



MINISTERIO DE SALUD
REPÚBLICA DE COSTA RICA

**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

San José, 23 de marzo del 2018
CS-039-2018

23/03/2018
P. Rossy
3:10 pm

Dra. Karen Mayorga Quirós
Ministra de Salud
Despacho Ministerial

REF: Remisión Informe de Gestiones de la Contraloría de Servicios, 2017

Estimada señora:

De conformidad a lo estipulado en el artículo No. 37 de la Ley 9158 "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios", procedo con la remisión del Informe de Gestión de esta Contraloría de Servicios del año 2017, con la finalidad de que el mismo sea avalado por su persona y remitido a la Secretaría Técnica del Sistema de Contralorías de Servicios en MIDEPLAN.

Cordialmente,

CONTRALORIA DE SERVICIOS

Ing. Christian Madrigal Fonseca
CONTRALOR INSTITUCIONAL



Cc: Se adjunta informe y sus anexos
Archivo/Consecutivo



R/

MINISTERIO DE SALUD

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE GESTION 2017

ING. CHRISTIAN MADRIGAL FONSECA

23 de marzo del 2018





**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCION:

El Ministerio de Salud como ente rector promueve la salud de la población y la participación ciudadana, para este fin las Autoridades han dispuesto un equipo de trabajo competente, conformado por funcionarios de la Contraloría de Servicios y apoyados en lo que respecta a lo técnico-legal por colaboradores de los tres niveles de gestión, según corresponda. Lo primordial para la Institución es contar con un mecanismo, donde se pueda escuchar y conocer las inconformidades que tienen los ciudadanos, sobre los servicios que brindamos y así, mejorar cada día su calidad y por ende satisfacer las necesidades de los clientes/usuarios a nivel nacional.

a) Misión Institucional:

Somos la Institución que dirige social y conduce a los actores sociales para el desarrollo de acciones que protejan y mejoren el estado de salud físico, mental y social de los habitantes, mediante el ejercicio de la rectoría del Sistema Nacional de Salud, con enfoque de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, propiciando un ambiente humano sano y equilibrado, bajo los principios de equidad, ética, eficiencia, calidad, transparencia y respeto a la diversidad,

b) Visión:

Seremos la autoridad sanitaria respetada a nivel nacional e internacional, que ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Salud con capacidad técnica y resolución, liderazgo y participación social.

c) Valores:

Liderazgo.
Transparencia.
Compromiso.
Respeto
Empatía
Trabajo en equipo
Excelencia
Asertividad
Lealtad
Ética



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

d) Objetivos Institucionales:

1. Dirigir y conducir a las instituciones del sector y otros actores sociales, que intervienen en el proceso salud-enfermedad-muerte, con el fin de mejorar al estado de salud de la población.
2. Ejercer la regulación de servicios, establecimientos y eventos mediante la aplicación de la normativa vigente, con el fin de proteger y mejorar la salud de la población.
3. Fortalecer la vigilancia de los determinantes de la salud (salutogénicos y patogénicos) con el fin de promover la salud y disminuir los riesgos y daños a la salud de la población y el ambiente humano.
4. Fortalecer el rol rector del Ministerio de Salud, mediante el desarrollo de las condiciones y capacidades institucionales necesarias para el ejercicio eficiente y eficaz de sus funciones
5. Fortalecer la atención al cliente externo e interno mediante servicios simplificados, oportunos y de calidad, a fin de lograr la satisfacción de los usuarios.

Tal y como lo establece el artículo 6.- "De los niveles de gestión institucional. La estructura organizacional del Ministerio de Salud se divide en tres niveles de gestión, que tienen las siguientes características:

Nivel Central. Constituye el nivel político-estratégico y técnico-normativo de la institución. Determina, formula y garantiza el cumplimiento de las políticas, reglamentos, normas, lineamientos, directrices, planes, proyectos, procedimientos y sistemas que aseguren la implementación del marco estratégico institucional. Brinda supervisión y acompañamiento al nivel regional, según corresponda, a los niveles regional y local. Ejecuta directamente las actividades operativas para cumplir con las Funciones Esenciales en Salud Pública (FESP) en ámbitos geográficos que requieren de un abordaje nacional o multiregional. El Nivel Central del Ministerio de Salud cuenta con la Dirección General de Salud y sus Direcciones de Nivel Central para colaborar en el ejercicio de la Rectoría Técnica. 27

Nivel Regional. Constituye el nivel político-táctico y enlace entre el nivel central y el nivel local. Apoya a las unidades organizativas del nivel central en la determinación, formulación y en la garantía del cumplimiento de las políticas, reglamentos, normas, lineamientos, directrices, planes, proyectos, procedimientos y sistemas que aseguren la implementación del marco estratégico institucional. Brinda supervisión y acompañamiento al nivel local. Ejecuta directamente las actividades operativas para cumplir con las Funciones Esenciales en Salud Pública (FESP) en ámbitos geográficos que requieren de un abordaje regional o multilocal. El nivel regional del Ministerio de Salud cuenta con las Direcciones Regionales de la Salud para colaborar en el ejercicio de la Rectoría Técnica.

Nivel Local. Constituye el nivel político-operativo de la institución para la ejecución de las Funciones Esenciales en Salud Pública (FESP) y de provisión de servicios de salud. Participa, a la vez con los niveles central y regional, en la determinación, formulación y ejecución de las políticas, reglamentos, normas,



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

lineamientos, directrices, planes, proyectos, procedimientos y sistemas que aseguren la implementación del marco estratégico institucional. El nivel local del Ministerio de Salud cuenta con las Direcciones de Áreas Rectoras de Salud para colaborar en el ejercicio de la Rectoría Técnica.

e) Tipo de servicios o productos estratégicos que brinda la institución.

Permisos (funcionamiento, cadáveres, productos químicos, planos, importación y exportación, habilitación, acreditación, radiaciones ionizantes)
Registros de productos de interés sanitario (alimentos, cosméticos, medicamentos, productos higiénicos, plaguicidas domésticos e industriales, productos naturales, equipo y material biomédico, productos químicos peligrosos, tintas para tatuajes)
Denuncias sanitarias (filtraciones de aguas residuales, negras, humo malos olores, fauna nociva, ruidos, ventas)
Certificaciones (certificado internacional de vacunación contra fiebre amarilla, certificación: calidad del agua, libre venta de medicamentos – equipo y material biomédico – productos químicos peligrosos – buen funcionamiento de radiaciones ionizantes)
Autorizaciones para eventos masivos (turnos, ferias, conciertos, carreras y otros)
Habilitación de Hogares Comunitarios y Guarderías

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

III. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES

a) DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

Nombre Completo: Karen Mayorga Quirós
Correo electrónico: karen.mayorga@misalud.go.cr
Profesión: Doctora en medicina General
Postgrados: Maestría en Gerencia de la Salud
Maestría en Gerencia de la Calidad
Teléfono: 22330683
Fax: 2255-2594

b) DATOS DEL CONTRALOR DE SERVICIOS:

Nombre Completo: Christian Madrigal Fonseca
Correo electrónico: christian.madrigal@misalud.go.cr
Profesión: Ingeniero Industrial
Licenciado



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Grado Académico:	
Puesto:	Profesional jefe 3
Tipo de nombramiento:	Propiedad (X)
Desempeño del Cargo	Sin Recargo (X)
Fecha de nombramiento	14 agosto del 2017
Tiempo en el cargo	4 meses

c) DATOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:

Dirección:	San José, Avenidas 6 y 8, Calle 16
Ubicación física:	Edificio Central. Primer piso
Horario:	8 am – 4 pm
Correo electrónico:	Contraloria.servicios@misalud.go.cr
Teléfono (s):	2258-2798

d) NORMATIVA QUE RIGE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:

La Contraloría de Servicios, se rige por lo estipulado en la Ley 9158 "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios" y su Reglamento. Asimismo, se cuenta con un procedimiento interno para el funcionamiento de la misma, el cual fue valorado por la Dirección de Planificación Institucional, para ser oficializada por el Despacho Ministerial.

e) UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANICA INSTITUCIONAL

La Contraloría de Servicios, funge como una unidad Staff, desde el 30 de noviembre del 2012, según DM-0092-2013, mediante el cual se indica que jerárquicamente pertenece al Despacho Ministerial.

