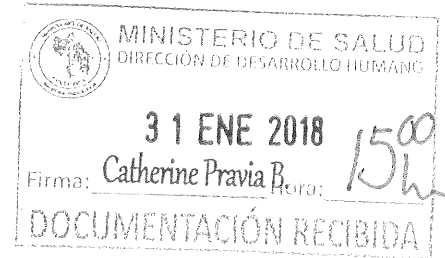




República de Costa Rica
Ministerio de Salud
Despacho de la Ministra

DM-303-2018
San José, 29 de enero de 2018



MRH. Javier Abarca Meléndez
Director de Desarrollo Humano a.i

Estimado señor:

Traslado para su conocimiento y trámite consiguiente, informe de fin de gestión suscrito por el Dr. Francisco Gólcher Valverde, en la labor realizada como Contralor de Servicios – noviembre 2010 al 15 de agosto 2017.

Con atentos saludos,

Dra. Karen Mayorga Quirós
Ministra de Salud y
Rectora del Sector Salud, Nutrición y Deporte



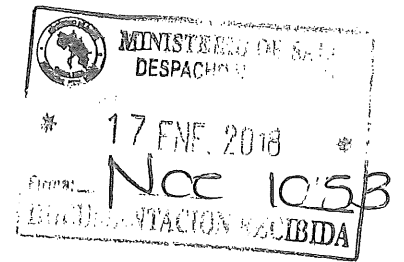
Evelyn Chaves Castillo
Escr.
~~25 ENE 2018~~

Evelyn Chaves Castillo
31 ENE 2018

Marcela

San José, 29 de noviembre del 2017

Doctora
Karen Mayorga Quirós
Ministra de Salud
Despacho Ministerial



85416

Ref.: Informe de Fin de Gestión en la Contraloría de Servicios del MS

Estimada doctora:

La saludo y a la vez presento Informe de Fin de Gestión, de conformidad con la normativa interna vigente en el Instituto Nacional de Aprendizaje, las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno", de mi labor realizada como Contralor de Servicios de esta Institución del noviembre del 2010 al 15 de agosto del 2017.

Presentación: En aras de cumplir con el espíritu de lo dispuesto en las directrices No. 1-2005-CO-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República y según lo dispuesto en el inciso E) del artículo 12 de la Ley de Control Interno presento informe de gestión detallado con la finalidad de que se cuente con un documento que contiene información desde finales del año 2010 a agosto del 2017, que mediante el oficio No. DM--2017 se me traslada como Jefatura de la Secretaria Técnica de Salud Mental. Durante el periodo que me desempeñé como Contralor de Servicios, desarrolle y participe en varias acciones propias de esta unidad organizativa y que detallo a continuación:

Desde el mes de noviembre del 2009, inicie labores como Contralor de Servicios, cuando ésta formaba parte de la Dirección de Atención al Cliente, dado que no era oficial sino que fungía como una unidad de dicha dirección, se elaboró un "Procedimiento de Atención de denuncias contra funcionarios y quejas", mismo que fue oficializado por la Dirección General de Salud, a través del oficio DGS-0667-2011, el 17 de agosto del 2011. No obstante por oficio DM-2500-2013, del 14 de marzo del 2013, en el que la Dra. Daisy Corrales Díaz, Ministra de Salud indica que "...la Contraloría de Servicios de este Ministerio, se regirá conforme a lo establecido en el Decreto D.E. N° 34587-mideplan, sustentado en el oficio DM-0092-2013 (creación de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Salud ante MIDEPLAN) y en el Decreto #37497-S del 30 de noviembre del 2012 (Reformas al Reglamento Orgánico del Ministerio

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 consideró conveniente que ésta se encuentre ubicada organizativamente en el Despacho Ministerial, ya que facilita la toma de decisiones y las acciones, para poner en práctica las propuestas 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

Labor sustantiva de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Salud:

Para el año 2012-2013 este servidor realizó las coordinaciones pertinentes para que se elaborara un Sistema de Denuncias y Quejas electrónico en Oracle, la misma permite monitorear, en tiempo real ya que funciona vía web, todas las denuncias y/o quejas que sean interpuestas en los tres niveles de gestión de la institución. Se hizo primero un plan piloto en las 82 áreas rectoras del país y en las nueve regiones, como resultado de ésta, comprobamos que los funcionarios de las ventanillas no la utilizan por lo que se está mediando una directriz ministerial para homogenizar la recopilación de la información a nivel nacional.

