



Ministerio  
de **Salud**  
Costa Rica



**MINISTERIO DE SALUD**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME ANUAL DE LABORES 2018**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "R. Navarro".

**MBA. ROXANA NAVARRO VARGAS**



**26 de marzo del 2019**



## II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN:

El Ministerio de Salud como ente rector en la salud, vela por la salud de la población del país, para lograr este propósito, nuestra Institución ha normado los requisitos para el trámite de productos y servicios, cubiertos por la Ley General de Salud; razón por la cual, emite directrices para mantener su calidad y por ende satisfacer las necesidades de los clientes/usuarios a nivel nacional.

### a- Productos o servicios institucionales

En este apartado se encuentran algunos de los productos o servicios institucionales que norma el Ministerio de Salud, según lo establecido en la Ley General de Salud, incluyendo los establecidos en el Catálogo Institucional de Trámites, conforme a la Ley 8220.

Productos o servicios institucionales	
1. Permisos Sanitario de Funcionamiento para establecimientos.	2. Habilitaciones de Establecimiento de Servicios de Salud
5. 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)	6. Trasplantes de órganos
7. Visto buenos para plantas de tratamiento de aguas residuales.	8. Licencia para operador de rayos -habilitación de equipo para radiaciones ionizantes. Gestores de Residuos
9. Regulación de la Ley 9028	10. Atención de Denuncias Sanitarias.
11. Revisión y aprobación de planos en APC	12. Denuncias sanitarias

Fuente: Contraloría de Servicios MS-2018

## III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

A continuación, se muestra un detalle de las consultas e inconformidades detalladas en las tablas de Excel que sirven de que ingresan vía telefónica, presencial o por correo electrónico sobre: ubicación de las diferentes unidades organizativas, requisitos de trámites, interposición de quejas y otros, tal y como se puede apreciar en la tabla siguiente:



Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Acumulación de basura /Desechos Infectocontag.	15	15	1
2	Carné de fiebre amarilla	17	17	1
3	Carné de Manipulación de Alimentos	24	24	1
4	Contaminación Piscinas, humo /polvo/relleno	27	27	1
5	Contaminación sónica/sonómetros	143	143	1
6	Consulta sobre condiciones de trabajo	13	13	1
7	Filtraciones de aguas negras.	77	77	1
8	Filtraciones de aguas residuales	50	50	1
9	Funcionamiento establecimiento clausurado	7	7	1
10	Trámites, Denuncias Sanitarias presentadas ARS	97	97	1
11	Teléfonos, ubicaciones de unidades organizativas.	209	209	1
12	Información sobre trámites de la DAC	255	255	1
13	Inhabitabilidad de vivienda	1	1	1
14	Ley de Tabaco 9028	7	7	1
15	Malos Olores	58	58	1
16	Maltrato de adultos mayores/Pensión Aliment.	3	3	1
17	Permiso sanitario de funcionamiento	109	109	1
18	Producto en mal estado o vencido	7	7	1
19	Reglamento de Buenas prácticas	8	8	1
20	Requisitos para Chatarrera Recicladora/Cia. Extin.	3	3	1
21	Seguimientos a denuncias interpuestas en unidades organizativas	99	99	1
22	Tramites administrativos (Dedicacion Exclusiva, Teletrabajo, horarios de funcionarios, funciones)	102	102	1
24	Tramites de Registros de productos de Interes Sanitario	35	35	1
25	Vacunas	3	3	1
26	Viabilidad Ambiental	9	9	1
<b>TOTAL</b>		<b>1378</b>	<b>1378</b>	<b>100,00%</b>

Fuente Contraloría de Servicios MS -2018

**Sub dimensión de Información:**

Se visualiza en la Tabla 2 la información recabada como producto de las inconformidades externas presentadas por los usuarios al realizar una gestión en alguna de las unidades organizativas del Ministerio de salud a nivel Nacional (ver anexos en Excel)