Se considera adecuado que la Contraloría de Servicios se encuentre ubicada organizativamente en el Despacho Ministerial, ya que facilita la toma de decisiones y las acciones, para poner en práctica la propuesta de mejora; en pro de brindar un servicio de calidad a la población del país y a la vez se cumple con lo estipulado en el artículo 11 de la Ley 9158 y su reglamento.

f) Recursos

a. Recurso Humano



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Nombre del funcionario	Puesto	Cursos Académicos
1. Roxana Navarro Vargas	Subcontralora	Máster en Administración Empresas (Rec. Human)
2. Karolina Ulloa Monge	Profesional 2	Máster en Psicología Industrial y Organizacional
3. Ma. de los Ang. Ramírez Muñoz	Profesional 1-B	Licda. en Administración de Empresas
4. Sandra Sojo Vargas	Secretaria Serv. Civil 1	Bachiller en Administración de Servicios de Salud

b. Recursos Presupuestarios:

Cuenta la Contraloría de Servicios con los recursos presupuestarios asignados para el cumplimiento de sus funciones:

Si (x) La División Administrativa asigna presupuesto para viáticos, transportes y papelería, utensilios de oficina; que permiten la atención de las inconformidades y las supervisiones, charlas y cursos que imparten como mejora continua a los servicios a nivel nacional. No obstante, no se cuenta con una partida específica para tal fin.

c. Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo:

Recursos físicos	Si	No	Cantidad
Espacio físico (oficina) propio	X		
Espacio físico adecuado	X		
Fax	X		1
Teléfono (extensiones)	X		5
Línea telefónica propia	X		2
Computadora	X		6
Impresoras	X		2
Fotocopiadora	X		Compartida
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Acceso a Internet	X		
Scanner	X		
Cámara Fotográfica		X	



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Computadora portátil (laptop)		X	
Video bean	X		
Pantalla		X	
Pizarras	X		
Otros: (vehículo, guillotina, empastadora, etc.)		X	

Observaciones:

Se continúa compartiendo la fotocopiadora y el scanner ya que están por convenio de leasean. Además, el Proceso de Transportes, da apoyo a las giras para la atención de las denuncias. El Despacho Ministerial giró instrucciones que las recomendaciones dadas por esta Contraloría de Servicios se envían directamente a la Dirección General de Salud, para el giro de directrices cuando éstas abarcan todas las unidades organizativas y cuando son de una dirección específica se remiten al director.

IV. INSTRUMENTOS APLICADOS PARA MEDIR LA PERCEPCION CIUDADANA

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (marque con X)	Percepción sobre servicios / productos institucionales (Marcar con X)
Cuestionarios con entrevistador		
Cuestionarios auto administrados		X
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias		X
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de Control de Inconformidades		X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios	X	
Observaciones: participantes (realimentación)	X	



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

con los funcionarios)		
Otros: Indique: supervisiones a las áreas rectoras de salud.		

V. ATENCION DE CONSULTAS Y CLASIFICACION DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIONES:

En el presente informe se utilizó información contenida en el Sistema de Quejas por trámite no resuelto y Denuncias contra el actuar de un funcionario y los registros manuales de consultas que se llevan en la recepción de la Contraloría de Servicios:

Consultas registradas en el 2017:

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año 2017 por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Consultas Resueltas
1	Páginas WEB institucionales desactualizadas en relación con la información sobre: Servicios institucionales. Trámites y requisitos. Horarios de atención a la ciudadanía. Recepción de documentos. Procesos y procedimientos para acceder a los servicios	1	1	100,00%
2	Falta de respuesta a la solicitud de información, sobre el estado de situación de una denuncia planteada o sobre los resultados de una gestión tramitada.	44	44	100,00%
3	Dificultad de las personas usuarias para tener acceso mediante el uso de medios electrónicos a la información institucional.	2	2	100,00%
4	Falta de conocimiento del funcionario que atiende sobre el servicio o el trámite	2	2	100,00%
5	Atraso en la resolución de los casos.	11	11	100,00%
6	Mala calidad del producto (documentos entregados con errores).	2	2	100,00%
7	Falta de atención de centrales telefónicas y/o unidades que brindan servicios.	9	9	100,00%
8	Incumplimiento de labores por parte de los funcionarios (dejar sola las ventanillas).	1	1	100,00%
9	Incumplimiento de la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento.	1	1	100,00%
10	Dificultades estructurales en las instituciones para brindar acceso a Internet y mejorar la señal telefónica.	2	2	100,00%
11	Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.	3	3	100,00%
12	Consultas sobre temas sanitarios; (Ruido y vibraciones, Olores, Humos y Gases, Polvo o partículas, aguas negras, tanque séptico, aguas residuales, planta Tratamiento aguas pluviales o servidas y Manejo de desechos sólidos)	60	60	100,00%
13	Otras consultas del nivel central (productos de interés sanitario, ley 9028, habilitaciones de servicios de salud, desalmacenajes)	63	63	100,00%
TOTAL		201	201	100,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

Inconformidades Externas de la Dimensión de la Calidad del Servicio: En las tablas adjuntas se aprecia la descripción de las inconformidades por subdimensiones, presentadas ante la Contraloría de Servicios del Ministerio de Salud, durante el año 2017.



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Tabla 2									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
No.	Detalle de la Inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ¹⁴	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Incumplimiento de la Ley 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Información deficiente o incompleta por parte de los funcionarios, respecto a: Claridad en la definición y comunicación previa de requisitos para los trámites. Trámite para solicitud de certificados, permisos de funcionamiento registros de interés sanitario. Personas	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	13	13	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Páginas WEB institucionales desactualizadas en relación a información sobre: Servicios institucionales. Trámites y requisitos. Horarios de atención a la ciudadanía. Recepción de documentos. Procesos y	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Falta de respuesta a la solicitud de información, sobre el estado de situación de una denuncia planteada o sobre los resultados de una gestión tramitada.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	43	41	2	0	95,35%	4,65%	0,00%
5	Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, negación para fotocopiado de los mismos o bien que se	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Dificultad de las personas usuarias para tener acceso mediante el uso de medios electrónicos a la información	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			79	77	2	0	97,47%	2,53%	0,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

En la tabla No. 2, se aprecia que del total de las 79 inconformidades dos están en proceso, las mismas obedecen a que la queja presentada por falta de respuesta, se convirtió en un desacuerdo con el criterio técnico-legal vertido por el Área Rectora de Salud, razón por la cual se encuentra en con procesos administrativos de respuestas de recursos de revocatorias con apelación en subsidio.

Tabla 3									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
No.	Detalle de la Inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ¹⁴	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Manifestaciones de autoritarismo de los funcionarios hacia las personas usuarias.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de amabilidad, cortesía, educación, de interés por parte de los funcionarios en ayudar al ciudadano, agresión psicológica, trato grosero.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

Tabla No.3, se plasman 14 inconformidades principalmente por manifestaciones de los funcionarios hacia la ciudadanía, las mismas de evidencia y se coordina directamente con la jefatura inmediata para corregir la irregularidad y así evitar que se presente de nueva la situación.