Mediante el oficio DM-2500-2012, la Dra. Daisy Corrales, Ministra de Salud, ratifica la Contraloría en el mes de noviembre del 2012 y deroga el procedimiento y quita los enlaces regionales, para que se atienda toda queja desde el Nivel Central y se emitan las recomendaciones directamente al Despacho Ministerial. Además, se saca una publicación a nivel nacional donde se le informa a la ciudadanía que el medio de denuncia es a través de la Contraloría de Servicios y apoya al personal para que imparta charlas y capacitación que beneficien los intereses de los usuarios.

Para el periodo 2012-2013, se recibieron 685 consultas de las cuales se atendieron 585, sobre trámites que realizan los usuarios en el Ministerio. Así como, 97 denuncias contra el actuar de un funcionario y quejas por trámites no resueltas, se resolvieron 62 y quedaron pendientes de seguimiento 35. Cabe señalar que en el año 2013 con la publicación de la Ley 9158 "Ley de Creación del Sistema Nacional de Contralorías" se oficializó la dependencia de la Contraloría de Servicios al Despacho Ministerial y la participación en el Consejo Ministerial.

En el 2014 ingresaron un total de 1730 consultas sobre los diferentes trámites que realiza el Ministerio a nivel nacional, a raíz de una saturación de llamadas sobre el trámite de productos de interés sanitario y el sistema regístralo; nos dimos a la tarea de gestionar con la Dirección de Atención al Cliente, la manera de atenderlas. Como resultado de lo anterior, se logró implementar una ventanilla de consultas con un funcionario dedicado a tiempo completo atendiendo personas, vía telefónica, personal y por correo electrónico. En cuanto a las inconformidades propias de la Contraloría de Servicios como la falta de seguimiento de denuncias sanitarias, exceso de requisitos, atención inadecuada, y otros se recibieron ochenta y nueve denuncias y se tomaron veintiuna denuncias por acoso laboral e incumplimiento de deberes. Es importante aclarar que éstas últimas fueron trasladadas para su atención a la Comisión de Acoso Laboral y a la Dirección General de Salud.

Se logró resolver un 76.40% de las inconformidades ingresadas, el 23.6% se encuentra en proceso dado que al ser denuncias sanitarias, la Contraloría de Servicios logró que las Áreas Rectoras de Salud, le dieran el trámite correspondiente. No obstante en nuestra base de datos permanecen parciales, ya que se está a la espera de la resolución final que sea informada al denunciante, para nosotros cerrar el caso. Es preciso señalar que las Autoridades están comprometidas con esta Contraloría de Servicios; las recomendaciones dadas son remitidas para su cumplimiento a los responsables del trámite, logrando que la institución se posicione cada día más.

Para el año 2015 la atención de inconformidades estamos distribuidos por regiones y por direcciones en el nivel central. Así como las consultas telefónicas y presenciales que se atienden en recepción. En el 2015 ingresaron un total de 540 consultas relacionadas con los diferentes trámites que realiza el Ministerio a nivel nacional, tales como: carnet de fiebre amarilla, manipulación de alimentos, autorizaciones, productos de interés sanitario, entre otros. Cabe destacar que recibimos denuncias sanitarias por primera vez, alertas sanitarias que en

cumplimiento de la Ley 8220 y sus modificaciones se deben trasladar, según correspondan ya se a lo interno del ministerio o bien a otras instituciones tales como: (SENASA, Municipalidades, SETENA y otros). Además, se reciben correos electrónicos que ingresaron por la página web o bien a las direcciones electrónicas del personal de esta contraloría, donde se hacen consultas, denuncias y traslados; en el año 2015 se recibieron un total de 409 inconformidades a nivel nacional; mismas que en su mayoría fueron por falta de seguimiento, ya que las áreas rectoras de salud no ejecutan los ordenamientos, entre ellos se destacan las filtraciones de aguas residuales, negras y pluviales, en segundo lugar las denuncias por contaminación sónica que según los usuarios no se atienden, sin embargo en su mayoría son de carácter anónimo y no se pueden realizar, debido a la normativa vigente. Otras quejas fueron por la página web, central telefónica del Ministerio y la no atención telefónica en las áreas rectoras del país.