No.	Tabla 2									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
Total Recibidas				Total Resueltas	Total en Proceso	No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	No fueron Resueltas	
1	Información poco clara sobre los trámites y requisitos	Areas Rectoras de Salud a nivel nacional	Autorizaciones Sanitarias y/o carne de fiebre amarillao manipulacion de alimentos	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Páginas WEB institucionales desactualizadas o carentes de información relacionada con procesos y procedimientos para acceder a los servicios.	Departament o de Tecnologías de la Información	Acceso inadecuado o productos o información no visibles para acceder	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Areas Rectoras de Salud a nivel nacional	Esta inconformidad es por la falta de seguimiento e información que piden los usuarios/cliente (La resolución en muchos casos no depende de la institucion sino de otras instancias o de los mismo ciudadanos	102	80	17	5	78,43%	16,67%	4,90%
4	Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, copias incompletas de estos e inclusive negativas de fotocopiado.	ARS-Alajuela 1	Fotocopia de un expediente de una denuncia (Deseaba acceso a lo confidencial del expediente, denuncias de la misma persona)	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.	Areas Rectoras de Salud a nivel nacional	Cuestionan las respuestas de los informes de las denuncias sanitarias, por lo general cuando no se comprueba lo denunciado.	35	31	4	0	88,57%	11,43%	0,00%
6	Falta de conocimiento del Funcionario sobre el servicio o el trámite.	Areas Rectoras de Salud a nivel nacional	Equivocaciones al indicar los requisitos para los permisos sanitarios de funcionamiento o habilitaciones.	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Otras relacionadas.	Unidades organizativas del Nivel Central	Sobre el trámite y autorizaciones de productos de interes sanitarios	56	56	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>219</b>	<b>193</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>88,13%</b>	<b>9,59%</b>	<b>2,28%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios -MS-2018



**Sub dimensión Atención a la Persona Usuaría:**

En esta subdimensión se incluye en la Tabla 3, la percepción que tiene el cliente/usuario de la manera en que se le brinda el servicio o información por parte del funcionario o la funcionaria del Ministerio de Salud (ver anexos en Excel)

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*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Areas Rectoras de Salud a nivel nacional	Atención de denuncias sanitarias	57	57	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.	Areas Rectoras de Salud a nivel nacional	Denuncias Sanitarias (cuando los gestores hacen las inspecciones)	16	16	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Areas Rectoras de Salud a nivel nacional	Denuncias Sanitarias (cuando los gestores hacen las inspecciones)	19	19	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Mala calidad del producto (documentos entregados con errores).	Areas Rectoras de Salud a nivel nacional	Denuncias: Errores de notificaciones de los	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Acoso por cuestionamiento excesivos del funcionario a la persona usuaria para evacuar sus dudas.	Areas Rectoras de Salud a nivel nacional	Permisos Sanitario de Funcionamiento, Carne de Manipulación de alimentos - fiebre amarilla por el Equipo de atención al cliente	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Dificultad de acceso telefónico.	Areas Rectoras de Salud a nivel nacional	Atencion de denuncias-PSF	48	48	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Desatención de llamadas	Areas Rectoras de Salud a nivel nacional	Atencion de denuncias-PSF	35	35	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				193	193	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Contraloría de Servicios -MS-2018



**Sub dimensión Tramitología y Gestión de Procesos:**

La Tabla 4 muestra lo relacionado con las respuestas escritas o el producto final que recibe el cliente/usuario, como resultado de la solicitud de un producto o servicio que brinda el Ministerio de Salud (ver anexos en Excel)

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concisa	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron
1	Tiempo de espera excesivos	Áreas Rectoras de Salud a nivel nacional	Permisos sanitario de Funcionamiento o Habilitaciones	18	18	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Cuestionamientos de criterio técnicos aplicados en la atención de la denuncia	Áreas Rectoras de Salud a nivel nacional	Denuncias sanitarias	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Áreas Rectoras de Salud a nivel nacional	En ordenes sanitarias para cumplir con lo denunciado.	43	43	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Complejidad en la terminología procedimientos	Unidades del Nivel Central	Autorizaciones gestores, productos de interes sanitarios	17	17	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.	Áreas Rectoras de Salud a nivel nacional	Permisos de funcionamiento /habilitaciones	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				88	88	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Contraloría de Servicios -MS-2018



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
Tel. 2222-3918 y 2258-2798. Primer Piso Edificio Central  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16  
Correo electrónico: [contraloria.servicios@misalud.go.cr](mailto:contraloria.servicios@misalud.go.cr)

**Sub dimensión Uso Inadecuado de los Recursos Institucionales:**

La tabla 5 muestra los resultados de las inconformidades presentadas por el cliente /usuarios por aparente uso indebido de los recursos institucionales. (ver anexos en Excel)