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Tabla 4									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	organizacional/servicio-producto institucional o	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Recibidas	Resueltas	Proceso	Resueltas ^{1/4}	Resuelto	en Proceso	No
1	Falta de conocimiento del funcionario que atiende sobre el servicio o el trámite	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	3	3	0	3	100,00%	0,00%	100,00%
2	Atraso en la resolución de los casos.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	59	56	3	56	94,92%	5,08%	94,92%
3	Tiempos de espera excesivos (atención para realizar los trámites).	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	18	18		18	100,00%	0,00%	100,00%
4	Incumplimiento de horario para brindar el servicio.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	1	1		1	# REF	# REF	# REF
5	Problemas de coordinación entre los equipos del nivel local.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	4	4		4	400,00%	0,00%	400,00%
6	Incumplimiento de labores por parte de los funcionarios (dejar sola las ventanillas).	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	4	4		4	# REF	# REF	# REF
7	Extravío de documentos ya presentados.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	3	3		3	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			92	89	3	89	96,74%	3,26%	96,74%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

Como se observa en la tabla No.4, las 92 inconformidades por gestión de procesos, la mayoría se concentra en el atraso de las resoluciones de los casos, esto obedece a que la mayoría de las áreas rectoras de salud, no mantienen informado al cliente; razón por la cual está Contraloría de Servicios juntamente con el Despacho Ministerial está trabajando en los lineamientos de la recepción y atención de las denuncias sanitarias.

En cuanto a los tres casos en proceso forman parte de molestias del denunciante por no haberse demostrado lo denunciado y haberse descartado la denuncia, dichos casos se encuentran en apelación.

Tabla 5									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso Inadecuado de los recursos)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{1/4}	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Uso inadecuado de vehículos institucionales, por ejemplo conducción irresponsable.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Abandono de labores por parte de los funcionarios.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

Se demuestra en la tabla No. 5, catorce casos de ciudadanos que se han quejado contra directores y funcionarios por aparente uso de vehículos institucionales fuera de la jornada laboral o bien realizando gestiones en otras instituciones. Todos los casos se han puesto en conocimientos de las jefaturas inmediatas como una alerta para que se tomen las medidas necesarias, ninguna de las inconformidades ha sido fehacientemente demostrada.



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Tabla 6									
Cantidad de Inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)									
No.	Detalle de la Inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /A	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Incumplimiento de la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
2	Inadecuada accesibilidad de las instalaciones.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	2	0	1	1	0,00%	50,00%	50,00%
3	Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	3	0	2	1	0,00%	66,67%	33,33%
4	Falta de señalización en las instituciones, de las diferentes dependencias que brindan servicios y	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			7	1	4	2	14,29%	57,14%	28,57%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

En la tabla No.6, se observan las inconformidades por las condiciones de las instalaciones de siete áreas rectoras de salud dichas quejas se atendieron, en cuatro de los edificios que son propiedad del Ministerio Salud, ya que la Ley lo permite. Sin embargo, uno de los casos está proceso de construcción, no se puede realizar mejoras, debido a que el local es alquilado. Los otros dos no se pudieron resolver por tratarse de edificaciones que pertenece a una Junta de Educación del MEP y el otro se encuentra en una zona declarada inhabitable por la Comisión Nacional de Emergencia; por lo que se debe esperar al presupuesto para ser reubicados.

Tabla 7									
Cantidad de Inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)									
No.	Detalle de la Inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /A	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Cobros de dinero indebido para la prestación de un servicio, por ejemplo, cobro de matrículas en escuelas	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	3	3			100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de resoluciones administrativas.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
4	Consultas o colaboración sobre temas específicos	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	27	27			100,00%	0,00%	0,00%
5	Cumplimiento Lwy 8220 (Traslados de denuncias físico-sanitarias por primera vez y de competencia de otras	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	192	192			100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			224	224	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

La tabla 7 muestra la dimensión de otras, en ésta se incluye tres quejas por el actuar de un funcionario, unas por recomendaciones de establecimiento o profesionales para elaborar planes o bien falta las dos resoluciones sobre los procesos administrativos; en estos casos se trasladan a los directores regionales con la finalidad de que realicen una investigación preliminar y se tomen las acciones correspondientes.

Esta Contraloría de Servicios recibió veintisiete consultas específicas sobre diversos temas, las mismas son aclaradas al momento de la llamada o ingreso de correo electrónico por las funcionarias o el Contralor de Servicios. Cuando se requiere de un criterio-técnico legal se traslada a la Unidad Organizativa correspondiente.



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave. 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 8220, sus modificaciones y reglamento, esta Contraloría de Servicios recibió ciento noventa y dos documentos con denuncias sanitarias o solicitud de trámites, mismos que se procedieron a enviar a las áreas rectoras de salud correspondientes.

Tabla 8			
Origen de las inconformidades externas			
No.	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
1	Región Brunca	13	3,02%
2	Región Central Este	49	11,40%
3	Región Central Norte	85	19,77%
4	Región Central Occidente	21	4,88%
5	Región Central Sur	128	29,77%
6	Región Chorotega	26	6,05%
7	Región Huetar Caribe	13	3,02%
8	Región Huetar Norte	3	0,70%
9	Región Pacífico Central	53	12,33%
10	Edificios Nivel Central	39	9,07%
TOTAL ^{1/}		430	100,00%
Fuente:	Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017		

En la tabla No. 8 se aprecia un resumen de las inconformidades externas por dirección regional y nivel central, como se aprecia la Región Central Sur es la que más no conformidades presenta, esto obedece a que dicha región posee diecinueve áreas rectoras de salud y se encuentran ubicadas en los cantones de la provincia de San José.

En segundo lugar, tenemos a la Región Central Norte, con ochenta y cinco inconformidades, esta región atiende los cantones de la provincia de Heredia y de Alajuela con la excepción del ARS-Upala, que fue asignada por conveniencia geográfica a la Región Chorotega.



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**
San José, Costa Rica, Ave. 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Inconformidades Internas 2017:

Tabla 10									
Cantidad de Inconformidades presentadas por las personas usuarias Internas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{1/4}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Manifestaciones de autoritarismo de los jefatura y compañeros hacia las personas usuarias del servicio que se brinda interno.	Región Chorotega	5	5			100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de amabilidad, cortesía, educación, de interés por parte de jefatura y compañeros en ayudar al colaborador, trato grosero.	Edificio Norte, Nivel Central	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
3	Acoso o cuestionamientos excesivos al funcionario por parte de su jefatura para evacuar sus dudas.	Región Brunca	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

De las inconformidades internas que se presentaron ante la Contraloría de Servicios, se evidencia que solamente ingresaron ocho a la subdimensión de atención a la persona usuaria y las mismas fueron atendidas en tiempo y forma, tres de ellas se trasladaron una a la Comisión de Acoso Laboral y las otras dos para que las regiones realizaran las acciones correspondientes. Las otras cinco fueron trasladadas a las jefaturas inmediatas, para solucionar la situación presentada.

La tabla No. 15 muestra las regiones donde se presentaron las inconformidades internas interpuestas en esta Contraloría de Servicios durante el año 2017.

Tabla 15			
Origen de las inconformidades internas			
No.	Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
1	Región Chorotega	5	62,50%
2	Región Brunca	1	12,50%
3	Edificio Norte, Nivel Central	2	25,00%
TOTAL ^{1/}		8	100,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

VI. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

El presente informe se elaboró con los aportes dados por el personal de esta Contraloría de Servicios, como producto de las inspecciones, supervisiones y visitas a campos. Las mismas han sido coordinadas con los



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

directores de las unidades organizativas que han sido causa de una queja por trámite no resuelto o bien por una denuncia contra el actuar de un funcionario, a nivel nacional.

