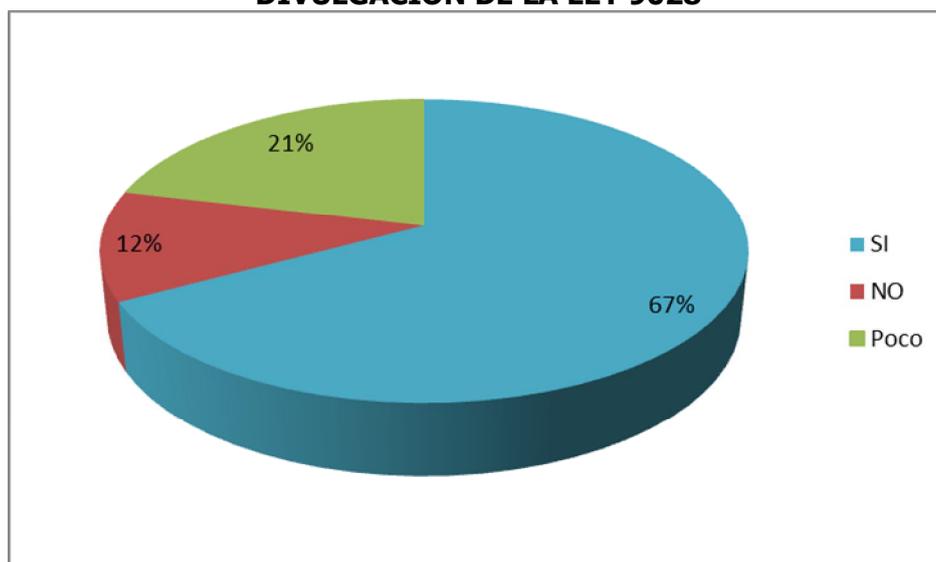


Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



Con el propósito de conocer el grado de opinión que tienen los encuestados a nivel nacional sobre la divulgación que se le ha dado a la Ley 9028, obtuvimos que el 67% de las personas consultadas indican que sí se ha divulgado lo suficiente, un 21% indica que poco y un 12% que no es suficiente.

GRAFICO 13
DIVULGACION DE LA LEY 9028



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

Conclusiones: De lo anterior se concluye:

1. Qué los equipos de atención al cliente continúan brindando un buen servicio al cliente/usuarios, además de no solicitarles documentación de más de lo establecido en reglamentos.
2. Sobre las consultas realizadas en lo que compete al cumplimiento de la Ley 9028, se evidencia que la misma es conocida por la mayoría de los clientes/usuarios, saben las repercusiones que tiene el no cumplirla. Sin embargo aún existe una pequeña cantidad de personas que desconocen en qué consisten las infracciones de la misma.

Recomendaciones: Considerando lo concluido esta Contraloría de Servicios recomienda:

1. Que se continúe trabajando con los equipos de atención al cliente, en cuanto a las técnicas de atención del usuario, así como hacer refrescamiento sobre Ley 8220, sus modificaciones y reglamento; con el fin de que se satisfaga las necesidades de los clientes/usuarios.
2. En cuanto a la Ley 9028, dichos resultados deberán ser trasladados a la Dra. Nidia Amador Brenes, Encargada Técnica del Programa de Tabaco a nivel Nacional; para que



MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

tome las medidas necesarias y que se consideren lo que compete a la divulgación y las sanciones que se tienen por infringir dicha Ley.

Sin otro particular,

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Original Firmado

Roxana Navarro Vargas
SUB-CONTRALORA INSTITUCIONAL

Roxana N

Cc/

Documentos originales en Archivo