Tabla 5										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos )										
No. de la inconformidad en forma de	Detalle de la inconformidad en forma de	Área Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	que No fueron Resueltas
1	Uso inadecuado de vehículo institucional y conducción inapropiada	Áreas Rectoras de Salud a nivel nacional	Fumigaciones	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Tráfico de influencias en la prestación de servicios trámites y contrataciones.	Unidades del Nivel Ctrl - regional	Funciones de Rectoría de la Salud	5	3	2	0	60,00%	40,00%	0,00%
3	Uso de horas laborales por parte de los funcionarios para fines propios.	Plataforma de Servicios	Información al Usuario	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular entre otros.	Áreas Rectoras de Salud a nivel nacional	Carne de manipulación de alimentos	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
5	Solicitud de "mordidas" o "favores" para el acceso a servicios y trámites.							0,00%	100,00%	0,00%
TOTAL				13	10	3	0	76,92%	23,08%	0,00%

Fuente: Contraloría de Servicios -MS-2018



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
Tel. 2222-3918 y 2258-2798. Primer Piso Edificio Central  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16  
Correo electrónico: [contraloria.servicios@misalud.go.cr](mailto:contraloria.servicios@misalud.go.cr)

**Sub dimensión Uso Inadecuado de Instalaciones:**

La tabla 6 contiene los datos aportados por los clientes/usuarios de la apariencia o estado de estructuras de los inmuebles que alberga las diferentes unidades organizativas del Ministerio de Salud a nivel nacional. (ver anexos en Excel)

Tabla 6										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concisa	Unidad Organizativa	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	que No fueron Resueltas
1	Incumplimiento de la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad y su Reglamento.	Unidad Administrativa	Visita a instancias del Nivel Central	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones	OPS	Reunion con autoridades OPS	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
3	Falta de señalización en las instituciones, de las diferentes dependencias que brindan servicios y atención a la persona usuaria.	Unidad Organizativa Nivel Central	Información (Parque)	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	dificultades estructurales en las instituciones para brindar acceso a Internet y mejorar la señal telefónica.	Depto. De Tecnología de Información	Obtencion de permisos, carne y denuncias	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
5	inhabitabilidad de Oficinas	Areas Rectoras de Salud La Cruz, Sarapiquí, Quepos.	Tramites de Permisos - Autorizaciones	6		6		0,00%	100,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>60,00%</b>	<b>40,00%</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios -MS-2018



**Sub dimensión Uso Inadecuado de Otras:**

La tabla 6 se incluyen todas aquellas inconformidades que no tienen que ver con la calidad del servicio que brinda la institución, dado que son traslados de documentos, consultas, denuncias u otros que son de resorte técnico de las unidades organizativas de este Ministerio o bien de otra Institución. (ver anexos en Excel)

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizativa	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	que No fueron Resueltas
1	Trámites del CAI	Secretaría Técnica del CAI	Habilitación de Centros	16	16	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Tramites del CEN CINAI	Dirección Nacional CENCINAI	Tramites para optar por un espacio en centros	36	36	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Traslado consultas y denuncias a la Auditoría de Servicios de Salud-CCSS	Auditoría de Servicios de Salud y Contraloría de Servicios CCSS	Denuncia por mal servicios en clínicas, hospitales, Ebais de la CCSS	60	60	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Traslado de denuncias sanitarias	Áreas Rectoras de Salud y Unidades del Nivel Central	Atención de denuncias sanitarias por diferentes	28	28	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Falta de respuesta a reclamo	Dirección de Productos de Interés Sanitario	Registros de Productos	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Otras	Áreas Rectoras de Salud y Unidades del Nivel Central	Consultas sobre estéticas, aplicación de normas,	20	20	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				164	164	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Contraloría de Servicios -MS-2018



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
Tel. 2222-3918 y 2258-2798. Primer Piso Edificio Central  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16  
Correo electrónico: [contraloria.servicios@misalud.go.cr](mailto:contraloria.servicios@misalud.go.cr)

#### IV. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Este informe se elaboró con los aportes del personal de esta Contraloría de Servicios, producto de la atención de las consultas telefónicas, personales, correos electrónicos; de los resultados de las investigaciones preliminares de la atención de quejas por trámite no resueltos, denuncias contra el actuar de funcionarias (os), presentadas por los clientes/usuarios. Gracias al apoyo del Jerarca Institucional, las mismas han sido coordinadas directamente con los directores de las unidades organizativas a nivel nacional, para hacer el proceso más eficiente.