La atención de las inconformidades que ingresan a esta Contraloría de Servicios se atiende según distribución; ya que la atención se encuentra regionalizada y por edificio en el nivel central. Respecto a las consultas sobre tramites, horarios telefónicas y presenciales, se cuenta con una funcionaria que las recibe y en caso requerir colaboración, se apoya en la responsable atender la región o edificio.

En el año 2017 ingresaron un total de 201 consultas; relacionados trámites que realiza el Ministerio de Salud a nivel nacional, tales como: carné de fiebre amarilla, manipulación de alimentos, autorizaciones, productos de interés sanitario, entre otros. Asimismo, se aclaran dudas referentes a otras instituciones como: (SENASA, Municipalidades, SETENA y otros) en cumplimiento de la Ley 8220 y sus modificaciones.

Además, recibimos correos electrónicos por medio de la página web o bien a las direcciones electrónicas del personal de esta Contraloría Servicios de carácter técnico; entre los cuales destacan la falta de seguimiento o que no ejecutan los ordenamientos jurídicos, sobre incumplimientos de las filtraciones de aguas residuales, negras y pluviales. Este año tuvo un incremento de quejas por supuesta fuga de información o la no atención de las denuncias anónimas, por lo que el Despacho Ministerial, emitió una directriz sobre el tema de la confidencialidad, con la finalidad de proteger al ciudadano y a la Institución.

VII. APORTES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXISTOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACION CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGIAS PARA FORTALECER SU GESTION CONTRALORA

Esta Contraloría de Servicios, en el año 2017 distribuyó un total de 2275 encuesta en las nueve regiones, ochenta y dos áreas rectoras y en la Dirección de Atención al Cliente, Dirección de Protección al Ambiente Humano y la Dirección de Garantía al Acceso de los Servicios de Salud, direcciones del nivel central que realizan trámites, para evaluar los servicios que brindan y darle un seguimiento a lo establecido en la Ley.

De las encuestas distribuidas se aplicaron en ventanilla 2088 encuestas, el contenido de las mismas se elaboró para evaluar aspectos tales como: Tipo de Trámite que realizó, el trato recibido, tiempo promedio de espera, tiempo en el proceso del trámite y la calidad de los servicios. En tabla la siguiente se indica el número de encuestas aplicadas por cada región y nivel central:



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Resultados de las encuestas aplicadas a Nivel Nacional		
Región	# Encuestas Aplicadas	# Encuestas enviadas
Brunca	175	175
Central Este	186	200
Central Norte	293	325
Central Occidente	146	150
Central Sur	444	500
Chorotega	291	325
Huetar Caribe	175	175
Huetar Norte	154	175
Pacífico Central	224	250
Total	2088	2275

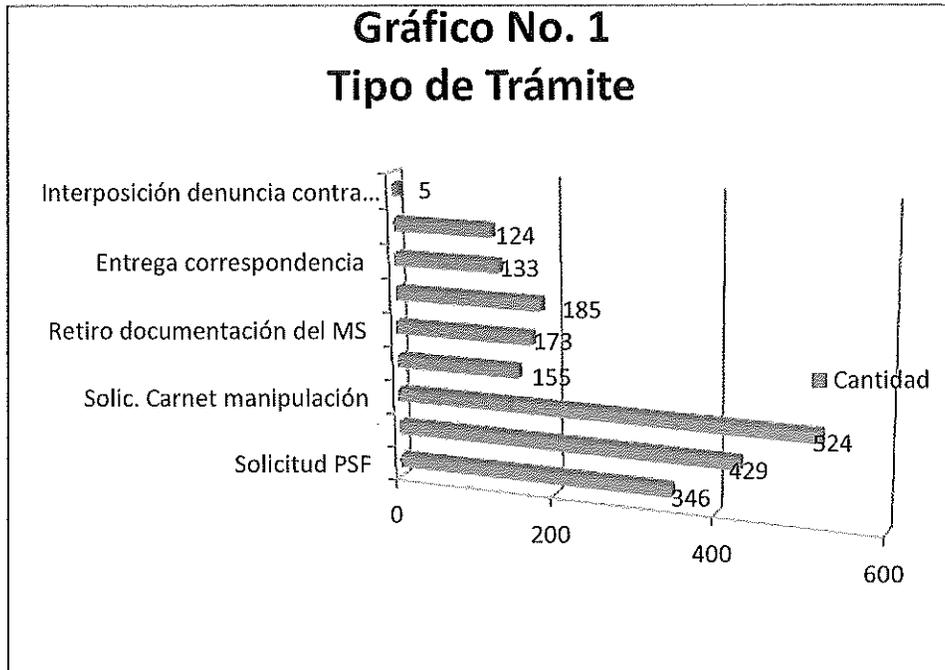
Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

Los resultados de la misma son los siguientes:

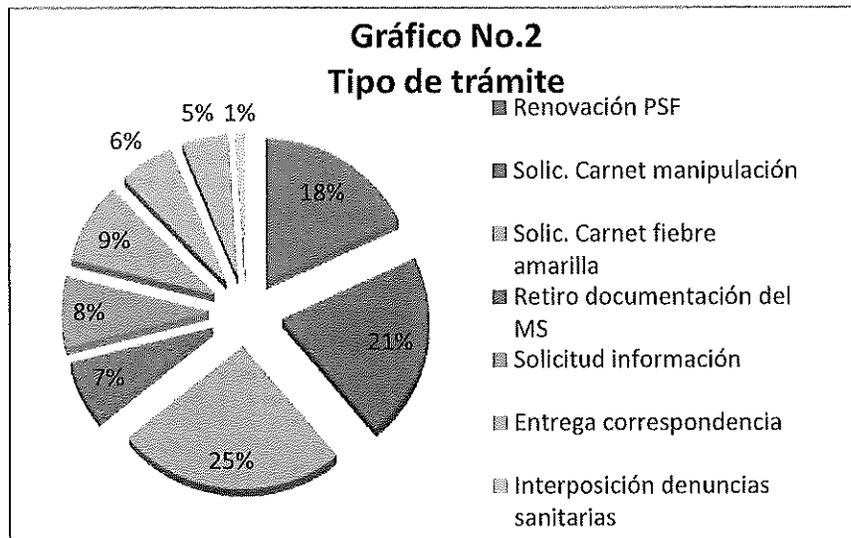
Tipo de trámite que viene a realizar al Área Rectora de Salud: Para este ítem se tomaron en cuenta nueve trámites que son competencia de la Institución: solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación, renovación permiso sanitario de funcionamiento, solicitud de carnet de manipulación de alimentos, solicitud de carnet de fiebre amarilla, retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud, solicitud de información general, entrega de correspondencia, interposición de denuncias sanitarias e interposición de denuncias contra funcionarios. De acuerdo con la encuesta aplicada a los usuarios que visitan los equipos de atención al cliente del nivel local y central han realizado los trámites en el siguiente orden:

Tipo de trámite	Cantidad	%
1) Solicitud carné de manipulación de alimentos	524	25%
2) Renovación permiso sanitario de funcionamiento	429	21%
3) Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación	346	17%
4) Solicitud de información general	185	9%
5) Retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud	173	8%
6) Solicitud carnet de fiebre amarilla	155	7%
7) Entrega de correspondencia	133	6%
8) Interposición denuncias sanitarias	124	5%
9) Interposición de denuncias contra funcionarios	5	1%

Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



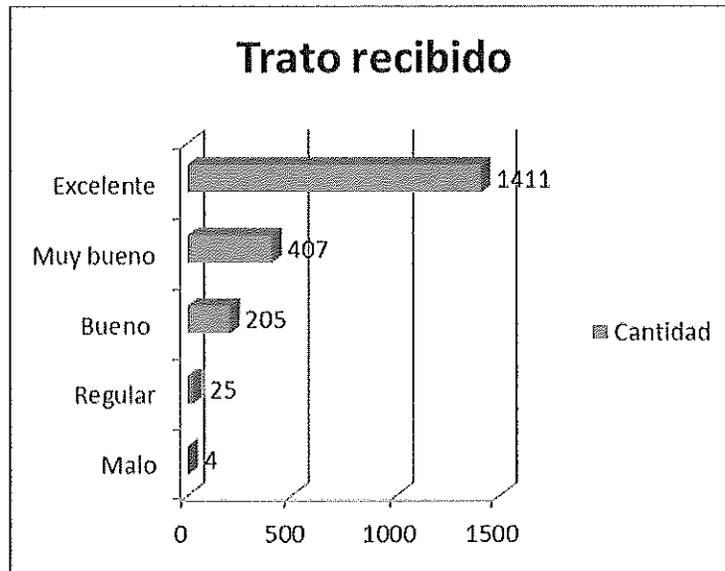
**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave. 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Trato recibido por el funcionario (a) de atención al cliente fue amable y cortés. En este apartado mil cuatrocientos once usuarios indicaron que el trato recibido fue excelente, lo cual representa un 69%. Los otros ítems fueron valorados de la siguiente manera: Malo: 4 usuarios, Regular: 25 usuarios, 1% de la totalidad, Bueno: 205 administrados, equivalente a un 10%, Muy bueno: 407 usuarios, representando un 20%.

GRAFICO No. 3



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

GRAFICO No. 4



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

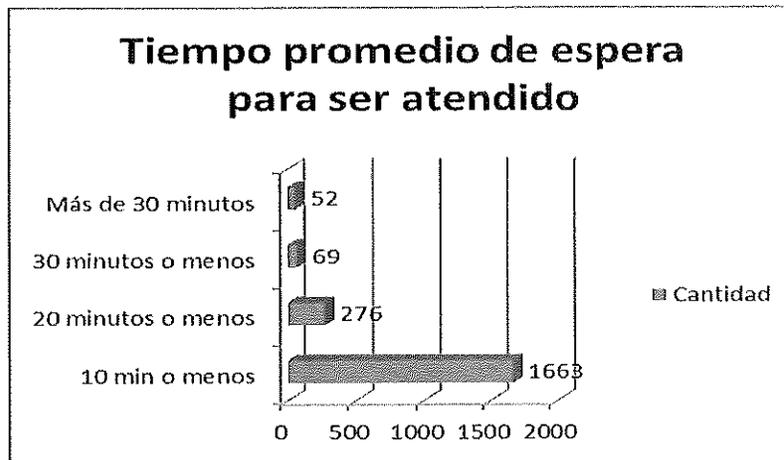
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Tiempo promedio que tuvo que esperar para ser atendido por el funcionario (a) de atención al cliente.

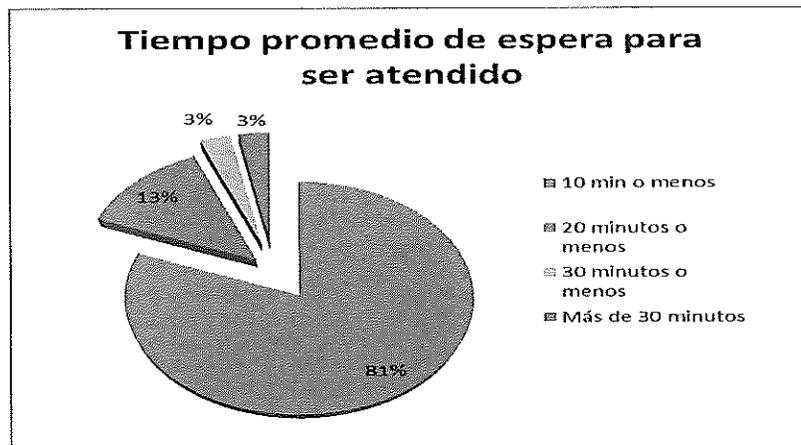
<i>Tiempo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
10 minutos o menos	1663	81%
20 minutos o menos	276	13%
30 minutos o menos	69	3%
Más de 30 minutos	52	3%

GRAFICO No. 5



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

GRAFICO No. 6



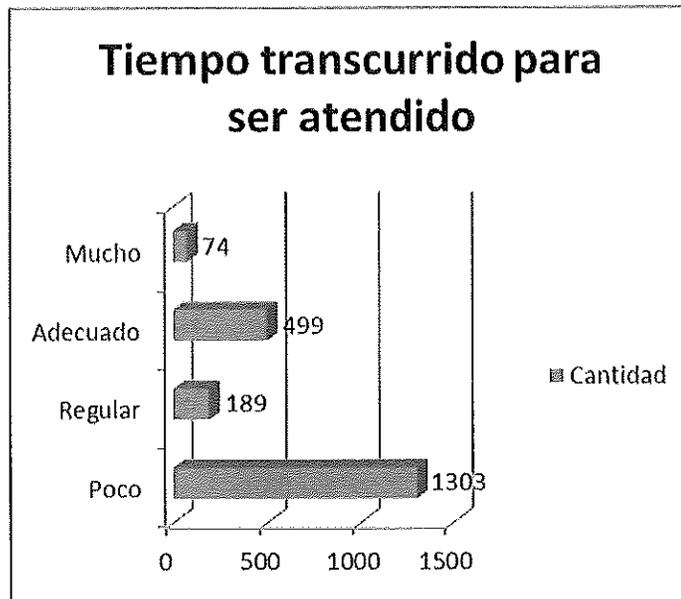
Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Tiempo transcurrido para que fuera atendido por el funcionario (a) de atención al cliente. De este apartado un 63% de los usuarios (1303 en total) indicaron que el tiempo transcurrido para ser atendido fue poco. El 24%, un total de 499 usuarios manifestó que el tiempo fue el adecuado; mientras que un 9% (189 administrados) mostró que el tiempo fue regular; solamente un 4% (74 usuarios) indicó que fue mucho el tiempo de atención.

GRAFICO No. 6



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

GRAFICO No. 7



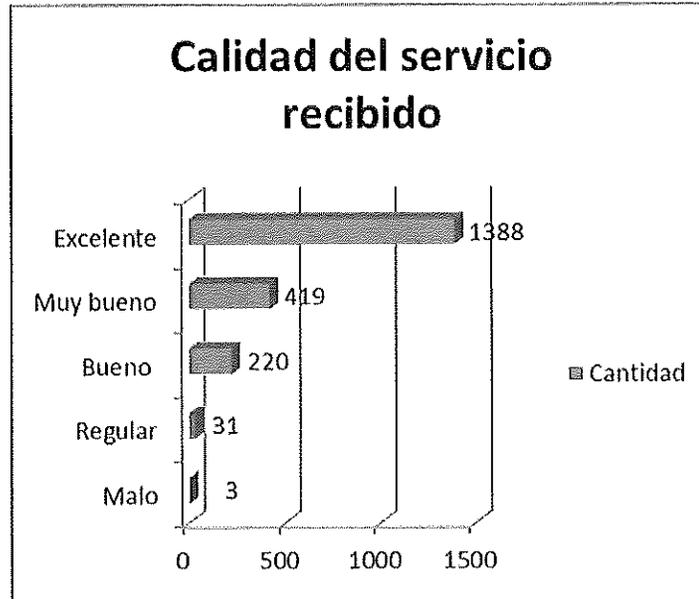
Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**
San José, Costa Rica, Ave. 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