En el 2016 ingresaron un total de 462 consultas que incluyen traslados de documentación a diferentes unidades organizativas o instituciones gubernamentales; relacionadas con los diferentes trámites que realiza el Ministerio de Salud a nivel nacional, tales como: carnet de fiebre amarilla, manipulación de alimentos, autorizaciones, productos de interés sanitario, entre otros.

Es importante indicar que la Contraloría de Servicios recibe denuncias sanitarias por primera vez, alertas sanitarias o denuncias de otra instituciones como: (SENASA, Municipalidades, SETENA y otros) en cumplimiento de la Ley 8220 y sus modificaciones o bien a se trasladan a lo interno del Ministerio.

Asimismo, se reciben correos electrónicos que ingresaron por la página web o bien a las direcciones electrónicas del personal de esta Contraloría Servicios, con consultas o denuncias; en la mayoría de los casos, éstas son por falta de capacidad instalada en las áreas rectoras de salud que limitan la atención o la falta de seguimiento o que no ejecutan los ordenamientos sobre incumplimientos de las filtraciones de aguas residuales, negras y pluviales, denuncias contra el actuar del funcionario en ocasiones por fuga de información o la no atención de las denuncias anónimas.

Sobre el tema de denunciantes anónimos, hay mucha polémica a nivel institucional, ya los clientes/usuarios prefieren denunciar con carácter anónimo; sin embargo algunas no son atendidas por que la normativa estipulan que debe suministrarse los datos de los denunciantes. Lo anterior fue expuesto por esta Contraloría de Servicios ante la Comisión de Mejora Regulatoria; lográndose concertar una reunión con personeros del Área de Denuncias de la Contraloría General de la Republica, para tener un panorama más amplio sobre la confidencialidad del denunciante y como resultado de esta intervención se logró que se emitieran directrices, protocolos y propuestas para modificar la normativa.

Acciones ejecutadas:

Esta Contraloría de Servicios, recomendó lo siguiente:

Evaluar la posibilidad de establecer enlaces de Contraloría de Servicios que dependan técnicamente de la Contraloría de Servicios, para lograr implementar cambios en los servicios que se brindan.

Al Despacho Ministerial, para la calibración de los sonómetros y además estudiar la posibilidad de que Asuntos Jurídicos modifique del Reglamento de Medición Sónica, para poder utilizar los sonómetros nuevos.

A la Dirección Asuntos Jurídicos la posibilidad de instauración de la comisión de Acoso laboral.

Tomar acciones urgentes para disminuir la gran cantidad de quejas contra el Consejo de Atención Integral, dado que a junio del 2015 existía un rezago de ocho meses y medio de atraso en la atención de solicitudes de habilitación de los centros infantiles y hogares comunitarios.

Tomar medidas para que las áreas rectoras de salud, dejaran de solicitar requisitos que no estaban estipulados en la normativa; además que los del equipo de regulación le dieran seguimiento a lo ordenado como resultado de las denuncias sanitarias

El Despacho Ministerial tomo la iniciativa de realizar visitas a cuatro regiones con el fin de concientizar el trato que se debe dar al cliente/usuario. A la vez socializó una guía de atención de denuncias, elaborada por la Dirección de Protección al Ambiente humano, con el fin de minimizar las inconformidades. Como segunda medida emitió una serie de oficios aperciando a los directores y profesionales de diecinueve áreas rectoras de salud que estaban incurriendo en los errores mencionados

Para el año 2016, esta Contraloría de Servicios, preparó dos encuesta, en la primera se consulta sobre el servicio que presta la institución, se elaboraron preguntas para comprobar los resultados de la aplicación de la Ley 8220 y sobre todo se deseaba conocer, si la población del país tenía conocimiento acerca de la Ley 9028 "Ley General de Control del Tabaco y sus Efectos Nocivos en la Salud": para este fin se aplicaron un total de 921 encuestas, distribuidas a nivel regional y local, así como 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.