En el año 2018 ingresaron un total de 1378 consultas sobre: Acumulación de basura /Desechos, carné de fiebre amarilla, carné de Manipulación de Alimentos, contaminación sónica/sonómetros, condiciones de trabajo, filtraciones de aguas (negras, residuales), permisos sanitario de funcionamiento, habilitaciones de establecimientos de servicios de salud, temas relacionados con la Ley 9028, tramites administrativos internos, denuncias sanitarias por violaciones a la Ley General de Salud, direcciones y números telefónicos de las diferentes unidades organizativas; dichas consultas fueron resueltas de forma inmediata, con la colaboración de la parte técnica -legal de la Institución.

Asimismo, se recibió un total de 697 inconformidades externas de la Dimensión de la Calidad del Servicio, que se clasificaron según las subdimensiones aportadas por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios:

**Subdimensión de información:** En la Tabla 2, se expone los resultados de un total de 219 inconformidades, destacando el factor “Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteadas”, con un total de 108; en este punto se puede evidenciar que el producto o servicio solicitado por el cliente/usuario, obedece a denuncias sanitarias que no son consideradas entre los trámites, según indicó la Dirección de Mejora Regulatoria del MEIC. Seguida por el factor de otras relacionadas (trámites presentados en la plataforma de la Dirección de Atención al Cliente, en su mayoría desalmacenajes que se encuentran en aduanas y no están permitidos el libre ingreso.

**Subdimensión de Atención a la Persona Usuaría,** la tabla 3, refleja el resultado de la relación directa del cliente/usuario y el funcionario (a) que lo atiende. En este apartado sobresale el factor “Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que brinda el servicio” con un puntaje de 57 inconformidades, seguida por la “Dificultad de acceso telefónico” con 48 reportes.

Es preciso indicar que al analizar el contenido de esta tabla 3, los documentos evidencian que de los siete factores que componen la Subdimensión, cinco de ellos son quejas del cliente/usuario, por la forma de comportarse los compañeros (as) que realizan inspecciones en el campo. En cuanto a la dificultad del acceso telefónico, se evidenciaron fallas en las centrales telefónicas de las diferentes áreas rectoras de salud a nivel nacional.

**Subdimensión de Tramitología y Gestión de Procesos:** La información contenida en la tabla 4 tiene un total de 88 inconformidades, destacándose el factor de plazos excesivos de respuesta de las denuncias sanitarias interpuestas en las áreas rectoras de salud con un total de 43; seguidos tiempos excesivos de espera en lo que compete a los permisos sanitarios de funcionamiento con 18. Nuevamente se evidencia que el seguimiento y la atención de las denuncias sanitarias, son las que demandan mayor volumen de inconformidades presentadas ante la Contraloría de Servicios de este Ministerio.



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
Tel. 2222-3918 y 2258-2798. Primer Piso Edificio Central  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16  
Correo electrónico: [contraloria.servicios@misalud.go.cr](mailto:contraloria.servicios@misalud.go.cr)

**Subdimensión Uso inadecuado de recursos institucionales:** La tabla 5 arroja un total de 13 inconformidades, sobresaliendo en igualdad de condiciones (5 c/u) los factores de “Uso inadecuado de vehículo institucional y conducción inapropiada” y el Tráfico de influencias en la prestación de servicios trámites y contrataciones”. Al analizar este punto se pudo verificar que las inconformidades presentadas fueron principalmente contra los vectores que realizan las fumigaciones en las zonas afectadas y que por disposiciones internas se fumiga hasta cierto perímetro y los denunciantes no ingresan dentro de la alerta y consideran que se está cobrando o favoreciendo a terceros.