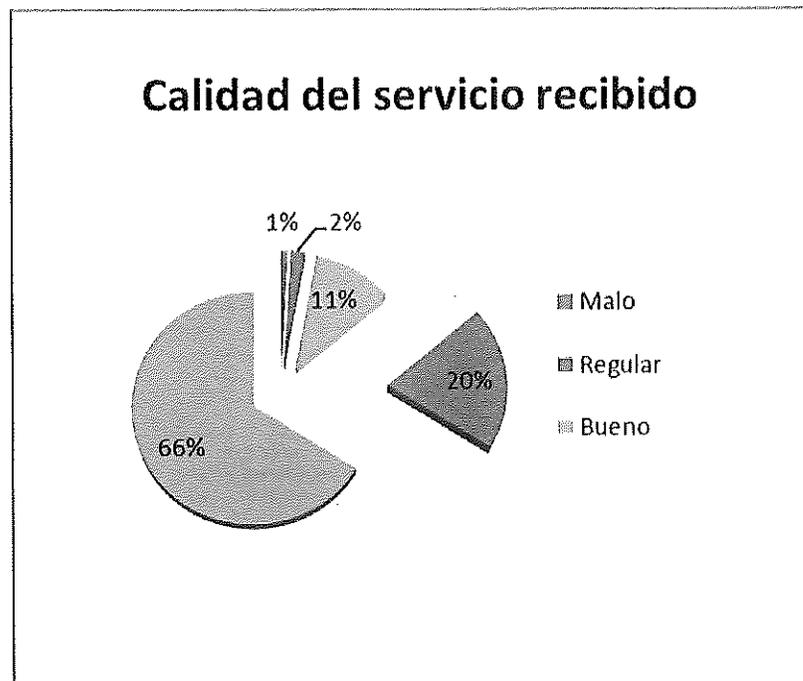
La calidad del servicio brindado por parte del funcionario (a) de atención al cliente. En general, los usuarios que completaron la encuesta indicaron que la calidad del servicio es excelente.

GRAFICO No. 8



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

GRAFICO No. 9



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
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

De lo antes expuesto se concluye que la población que más acude al Ministerio de Salud es la femenina. Los trámites que tienen mayor demanda por parte de la población son: Solicitud carné de manipulación de alimentos, Renovación permiso sanitario de funcionamiento, Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación, Solicitud de información general.

Respecto al trato recibido por los funcionarios de los equipos de atención al cliente del nivel local y del nivel nacional; en amabilidad y cortesía, este fue calificado como excelente por la mayoría de usuarios.

Del tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido, la mayoría indicó un promedio de 10 minutos o menos; calificando como "poco" el tiempo de espera transcurrido.

En cuanto a la calidad del servicio brindado por parte del funcionario del equipo de atención al cliente, la misma fue evaluada como "excelente", por la mayoría de administrados que completaron la encuesta. (Se anexa la encuesta nacional y la distribución de la misma por regiones).

**VIII. LOGROS ANUALES ALCANZADOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE ACUERDO CON EL
CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CS DEL AÑO 2017**

Metas Programadas PAT-2017	Logros por meta	Meta No alcanzadas	Razones por las que no se alcanzaron	Metas por retomar y acciones de mejora
100% de Atención de y quejas por trámite no resuelto.	97%	3%	Por ser de carácter técnico se están atendiendo en otras instancias.	
Aplicación de dos encuestas	1	1	Coincidió con la de Atención al Cliente, se está revisando.	Para el 2018 se programaron de nuevo (2)
Nueve socializaciones de procedimientos y protocolos	0	9	No se logró divulgar el procedimiento debido a que la Dirección de Planificación Institucional, no dio respuesta, debido a que se le dio prioridad al Reglamento Orgánico del Ministerio.	Socializar el procedimiento en el II semestre del 2018.
100 % de coordinaciones con los tres niveles de gestión para el mejoramiento continuo	✓			
Nueve reuniones sobre la mejora continua a funcionarios de los tres niveles de gestión en materia de servicios que brinda el Ministerio.	✓			



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

100% de participación en actividades del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio y en las actividades que proponga la Dirección de Mejora Regulatoria.	90%	10%	A principio del año 2017 no fue posible asistir al 100% de las invitaciones.	
Nueve supervisiones técnicas para el Sistema de Denuncias de la Contraloría de Servicios .	✓			
Acompañar y asesorar técnicamente al 100% unidades organizativas	✓			
Elaboración de un Plan y un informe anual de labores y para la Secretaría Técnica Contraloría Servicios de Mideplan, según lineamientos	✓			

IX. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Con los resultados de las tablas 1 y 2 del instrumento para evidenciar las consultas e inconformidades presentadas por los clientes/usuarios ante la Contraloría de Servicios de este Ministerio, se evidencia las siguientes deficiencias institucionales,

Deficiencia Institucional
<p>Dimensión de la calidad del servicio que se brinda:</p> <ol style="list-style-type: none"> En la subdimensión de la tramitología y gestión del proceso se evidencia la falta de respuesta a solicitudes y denuncias sanitarias presentadas por los usuarios, así como, la falta de seguimiento a ordenes sanitarias. También se presenta la molestia por la tardanza en la aprobación de los permisos de funcionamiento de los establecimientos principalmente de tipo A; ya que se deben realizar inspecciones y no se cuenta con el personal ni el transporte para hacerlo.

X. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

De acuerdo a las necesidades que presenta esta Contraloría de Servicios, lo relacionado con los equipos materiales y tecnológicos están en vías de entrega, en cuanto a cantidad de consultas telefónicas, persiste por la deficiencia de atención que presenta la Plataforma de Servicios de la Dirección de Atención al Cliente y la Central Telefónica del Ministerio. Estamos a la espera de que las autoridades nos asignen una oficinista y se nos



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

reasigne una colaboradora a profesional 1-B

XI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

En seguimiento a lo indicado por la Dra. Karen Mayorga Quirós, Ministra de Salud, se continuarán con los lineamientos de remitir las recomendaciones generales que afecten el quehacer institucional al Despacho Ministerial. Cuando sean de tipo particular y se deba corregir puntualmente en una unidad organizativa, se le remiten a las Direcciones Regionales y aquellas que afectan a varias unidades organizativas se envían a la Dirección General de Salud.

Recomendaciones emitidas	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el Jerarca	Resultado Final	Razones del porque no se acogió la recomendación
	SI	NO			
CS-043-2017, se remite recomendaciones para el uso de vehículos, registro de asistencias del personal y la aplicación del protocolo de decomiso y destrucción de productos.	X		El Despacho Ministerial giro instrucciones a la Dirección General Salud, respecto a las acciones a realizarse para este fin.	El área rectora de salud, implemento el sistema de reloj y se asignó el registro de asistencia, fue asignado a una persona y se corrigió el problema, La Dirección de Productos de Consumo Humano, superviso el protocolo de decomiso y destrucción en el Área Rectora denunciada y se tomaron las acciones correspondientes.	
Correo Electrónico de fecha 16/3/2017, se le recomienda a la Dra. Virginia Murillo Murillo, Viceministra de Salud, para que a través de la Dirección de Asuntos Jurídicos, para que se pronuncie sobre la falsificación de Certificados para la Manipulación de Alimentos.	X		Fue trasladado a la Comisión de Mejora Regulatoria por la Dra. Virginia Murillo Murillo, Ministra de Salud a.i.	Este caso se evidencia en las actas de la Comisión de Mejora Regulatoria, dado que se discutió y se asignaron roles para tratar de resolver este tema	



