

26 de Julio 2018

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



Estimado señor:

Un gusto saludarlo. De acuerdo con lo que establece la Ley de Control Interno presento mi informe de labores, durante el tiempo que estuve nombrado como Contralor de Servicios del Ministerio de Salud.

Fui nombrado en este puesto por designación de la Dra. Karen Mayorga Quirós, Ministra de Salud en ese momento y mi gestión en esa instancia, fue del 14 de agosto del año 2017 al 02 de mayo del 2018.

Como es de su conocimiento, la Contraloría de Servicios es un ente que depende del Despacho Ministerial y sus funciones están establecidas en la Ley 9158 "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. A pesar del corto tiempo que estuve en ese cargo, considero que las contralorías de servicios deben continuar dependiendo de los jercas; ya que la Contraloría recibe inconformidades sobre los servicios y/o trámites no resueltos en las unidades organizativas en los tres niveles de gestión de la institución, además de denuncias sobre las actuaciones de los funcionarios del ministerio a lo largo y ancho del país.

La Contraloría de Servicios, en el año 2017 distribuyó un total de 2275 encuestas 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 estas, 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.

De las encuestas aplicadas se concluye que, la población que más acude al Ministerio de Salud es femenina. Los trámites que tienen mayor demanda por parte de la población son: Solicitud de carné de manipulación de alimentos, renovación de permisos sanitarios de funcionamiento, solicitud de permisos sanitarios de funcionamiento o habilitación y 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, éste fue calificado como, excelente por la mayoría de los 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.

En cuanto al quehacer de la Contraloría y en seguimiento a lo indicado por la Dra. Karen Mayorga Quirós, Ministra de Salud, se continuó con el lineamiento 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. Bajo esta línea de acción menciono algunas de las recomendaciones a las altas autoridades:

- Mediante Correo Electrónico, se le recomienda a la Dra. Virginia Murillo Murillo, Viceministra de Salud, para que, a través de la Dirección de Asuntos Jurídicos, se pronuncie sobre la falsificación de Certificados para la Manipulación de Alimentos. El mismo fue trasladado y analizado por la Comisión de Mejora Regulatoria por la Dra. Virginia Murillo Murillo, Ministra de Salud a.i. De 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.
- Con oficio CS-179-2017 de fecha 21/9/2017, se recomienda al Dr. Jiménez Aragón, acoger las recomendaciones dadas en el informe DR-CH-0369-2017. El Dr. Jiménez Aragón, atiende 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.
- Se remite a la Dirección General de Salud oficio CS-168-2017, fecha 02 noviembre del 2017, sobre el caso del Bar el Halcón Negro, donde el ciudadano denuncia que no se le ha atendido la misma. La Dirección General de Salud, convoca a una reunión con el ciudadano, los funcionarios del ARS-Oreamuno y funcionarios de esta Contraloría de Servicios para que se exponga la situación. Se escucharon a las partes y se tomaron acuerdos para solventar la situación.
- Mediante oficio 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. La Dirección General de Salud, hace del conocimiento DAJ-UAL-KR-1419-2017, donde se indica la validez de las certificaciones digitales. Se bajó la información a las regiones y a las áreas rectoras de salud a nivel nacional.
- Con oficio CS-181-2017 de 18 de diciembre del 2018, dirigido a la Ministra de Salud, se recomienda la calibración de los sonómetros y el préstamo de éstos entre las ARS para que no se vean afectadas la atención de las denuncias por ruidos. El oficio se trasladó a Dirección General de Salud, para su análisis. La DGS gira directrices a las direcciones regionales para que las áreas rectoras de salud por medio de caja chica realicen las gestiones en LACOMET para la respectiva calibración de los sonómetros y además coordinen entre sí el préstamo para la atención de denuncias.

#### ✓ Logros

- Se han realizado las gestiones pertinentes para que el Departamento de Tecnologías de la información mediante un análisis realizado por funcionarios de la Contraloría de Servicios, efectúe las mejoras al sistema, a fin de que los compañeros de atención al cliente de Nivel Central, Regional y local que reciben las denuncias de los

administrados y la incluyan en la base de datos de la Contraloría, sea más amigable y permita un llenado más ágil.

- Dentro de este aspecto aparte de que el sistema permitiera mayor accesibilidad, se logró que las denuncias que ingresan en el Nivel Local solo sean vistas en el lugar en el cual se generó la denuncia, siendo que el Nivel Regional puede ver las concernientes a las áreas rectoras de salud que están a su cargo y la Contraloría de Servicios puede acceder todas las que se generen a nivel institucional.
- Se logró la adquisición de un retroproyector, que permitiera a la Contraloría de Servicios poseer un instrumento para desarrollar actividades de capacitación y orientación con mayor eficacia y eficiencia.
- Se detectó un problema de clima organizacional en el Área Rectora de Salud de Santa Cruz, Guanacaste; situación que fue elaborada por la Contraloría de Servicios como instancia mediadora ante la situación. Se realizaron las coordinaciones respectivas con el Director Regional y el director del Nivel Local y el grupo de trabajo de éste. Se solicitó al encargado de Recursos Humanos realizar una investigación preliminar que permitiera obtener las bases suficientes para efectuar las recomendaciones tanto al Director Regional de la Región Chorotega como al director del Área Rectora de Santa Cruz donde se estaba presentado la problemática.
- Se logró que el Departamento de Tecnologías de la Información asignara tres computadoras para la Contraloría de Servicios, herramienta fundamental entre otras cosas para realizar informes, recibir denuncias y comunicarnos con los tres niveles de gestión en todo el territorio nacional.