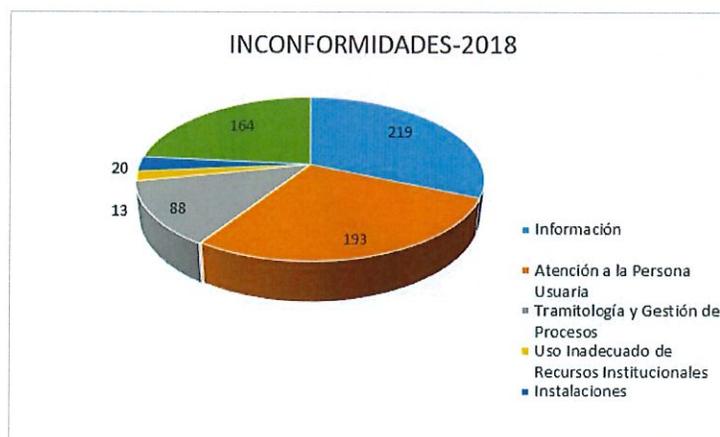
En cuanto al tráfico de influencias en la mayoría obedece a que las denuncias sanitarias se priorizan no se atienden por orden de entrada como lo establece la Ley 8220, ya que no se consideran trámites, o bien, la resolución no es lo que esperaba el denunciante.

**Subdimensión de Instalaciones:** En la tabla 6 se muestra un total de 20 inconformidades, nueve de ellas por incumplimiento la Ley 7600 en algunas áreas rectoras de salud, otras por accesibilidad en el nivel central; este problema se presenta debido a que algunas de las edificaciones que albergan las unidades organizativas están alquiladas y no se puede hacer inversiones directas o bien por ser patrimonio histórico se deben buscar otras alternativas. Respecto a la inhabilitación de establecimientos propios del Ministerio de Salud que albergan a seis áreas rectoras debidamente identificadas y reportadas ante las autoridades, por esta Contraloría de Servicios, se encuentran programadas para remodelación o construcción, según plan de la División Administrativa.

**Subdimensión de Otras:** Los resultados expuestos en la tabla 7 son todas aquellas inconformidades que no se consideran dentro de los subdimensiones anteriores: Trámites propios del Consejo de Atención Integral, Dirección Nacional de Cen-Cinaj, Traslado de consultas y denuncias sobre los servicios que prestan las clínicas pública y privadas, Ebais, Hospitales, propias de la Auditoría de Servicios de Salud o de la Caja Costarricense de Seguro Social. También se reciben y se trasladan denuncias sanitarias por primera vez a las distintas áreas rectoras de salud y otras. Para el año 2018, se trasladaron un total 164 solicitudes, que los clientes/usuarios dejan en la Contraloría de Servicios (vía correo electrónico, o personal) amparados a la Ley 8220.

Para resumir, se grafica la distribución de inconformidades presentadas en el 2018, según subdimensión:

**GRAFICO No. 1**

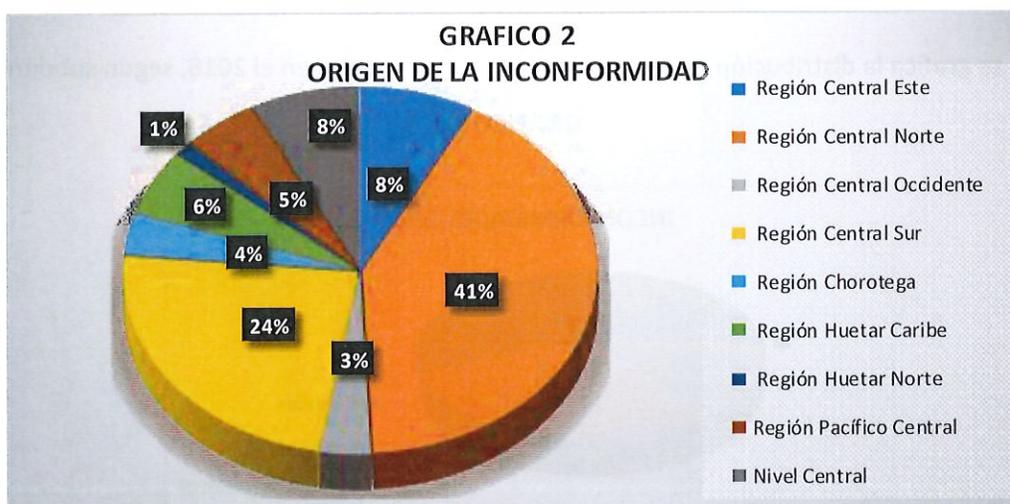




**Origen de las Inconformidades externas:** La tabla 8, muestra el origen o ubicación y la distribución de la inconformidad de las ochenta y dos áreas rectoras de salud (nivel local), pertenecientes a las nueve direcciones regiones y en el nivel central se incluyen las unidades organizacionales que tramitan productos o servicios, según los subdimensiones planteadas en las Tablas 2, 3, 4, 5, 6 y 7.