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Recomendaciones emitidas	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el Jerarca	Resultado Final	Razones del porque no se acogió la recomendación
	SI	NO			
CS-136-2017, le recomienda a la Jefe de Unidad de Plataforma, que es función de esa Unidad brindar apoyo y colaboración a los usuarios sobre la regulación de los medicamentos de libre venta	X		La Dra. Rodríguez, mediante el oficio DRPRIS-1194-2017, reitera que es responsabilidad de la Plataforma de Servicios, de brindar información sobre los medicamentos de libre venta.	Este tema es analizado en la Comisión de Mejora Regulatoria y la Inga. Morera González, Jefa de la Unidad, pone a disposición a dos funcionarios para brindar este servicio.	
Con el oficio CS-179-2017 de fecha 21/9/2017, se le recomienda al Dr. Jiménez Aragón, para acoja las recomendaciones dadas en el informe DR-CH-0369-2017.	X		El Dr. Jiménez Aragón, acoge lo recomendado e inicia un procedimiento administrativo para conocer la verdad real de los hechos	Se logra evidenciar lo denunciado por la ciudadana y se toman las acciones correspondientes.	
CS-163-217, se hace una recomendación a los altos jerarcas para que se considere el oficio DR-CO-1617, suscrito por el Dr. Marvin Quesada Elizondo, Director Regional Central Occidente.		X	El Dr. Quesada Elizondo, Director Regional, Central Occidente, remite el informe DR-CO-IP-002-2017, donde se evidencia que no se comprueba lo denunciado por un administrado y lo que se pretende es dar un derecho de respuesta a la ciudadanía, ya que se está viendo afectada la	Con el DM-6919-2017, fue traslado a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que se analizará el caso y se le solicitara un derecho de respuesta.	



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798

Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

Recomendaciones emitidas	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el Jerarca	Resultado Final	Razones del porque no se acogió la recomendación
	SI	NO			
CS-168-2017 de fecha 02/ noviembre del 2017, se remite a la Dirección General de Salud, sobre el caso del Bar el Halcón Negro, donde el ciudadano denuncia que no se le ha atendido su denuncia	X		La Dirección General de Salud, convoca a una reunión con el ciudadano, los funcionarios del ARS-Oreamuno y de esta Contraloría de Servicios para que exponga la situación.	Se escucharon a las partes y se tomaron acuerdos para solventar la situación.	
CS-176-2017, de fecha 21 de noviembre del 2017, remite criterio jurídico solicitado por esta Contraloría de Servicios a la Dirección General de Salud para que el mismo se baje a las áreas rectoras de salud.	X		La Dirección General de Salud, hace del conocimiento DAJ-UAL-KR-1419-2017, donde se indica la validez de las certificaciones digitales.	Se bajo la información a las regiones y a las áreas rectoras de salud a nivel nacional.	
CS-181-2017 de 18 de diciembre del 2018, dirigido a la Ministra de Salud, sobre la calibración de los sonómetros y el préstamo de éstos para que no se vean afectadas la atención de las denuncias de ruidos.	X		El oficio se trasladó a Dirección General de Salud, para su acatamiento.	Se giran directrices a las direcciones regionales para que las áreas rectoras de salud por medio de caja chica, manden a LACOMET los sonómetros para la respectiva calibración y además coordinen entre sí el préstamos para la atención de denuncias.	



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso
Tel. 2222-3918 y 2258-2798
Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

XII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TECNICA:

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia coordinadora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Consideramos que Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, continua ejerciendo una coordinación excelente, de la Licda. Adela Chaverri Tapia y su equipo de trabajo, muestran gran disposición de atender nuestras consultas y dudas oportunamente.

En mi caso particular esta Contraloría de Servicios, considera de gran apoyo que la o el Jerarca de MIDEPLAN, se reúna con los contralores de servicios y los jercarcas institucionales de la nueva administración, con la finalidad de concientizar la importancia de las contralorías, en el mejoramiento continuo de los servicios que brindan las instituciones a la población.

XIII. ANEXOS

- a. Matriz informe anual 2017
- b. Informe resultados aplicación de las encuestas
- c. Distribución de las Áreas Rectoras de Salud a nivel nacional.

Institución: MINISTERIO DE SALUD
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Período: 2017

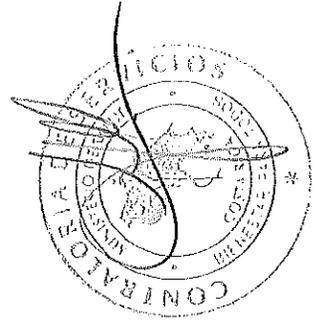
Tabla 1
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS

No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Consultas Resueltas
1	Páginas WEB institucionales desactualizadas en relación con la información sobre: Servicios institucionales. Trámites y requisitos. Horarios de atención a la ciudadanía. Recepción de documentos.	1	1	100,00%
2	Falta de respuesta a la solicitud de información, sobre el estado de situación de una denuncia planteada o sobre los resultados de una gestión tramitada.	44	44	100,00%
3	Dificultad de las personas usuarias para tener acceso mediante el uso de medios electrónicos a la información institucional.	2	2	100,00%
4	Falta de conocimiento del funcionario que atiende sobre el servicio o el trámite	2	2	100,00%
5	Atraso en la resolución de los casos.	11	11	100,00%
6	Mala calidad del producto (documentos entregados con errores).	2	2	100,00%
7	Falta de atención de centrales telefónicas y/o unidades que brindan servicios.	9	9	100,00%
8	Incumplimiento de labores por parte de los funcionarios (dejar sola las ventanillas).	1	1	100,00%
9	Incumplimiento de la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reclamación	1	1	100,00%
10	Dificultades estructurales en las instituciones para brindar acceso a Internet y mejorar la señal telefónica.	2	2	100,00%
11	Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.	3	3	100,00%
12	Consultas sobre temas sanitarios; (Ruido y vibraciones, Olores, Humos y Gases, Polvo o partículas, aguas negras, tanque séptico, aguas residuales, planta Tratamiento aguas pluviales o servidas y Manejo de desechos sólidos).	60	60	100,00%
13	Otras consultas del nivel central (productos de interés sanitario, ley 9028, habilitaciones de servicios de salud, desalmacenajes)	63	63	100,00%
TOTAL		201	201	100,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

Notas:

1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.



Institución: MINISTERIO DE SALUD
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Período:

Dimensión: Calidad de los Servicios y Productos Institucionales

Tabla 2
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos			Términos Relativos			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Incumplimiento de la Ley 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Información deficiente o incompleta por parte de los funcionarios, respecto a: Claridad en la definición y comunicación previa de requisitos para los trámites. Trámite para solicitud de certificados, permisos de funcionamiento registros de interés sanitario. Personas	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	13	13	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Páginas WEB institucionales desactualizadas en relación a información sobre: Servicios institucionales. Trámites y requisitos. Horarios de atención a la ciudadanía. Recepción de documentos. Procesos y procedimientos para acceder a	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Falta de respuesta a la solicitud de información, sobre el estado de situación de una denuncia planteada o sobre los resultados de una gestión tramitada.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	43	41	2	0	95,35%	4,65%	0,00%
5	Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, negación para fotocopiado de los mismos o bien que se	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Dificultad de las personas usuarias para tener acceso mediante el uso de medios electrónicos a la información	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			79	77	2	0	97,47%	2,53%	0,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

Notas:

1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas correspondiente, según su dimensión. Para ello, anotarlas al pie de la tabla