La segunda encuesta se aplicó a lo interno de la Institución, con el propósito de conocer datos reales de la capacidad instalada con que cuentan nuestras áreas rectoras de salud, esto debido al incremento de denuncias por falta de seguimiento y comprobación de ordenamientos administrativos que están causando inconformidades en los ciudadanos a nivel nacional

Logros:

2012: *Se elaboró un Sistema de Quejas por trámites no resueltos y Denuncias contra Funcionarios en Oracle, este sistema recoge anualmente información que sirve la toma de decisiones; así como para las recomendaciones que se elevan al Despacho Ministerial en pro de mejorar el servicio que brinda la Institución.*

2013: *Al entrar en vigencia la Ley 9158 "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios", queda sin efecto el procedimiento "Atención de denuncias contra actuaciones de los funcionarios y quejas MS.NI.SLA.08.01.01, se eliminan los enlaces, se le asigna un espacios y recursos y se posiciona a la Contraloría de Servicios para la atención de quejas y denuncias a nivel nacional.*

2014:

Intervención del Despacho Ministerial las Áreas Rectoras de Salud, cuentan con los sonómetros para las mediciones. Instauración de la Comisión de Acoso Laboral, misma que en este 2014, se le trasladaron doce casos para su atención

2015:

Como resultado de los apercibimientos, se mejoró el seguimiento, se eliminó el exceso de requisitos en las áreas que lo estaban solicitando; además de que se modificó el Reglamento de Permiso Sanitario de Funcionamiento.

En diciembre del 2015 solamente estaban pendientes unos 40 casos que ingresaron a finales de noviembre y principios de diciembre, que serían analizados en el Consejo en la primera sesión de enero del 2016. Por lo que se concluye que con la medida tomada por los altos jerarcas se logró estar al día en este tipo de trámite.

2016

La Contraloría de Servicios, logra coordinar con la Dirección General de Salud y el Despacho Ministerial, mediante el oficio DM-3107-2016 se excluye a la Dirección de Protección al Ambiente Humano, para que tenga las respuestas que se dan, no tengan que llevar el visto bueno y se simplifique los trámites.

Asimismo se realizó una encuesta en las ochenta y dos áreas rectoras de salud, para conocer la cantidad del recurso humano y compararlo con la cantidad de denuncias que ingresaban. Como parte de este trabajo en los Consejos Ministeriales, se logró demostrar la falta de recursos que habían en ciertas áreas rectoras de salud y el apoyo que brindó el Ministro para suministrarle plazas a dichas áreas.

Factores que incidieron en el cumplimiento:

Respaldo de las Autoridades Superiores y el compromiso del Despacho Ministerial para el cumplimiento de metas y objetivos de la Contraloría de Servicios.

Apoyo técnico de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Apoyo de las autoridades superiores con respecto a las recomendaciones elevadas, según lo establecido en la Ley 9158. "Ley de Creación del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios"

Desarrollo de capacitaciones y asesorías individuales y grupales, sobre el manejo del Sistema de Denuncias y quejas. Además del acompañamiento diario brindado a los Directores Regionales, Directores de Área y a los Equipos de Atención al Cliente, en pro de mejorar la calidad de los servicios que brinda la institución.

Elaboración de un borrador de procedimiento para la atención de las quejas por trámite no resuelto y de las denuncias contra el actuar de un funcionario.

Sugerencias para mejorar la calidad de los servicios que brinda la institución y por ende la Contraloría de Servicios del Ministerio de Salud.

Un factor de éxito fue que el Contralor de Servicios fuera médico y que tuviera un conocimiento muy amplio del funcionamiento de la institución, porque es una institución de salud, y técnicamente

está en su mayoría conformada por médicos, muchos de larga trayectoria y conocimientos de salud pública, Prueba de ello fue la aceptación de las intervenciones de la Contraloría de Servicios, el manejo de las Denuncias, el apoyo que los Directores Regionales han sentidos con la Contraloría de Servicios y también los Directores de las Áreas Rectoras de Salud, fue efectiva la incorporación de la voz de los funcionarios de la institución y se presentaron frutos en la mejora de los Servicios de Atención al Cliente, porque participábamos en las reuniones mensuales, como cuando fuera considerado necesario en las Reuniones del Consejo de con los Directores Regionales, por último una participación muy activa en las reuniones del Consejo Ministerial

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento, primero al Despacho Ministerial por la confianza y apoyo a mi labor en la unidad organizativa bajo mi cargo y sobre todo al Equipo de Trabajo de la Contraloría de Servicios, que durante estos años me acompañaron en la labor diaria para poder cumplir con las metas establecidas en los Planes Anuales de Trabajo presentados a MIDEPLAN; así como, los Planes Operativos Institucionales y por ende con los objetivos de la Institución., sin lugar a dudas, dejo un equipo de trabajo de lujo matriculado con las funciones de la Contraloría de Servicios.

Cordialmente,



Dr. Francisco Golcher Valverde
Jefe Unidad de Nivel Central