Tabla 8				
Origen de las Inconformidades Externas				
No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Región Brunca	Permisos, habilitaciones, carnes aut	5	0,72%
2	Región Central Este	Permisos, habilitaciones, carnes aut	54	7,75%
3	Región Central Norte	Permisos, habilitaciones, carnes aut	287	41,18%
4	Región Central Occidente	Permisos, habilitaciones, carnes aut	24	3,44%
5	Región Central Sur	Permisos, habilitaciones, carnes aut	164	23,53%
6	Región Chorotega	Permisos, habilitaciones, carnes aut	26	3,73%
7	Región Huetar Caribe	Permisos, habilitaciones, carnes aut	40	5,74%
8	Región Huetar Norte	Permisos, habilitaciones, carnes aut	9	1,29%
9	Región Pacífico Central	Permisos, habilitaciones, carnes aut	36	5,16%
10	Nivel Central	Registro de Productos de Interés Sanitario y Autorización de Licencias de Gestor, operador y	52	7,46%
<b>TOTAL <sup>4/</sup></b>			<b>697</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios MS-2018

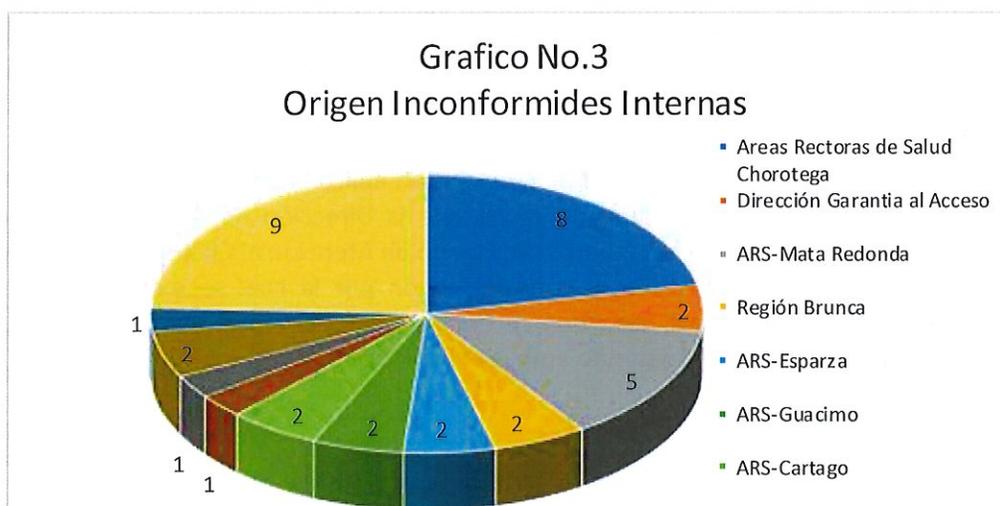


Fuente: Contraloría de Servicios MS-2018



**Dimensión: Calidad de los Productos y Servicios Institucionales:** Las tablas 9, 10, 11, 12, 13 y 14 recopilan la información de las inconformidades internas de los diferentes factores que conforman las subdimensiones, establecidas en este informe. Es preciso señalar que varias de las inconformidades internas son producto de la atención de las inconformidades externas, ya que se deben realizar investigaciones preliminares para comprobar o descartar lo denunciado por cliente/ usuario, en total se atendieron 37 casos de varias unidades organizativas, tal y como se refleja en la tabla 15:

Tabla 15				
Origen de las Inconformidades Internas				
No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Áreas Rectoras de Salud Chorotega	Imagen Institucional -Corrupción	8	21,62%
2	Dirección Garantía al Acceso	Incumplimiento de horario y abuso de autoridad	2	5,41%
3	ARS-Mata Redonda	Interrupción del Servicio al Cliente	5	13,51%
4	Región Brunca	Uso de recurso institucional	2	5,41%
5	ARS-Esparza	Credibilidad en la gestión del Director y gestor	2	5,41%
6	ARS-Guácima	Favorecimiento a terceros en atención de denuncia	2	5,41%
7	ARS-Cartago	Mal trato al Usuario	2	5,41%
8	ARS-Paraíso	Mala atención de denuncia	1	2,70%
9	ARS-Puntarenas	Abandono de trabajo	1	2,70%
10	ARS-Alajuela 1	Negación de información de denuncia	2	5,41%
11	ARS-Garabito	Mala Habilitación de CAF	1	2,70%
12	Plataforma de Servicios Nivel Ctrl	Servicio al cliente	9	24,32%
<b>TOTAL 4/</b>			<b>37</b>	<b>100,00%</b>