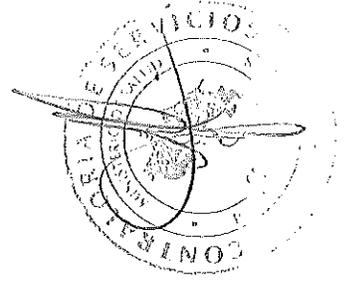


Tabla 3
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión: Atención a la persona usuaria)

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos			Términos Relativos			
		Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Manifestaciones de autoritarismo de los funcionarios hacia las personas usuarias.	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de amabilidad, cortesía, educación, de interés por parte de los funcionarios en ayudar al ciudadano, agresión psicológica, trato grosero.	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL		14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

Tabla 4
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión: Tramitología y gestión de procesos)

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	organización/servicio - producto institucional o	Términos Absolutos			Términos Relativos			
			Recibidas	Resueltas	Proceso	Resueltas /4	Resuelto	en Proceso	No Resueltas
1	Falta de conocimiento del funcionario que atiende sobre el servicio o el trámite	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	3	3	0	3	100,00%	0,00%	100,00%
2	Atraso en la resolución de los casos.	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	59	56	3	56	94,92%	5,08%	94,92%
3	Tiempos de espera excesivos (atención para realizar los trámites).	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	18	18		18	100,00%	0,00%	100,00%
4	Incumplimiento de horario para brindar el servicio.	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	1	1		1	#REF!	#REF!	#REF!
5	Problemas de coordinación entre los equipos del nivel local.	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	4	4		4	400,00%	0,00%	400,00%
6	Incumplimiento de labores por parte de los funcionarios (dejar sola las ventanillas).	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	4	4		4	#REF!	#REF!	#REF!
7	Extravío de documentos ya presentados.	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	3	3		3	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			92	89	3	89	96,74%	3,26%	96,74%

NOTA: Las inconformidades que se encuentran en proceso, no están resueltas debido a que su contenido es de carácter técnico-legal y se le está dando el seguimiento.

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.

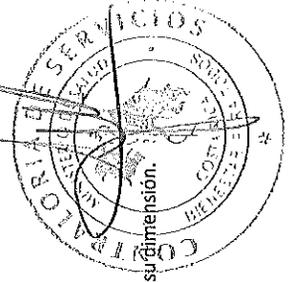


Tabla 5
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión: Uso inadecuado de los recursos.)

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos			Términos Relativos			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ⁴	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Uso inadecuado de vehículos institucionales, por ejemplo conducción irresponsable.	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Abandono de labores por parte de los funcionarios.	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

Tabla 6
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión: Instalaciones)

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos			Términos Relativos			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ⁴	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Incumplimiento de la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
2	Inadecuada accesibilidad de las instalaciones.	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	2	0	1	1	0,00%	50,00%	50,00%
3	Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	3	0	2	1	0,00%	66,67%	33,33%
4	Falta de señalización en las instituciones, de las diferentes dependencias que brindan servicios y atención a la persona	Areas Rectoras de Salud y Nivel central	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			7	1	4	2	14,29%	57,14%	28,57%

NOTA: Las inconformidades que se encuentran en proceso, no están resueltas debido a que su contenido es de carácter técnico-legal y se le está dando el seguimiento.

La no resuelta, el quejoso la remitió a la Defensoría de los Habitantes y están en proceso en dicha institución, insatisfacción con respuesta

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

Notas:

1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.

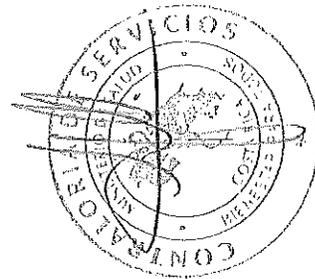
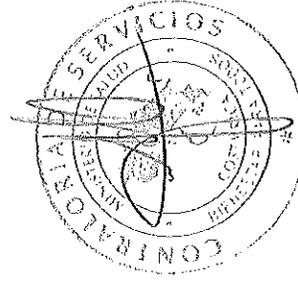


Tabla 7 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos			Términos Relativos				
			Total Recibidas	Total en Resueltas	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas		
1	Cobros de dinero indebido para la prestación de un servicio, por ejemplo, cobro de matrículas en escuelas públicas.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	3	3		100,00%	0,00%	0,00%		
3	Falta de resoluciones administrativas.	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	2	2		100,00%	0,00%	0,00%		
4	Consultas o colaboración sobre temas específicos	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	27	27		100,00%	0,00%	0,00%		
5	Cumplimiento Lwy 8220 (Traslados de denuncias físico - sanitarias por primera vez y de competencia de otras	Áreas Rectoras de Salud y Nivel central	192	192		100,00%	0,00%	0,00%		
TOTAL			224	224	0	100,00%	0,00%	0,00%		
			430	419						

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.



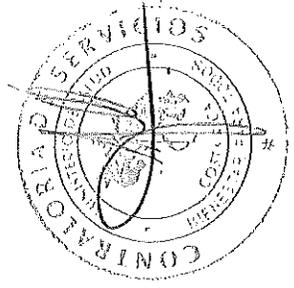
Institución: **MINISTERIO DE SALUD**
 Dependencia: **Contraloría de Servicios**
 Período: **2017**

Tabla 8

Origen de las inconformidades externas			
No.	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
1	Región Brunca	13	3,02%
2	Región Central Este	49	11,40%
3	Región Central Norte	85	19,77%
4	Región Central Occidente	21	4,88%
5	Región Central Sur	128	29,77%
6	Región Chorotega	26	6,05%
7	Región Huetar Caribe	13	3,02%
8	Región Huetar Norte	3	0,70%
9	Región Pacífico Central	53	12,33%
10	Edificios Nivel Central	39	9,07%
TOTAL ^{1/}		430	100,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

^{1/} Es importante recordar que el Total corresponde a la sumatoria de las inconformidades externas de las tablas 2, 3, 4, 5, 6 y 7.



Institución: MINISTERIO DE SALUD
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Período: 2017

Dimensión: Calidad de los Servicios y Productos Institucionales

Tabla 10
 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos			Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ⁴	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso
1	Manifestaciones de autoritarismo de los jefatura y compañeros hacia las personas usuarias del servicio que se brinda interno.	Región Chorotege	5	5		100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de amabilidad, cortesía, educación, de interés por parte de jefatura y compañeros en ayudar al colaborador, trato grosero.	Edificio Norte, Nivel Central	2	2		100,00%	0,00%	0,00%
3	Acoso o cuestionamientos excesivos al funcionario por parte de su jefatura para evacuar sus dudas.	Región Brunca	1	1		100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			8	8	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017

Notas:

1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.



TABLAS PARA INFORME ANUAL DE LABORES DE LAS CS

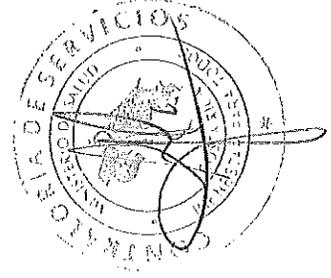
Institución: **MINISTERIO DE SALUD**
 Dependencia: **Contraloría de Servicios**
 Periodo: **2017**

Tabla 15

Origen de las inconformidades internas			
No.	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
1	Región Chorotega	5	62,50%
2	Región Brunca	1	12,50%
3	Edificio Norte, Nivel Central	2	25,00%
TOTAL ^{1/}		8	100,00%

Fuente: **Consolidado Nacional Inconformidades CS-MS, 2017**

^{1/} Es importante recordar que el Total corresponde a la sumatoria de las inconformidades externas de las tablas 9, 10, 11, 12, 13 y 14.



Mapa de Regiones y Áreas Rectoras de Salud