#### ✓ **Recomendaciones**

- La Contraloría de Servicios como parte esencial de la Comisión de Mejora Regulatoria recomienda que se transversalice para que la Municipalidad y el Ministerio de Salud trabajen en conjunto, lo relacionado con el uso de suelos para espectáculos públicos. Es importante indicar que, sobre este tema, se han presentado una gran cantidad de quejas en la Defensoría de los Habitantes y en las Áreas Rectoras en todo el territorio nacional, por lo que esta recomendación permitirá mejorar el servicio al administrado y de esta manera disminuir las quejas o denuncias por contaminación sónica.
- Se recomienda en la Comisión de Mejora Regulatoria incorporar un inspector de aduana que permita realizar trámites de desalmacenaje de productos cosméticos, alimentos, biomédicos, químicos y naturales que adquieren los ciudadanos para uso personal o por regalía.
- Mediante oficio CS-176-2017, se recomienda a la Dirección General de Salud hacer del conocimiento de la Unidades de Atención al Cliente en todo el territorio nacional del pronunciamiento DAJ-KAL-KR-14192017 suscrito por la Dirección de Asuntos Jurídicos de esta cartera ministerial, en virtud de generar una oportunidad de mejora y que el personal del Ministerio de Salud tenga conocimiento del alcance, validez legal y tiempo de las certificaciones digitales, para los trámites que realicen los administrados para obtener los múltiples servicios que brinda la institución.
- Referente a la APP "Denúncielo" la cual generó el Ministerio de Salud como un mecanismo para captar denuncias en todo el territorio nacional, se recomienda a la Comisión de Mejora Regulatoria y a la Dirección General de Salud eliminar y/o suspender temporalmente la APP, a fin de que se realicen las mejoras pertinentes

especialmente en lo referente a la localización, atención de éstas y no crear falsas expectativas a los usuarios.

- De acuerdo a los casos que se han presentado con respecto a los decomisos que realiza el Ministerio de Salud en todo el territorio nacional, específicamente las pérdidas y/o sustracción de éstos por falta de almacenamiento y controles adecuados, se ha recomendado mediante oficio CS-182-2017 al Despacho Ministerial y a la Dirección General de Salud, que cuando se confisquen diferentes productos en las Áreas Rectoras de Salud se efectúen los mismos en coordinación y en conjunto con la Sede Regional correspondiente.
- Por las constantes quejas e inconformidades de los usuarios que utilizan los servicios de la Dirección de Atención al Cliente, en las cuales se señalan que llaman hasta tres o cuatro veces y nadie contesta los teléfonos, que cuando contestan los dejan esperando y luego se corta. Para corroborar lo denunciado, se realizó un estudio de llamadas durante quince días por una funcionaria de la Contraloría de Servicios a diferentes extensiones y en diferentes horas del día a la Dirección de Atención al Cliente para corroborar lo denunciado. Con este estudio se logró evidenciar que las quejas están bien infundadas puesto que el registro muestra que en muy pocas ocasiones se atendió el teléfono por lo que efectivamente los administrados tienen razón. Se recomienda a la Dirección Administrativa realizar un estudio de cargas de trabajo y una redistribución operativa del personal para lograr una mayor efectividad y reducción de inconformidades por parte de los usuarios.
- Por último, como resultado de la atención de las inconformidades presentadas por los ciudadanos y por los mismos colaboradores de la institución a la Contraloría de Servicios, se han evidenciado fallas en normativas de aplicación a trámites, así como en la atención de las denuncias sanitarias. Las recomendaciones emanadas de esta atención son expuestas al Despacho Ministerial, que a la vez giró directrices de acatamiento para que la Comisión de Mejora Regulatoria o la Dirección General de Salud, actué para corregir la deficiencia del servicio en pro de la población costarricense.

Agradeciendo su atención a la presente, se suscribe con toda consideración y respeto.



Ing. Christian Madrigal Fonseca  
Ministerio de Salud.  
Nivel Central.

CC.

Dra. Giselle Amador Muñoz. Ministra de Salud.  
MBA. Jorge Araya Madrigal. Dirección Financiera, bienes y servicios  
MBA. Alonzo Hernández Montero. Unidad de Recursos Humanos