**MINISTERIO DE SALUD**  
**CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
Tel. 2222-3918 y 2258-2798. Primer Piso Edificio Central  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16  
Correo electrónico: [contraloria.servicios@misalud.go.cr](mailto:contraloria.servicios@misalud.go.cr)

## V. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

1. Es preciso señalar que desde que se oficializó la Contraloría de Servicios del Ministerio de Salud, hemos contado con el apoyo del Jerarca Institucional; razón por la cual se nos asignó atender las quejas por trámites no resueltos o denuncias por el actuar de un funcionario a lo interno de la Institución; razón por la cual, nos apoyamos en la parte técnica– legal, cuando se requiere de un criterio, además los informes de las investigaciones preliminares internas, solo llevan conclusiones y cuando se demuestra negligencia, favorecimiento a tercero e incumplimiento del Reglamento, se le elevan al Jerarca para que se tomen las medidas correspondientes; por lo que hasta la fecha no hemos tenido roces con la administración activa.
2. Del análisis de los resultados expuestos en las tablas de la inconformidades internas y externas que contienen las diferentes subdivisiones, se puede apreciar en los documentos de respaldo que las mismas sobre trámites de los productos y servicios que brinda el Ministerio de Salud, representan aproximadamente un 20% y el 80% restante son inconformidades propias del proceso de la atención de la denuncia sanitaria, que a su vez no es considerado por la Dirección de Mejora Regulatoria del MEIC como un trámite y que requiere urgentemente que se reglamente su atención.
3. Se evidencia la falta de acceso telefónico a las áreas rectoras de salud de las diferentes regiones; así como, la imposibilidad de los clientes/usuarios de contactar a los funcionarios de la Plataforma de Servicios de la Dirección de Atención al Cliente.
4. Al esta la Contraloría de Servicios integrando la Comisión de Mejora Regulatoria del Ministerio, expone las inconformidades y con el apoyo de todos los miembros y Dr. Denis Angulo A., Viceministro de Salud y Oficial Simplificación de trámites se toman acuerdos que se traducen en tiempos en el caso de los permisos sanitarios de funcionamiento. De igual forma se le planteo la problemática de la falsificación y ventas de carnés y certificados de manipulación de alimentos y el Dr. Denis Angulo, coordinó directamente con el Director del INA una reunión para la firma de un convenio con la finalidad de eliminar el carné y que se verifique en la base de ellos.
5. Por último, para el año 2018, esta Contraloría de Servicios no aplicó la encuestas de calidad del servicio ni la de satisfacción al cliente en la Institución, debido a que la Dirección de Atención al Cliente aplicó dos encuestas durante el año y tanto los compañeros del Equipo de Atención al Cliente locales, así como, clientes /usuarios manifestaron que se duplicaba la consulta; razón por la cual se expuso ante la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, para que se tomara una decisión al respecto y fue hasta marzo de 2019 que se nos indicó que se seguirá pasando ambas encuestas.



**MINISTERIO DE SALUD**  
**CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
Tel. 2222-3918 y 2258-2798. Primer Piso Edificio Central  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16  
Correo electrónico: [contraloria.servicios@misalud.go.cr](mailto:contraloria.servicios@misalud.go.cr)

**VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA**

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>1/</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Solicitud de investigación, mediante oficios DM-4166-18, GDP-09-18, Por denuncia contra funcionario	8/6/2018 DGS-1561-18	Imagen Institucional y Credibilidad en el Director del Área Rectora de Salud	DARS-La Cruz, Región Chorotega	Uso indebido de recursos institucionales
A la Dirección General archivar el expediente por falta de pruebas fehacientes que demuestren lo denunciado	15/11/2017 CS-172-2017	Atención de denuncias sanitarias	DARS-Alajuela 1 Región Central Norte	Uso indebido de recursos institucionales
A la División Administrativa, realizar las remodelaciones del ARS-La Cruz. (Informe - diciembre, 2018)	CS-007-2019	Servicio al cliente /usuarios, internos y externos	DARS-La Cruz Región Chorotega	Instalaciones
Traslado de denuncia por supuesta venta de carné de manipulación de alimentos	26/2/2018 CS-022-2018	Carne de manipulación de alimentos	DARS-Santa Cruz Región Chorotega	Uso indebido de recursos institucionales



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

Tel. 2222-3918 y 2258-2798. Primer Piso Edificio Central  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16  
Correo electrónico: [contraloria.servicios@misalud.go.cr](mailto:contraloria.servicios@misalud.go.cr)

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>1/</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
A la Dirección General de Salud, que les recuerde a todos los funcionarios que imparten lecciones o asesorías en Centros de Educación Superior durante la jornada laboral, que deben de gestionar el Permiso Sin Goce de Salario correspondiente. I	25/4/2018 CS-045-2018	Servicio al cliente/usuario	DARS-Tilarán	Uso indebido de recursos institucionales
Dirección Regional Central Este, que coordine con el ARS-Cartago acciones que se rote al personal de atención al Cliente.	9/7/2018 CS-073-2018	Servicio al cliente/usuario	DARS-Cartago Región Centra Este	Trato a la Persona Usuaría
A la Unidad de Gestión de Trámites de Atención al Cliente, realice la revisión del Manual de Procedimientos y Protocolo otorgamiento de carnet de manipulación de alimentos	4/10/2018 CS-I-010-2018	Carne de Manipulación de Alimentos	ARS-El Guarco Región Centra Este	Otras



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**

Tel. 2222-3918 y 2258-2798. Primer Piso Edificio Central  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16  
Correo electrónico: [contraloria.servicios@misalud.go.cr](mailto:contraloria.servicios@misalud.go.cr)

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>1/</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Solicitud a la Ministra de Salud de instaurar un Órgano Director, que establezca la responsabilidad de ambos funcionarios	19/3/2019 CS-037-2019	Atención de denuncias	DARS-San Ramón Central Occidente	Uso inadecuado de los recursos
Como resultado de la reunión el 01 de agosto de 2017, efectuada con la Dirección Regional, Contraloría de Servicios, Dirección General de Auditoría, Dirección General de Salud, Director de Asuntos Jurídicos, para conocer un posible caso de corrupción de varios funcionarios, se recomienda que sea la Región quien realice la investigación preliminar y la remita a la Dirección de Asuntos Jurídicos	3/8/2017 CS-122-2017	Recursos Institucionales	DARS-Pérez Zeledón Región Brunca	Uso inadecuado de los recursos
Al ARS-Sureste metropolitana, revisar el procedimiento desarrollado por el funcionario denunciado en el caso de la chatarrera.	25/6/2018 CS-068-2018	Atención de denuncia sanitaria	DARS-Surestemetropolitana Central Sur	Tramitología y Gestión de Procesos



**MINISTERIO DE SALUD**  
**CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
Tel. 2222-3918 y 2258-2798. Primer Piso Edificio Central  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16  
Correo electrónico: [contraloria.servicios@misalud.go.cr](mailto:contraloria.servicios@misalud.go.cr)

## VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

1. Continuar con las capacitaciones que hasta la fecha han sido de gran provecho para nuestro personal, intensificar en lo que compete a la función del Oficial de Acceso a la Información que en algunos casos recae en el Contralor de Servicios.
2. Hacer por lo menos unas tres reuniones al año, donde los contralores de servicios tengamos la oportunidad de aclarar dudas, dado que cuando nos reunimos, hay agendas que cumplir y nos quedamos con dudas, máximo que este año obligatoriamente debemos implementar la herramienta que audita el cumplimiento de la Ley 9158 y su reglamento en nuestras contralorías de servicios.
3. En el caso específico de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Salud, analizar la posibilidad de ubicar en una sola dimensión, lo que compete a la atención de denuncias sanitarias, debido a que por lo que expresan los clientes/usuarios se ubican en diferentes, sin embargo, al final es la percepción de éstos y no la realidad del proceso.

## VIII. ANEXOS

4. Se adjuntan las tablas de los subdimensiones Excel, informe anual de la Contraloría y las recomendaciones del Jerarca y el informe (enviar vía correo electrónico con firma digital)