

MINISTERIO DE SALUD

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE LABORES 2016

DR. FRANCISCO GÓLCHER VALVERDE



27 de marzo del 2017



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr

II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCION:

El Ministerio de Salud busca un posicionamiento en la población del país, promoviendo la salud y la participación ciudadana, prueba de esto es el compromiso que adquirió al crear la Contraloría de Servicios como un medio para que la ciudadanía exponga las inconformidades; como resultados de éstas proponer mejoras en la calidad de los servicios que brindamos.

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, trasparencia 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



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.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.

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

- 1. Permisos (funcionamiento, cadáveres, productos químicos, planos, importación y exportación, habilitación, acreditación, radiaciones ionizantes).
- 2. 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)
- 3. Denuncias sanitarias.
- 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)
- 5. Otros.



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr

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

a) DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

Nombre Completo:

Fernando Llorca Castro

Corro electrónico:

fernandollorcastro@gmail.com

Profesión:

Médico Cirujano

Postgrados: Maestría en Salud Pública

Maestría en Economía de la Salud

Maestría en Administración de Servicios de Salud

Teléfono:

22330683 y 84198224

Fax:

2255-2594

b) DATOS DEL CONTRALOR DE SERVICIOS:

Nombre Completo:

Francisco Gólcher Valverde

Corro electrónico:

francisco.golcher@misalud.go.cr

Profesión:

Médico Psiquiatra

Grado Académico:

Puesto:

Post-Grado (X) Master en Salud Pública

Jefe Unidad de Nivel Central

Tipo de nombramiento:

Propiedad (X)

Desempeño del Cargo

Sin Recargo (X)

Fecha de nombramiento

16 Agosto del 2010

Tiempo en el cargo:

6 Años 7 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:

Contraloría.servicios@misalud.go.cr

Teléfono (s):

2258-2798

Fax:

22223918

Sitio Web institucional:

www.ministeriodesalud.go.cr



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

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 procedimiento interno para el funcionamiento de la misma, el cual se está valorando con Dirección de Asuntos Jurídicos ya que tiene el mismo objetivo que el Reglamento de dicha ley.

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.

Si considero conveniente 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 las 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

જોલાહાહામાં લિકો (માલાહાકાલ)	P1((5)(0)	Chado Académico
Roxana Navarro Vargas	Subcontralora	Master 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 Admiración de Empresas
4. Sandra Sojo Vargas	Secretaria Serv. Civ. 1	Técnico en Administración de Servicios de Salud



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr

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.

c. Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo:

સ્થિતમાન્ડ્રેગ્ડ (મેંડોલ્ગ્ડ	(2)	(Nto)	Campierol
Espacio físico (oficina) propio	Х		
Espacio físico adecuado	Х		
Fax	Х		1
Teléfono (extensiones)	Х		5
Línea telefónica propia	Х		2
Computadora	Х		5
Impresoras	Х		2
Fotocopiadora		Х	
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	Х		
Acceso a Internet	Х		
Scanner	Х		
Cámara Fotográfica		X	
Computadora portátil (laptop)		Х	
Grabadora		X	
Pantalla		Х	
Pizarras		Х	
Otros: (vehículo, guillotina, empastadora, etc.)		Х	

Observaciones:

Se continúa con el apoyo de la fotocopiadora y el scanner de la Unidad de Gestión Inmobiliaria. Además el Proceso de Transportes, nos apoya con las giras para la atención de las denuncias y el Despacho Ministerial y Dirección General de Salud, nos colaboran con el giro de directrices para el cumplimiento de las recomendaciones.



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr

IV. INSTRUMENTOS APLICADOS PARA MEDIR LA PERCEPCION CIUDADANA

linstrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contratora (marque con X))	Percepción sobre servicios/productos institucionales (Ukacar 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		Х
Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios	Х	
Observaciones: participantes (realimentación con los funcionarios)	Х	
Otros: Indique:		

V. COMO SE CLASIFICAN LAS INCONFORMIDADES SEGÚN DIMENSION

En el presente informe se utilizó información contenida en la base de datos de Oracle y los registros manuales de consultas que se llevan en la recepción de la Contraloría de Servicios:



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr

Consultas registradas en el 2016:

	Tabla 1		40.5	
	Cantidad de consultas registradas en el año po	r la CS		
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Información deficiente o incompleta por parte de los funcionarios	8	8	100,00%
2	Claridad en los trámites	6	6	100,00%
3	Definición y comunicación previa de requisitos	2	2	100,00%
4	Dificultades en la recepción de documentos	1	1	100,00%
5	Personas usuarias manifiestan no contar con acceso a información digital	1	1	100,00%
6	Horarios de atención	1	1	100,00%
7	Recepción de documentos	1	1	100,00%
8	Procesos y procedimientos para acceder a los servicios	1	1	100,00%
9	Falta de respuesta a la solicitud de información, sobre el estado de la denuncia planteada	3	3	100,00%
10	No se le brinda a la persona usuaria respuesta de resultados sobre la gestión tramitada	4	4	100,00%
11	Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes	1	1	100,00%
12	Negación sobre posibilidad de fotocopiar expedientes, o bien, copias incompletas de estos	2	2	100,00%
13	Dificultad de acceso telefónico	11	11	100,00%
14	Dificultad de las personas usuarias para tener acceso mediante el uso de medios electrónicos a la información institucional	2	2	100,00%
15	Otras	2	2	100,00%
16	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atienda la persona usuaria	2	2	100,00%
17	Manifestaciones de autoritarismo de los funcionarios hacia las personas usuarias	1	1	100,00%
18	Falta de interés por parte de líos funcionarios en ayudar al ciudadano, agresión psicológica, trato grosero	3	3	100,00%
19	Falta de capacidad de comprensión de los problemas planteados por los usuarios	2	2	100,00%
20	Falta de equidad en el trato y/o maltrato a personas usuarias adultas mayores	2	2	100,00%



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr

	Tabla 1			
	Cantidad de consultas registradas en el año po	r la CS		No. con extraction of the one
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
21	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria	2	2	100,00%
22	Manifestaciones de autoritarismo de los funcionarios hacia las personas usuarias	1	1	100,00%
23	Falta interés por parte de los funcionarios en ayudar al ciudadano, agresión psicológica, trato grosero.	3	3	100,00%
24	Falta de capacidad de comprensión de los problemas planteados por los usuarios	2	2	100,00%
25	Falta de equidad en el trato y/o maltrato a personas usuarias adultas mayores	2	2	100,00%
26	Incumplimiento Ley 7600	6	6	100,00%
27	Inadecuada accesibilidad de las instalaciones	3	3	100,00%
28	Dificultades estructurales en las instituciones para brindar acceso a internet y mejorar la señal telefónica	2	2	100,00%
29	Comportamiento inadecuado de funcionarios	6	6	100,00%
30	Falta de resoluciones administrativas	1	1	100,00%
31	Traslados de denuncias a la Contraloría de la C.C.S.S	69	69	100,00%
32	Ruido y vibraciones	51	51	100,00%
33	Olores	51	51	100,00%
34	Humos y Gases	18	18	100,00%
35	Polvo o partículas	3	3	100,00%
36	aguas negras, tanque séptico	36	36	100,00%
37	aguas residuales, planta Tratamiento	8	8	100,00%
38	aguas pluviales o servidas	12	12	100,00%
39	Manejo de desechos sólidos	42	42	100,00%
40	inhabitabilidad	6	6	100,00%
41	Vectores (moscas y otros) roedores	26	26	100,00%
42	Salud ocupacional	2	2	100,00%
43	Uso de sustancias tóxicas	8	. 8	100,00%



San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso Tel. 2222-3918 y 2258-2798 Correo electrónico: <u>ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr</u>

	Tabla 1			
	Cantidad de consultas registradas en el año p	or la CS		
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
44	Seguridad	3	3	100,00%
45	Contaminación de fuentes de agua	3	3	100,00%
46	Falta de registro en producto	2	2	100,00%
47	Mal estado de productos (alterado o deteriorado, contaminado, adulterado o falsificado).	7	7	100,00%
48	Contra funcionarios del Ministerio de Salud	4	4	100,00%
49	Acumulación de basura que no recoge la Municipalidad	27	27	5,84%
	TOTAL	462	462	100,00%

Inconformidades Externas 2016:

		MUNICIPAL PROPERTY.	(TOSS)					Tabla 2		in in	. 11 - 1 - 1			Contractor			The State of the
			San	d with his o	investoral.	Part of the last		100000	division to	externas (Dime	nson Inform		Absolutes		T	rminos Relat	livos
No.			Unidado	LESU/1900	nai/servido	-producto ins					- 20	87			88 80	ler 1941	S 100
	Detaile de la inconformidad en forma conσeta	REGION CENTRAL SUR		REGION BRUNCA		REGION CHOROTEGA	REGION PACIFICO CENTRAL	REGION CENTRAL ESTE	HUETAR	REGION CENTRAL OCCIDENTE	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^A	Porcentaje Resueltas		Porcentaje No Resuelta
1	Incumplimiento Ley 8220	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
2	Información deficiente o incompleta por parte de los funcionarios	1	0	0	0_	0	0	0	0	0	1	1			100,00%	0,00%	0,60%
3	Claridad en los trámitas	1	0	0	1	0	0	0	1	0	3	3			100,00%	0,00%	0,00%
4	Definición y comunicación previa de requisitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			#10(V/01	#¡DiV/01	#ID(V/01
5	Criterios para fijar tarifas y cobros de servicios	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
6	Trá mite para solicitud de certificados, permisos,	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3	3			100,00%	0,00%	0,00%
7	Dificulta des en la recepción de documentos	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
8	Servicios institucionales	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
9	Horarios de atención	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
10	Recepción de documentos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
11	Falta de respuesta a la solicitud de información, sobre el estado de la denuncia planteada	39	3	4	4	1	0	12	0	9	98	72			73,47%	0,00%	0,00%
12	Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
13	Negación sobre posibilidad de fotocopiar expedientas, o bien, copias incompletas de estos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			#;D(V/O)	#,01V/01	#;D(V/01
14	Dificultad de acceso telefónico	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
15	Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la Información proporcionada por los funcionarios	3	5	0	1	0	0	0	0	0	9	9			100,00%	0,00%	0,00%
16	Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o trámita	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
17	Otras	0	0	0	0	1	0	0	2	3	6	6			100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL		52	11	4	8	3	0	12	4	14	134	108	0	0	80,60%	0,00%	0,00%



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: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr

-	CONTRACTOR DANGERS TO SERVICE STATE OF THE SERVICE	inios (six	(meiro	alahili (dalah	الإركانات			Table 3	iolacija	10:10110100	ACCUPANT OF THE		THE PARK	SALLA DONA	Silverione.		
		mail Pool	Car	tidad de Inc	anformide:	es presentad	as por las pe	rsons tru	arlas exte	rnas (Olmensia	in Trato a los	Usuarios)		SCANNING CO.	CELULION	WAR ON	A 3 A 3 A 3 A 3 A 3 A 3 A 3 A 3 A 3 A 3
		Vienouti	110000	1000000	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR					PROPERTY AND ADDRESS OF THE PARTY AND ADDRESS		Términos	Absolutos		1	rminos Relat	ives
No.		STATE OF	Unidad o	(Cauprage)	al/servide	-producto lest	ACCOUNT OF		Action Comments	The second secon				Total de No		Parcentale.	Percentale
	Detelle de la inconformidad en forma concreta	REGION CENTRAL SUR	REGION HUETAR CARIBE	REGION	REGION CENTRAL NORTE	REGION	RESION PACIFICO CENTRAL	REGION CENTRAL ESTE	HUETAR	REGION CENTRAL OCCIDENTE	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Respeltas A			No Resuelta
1	faita de a mabilidad, cortesia o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria	4	0	0_	0	0	0	0	0	0	4	4			100,00%	0,00%	0,00%
,	Manifestaciones de autoritarismo de los funcionarios hacia las personas yauarias	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	3			100,00%	0,00%	0,00%
3	Abuso de autoridad	3	0	0	0	2	3	0	0	0		8		+	100,00%	0,00%	0,00%
4	Falta interés por parte de los funcionarios en ayudar al ciudadano, agresión psicológic, trato grosero.	1	2	0_	0	0	0	0	0	0	3	3			100,00%	0,00%	0,00%
,	Falta de conocimiento por parte de los funcionarlos a la hora de brindar apoyo al ciudadano	1	0	0	0_	1	0	0	0	0	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
6	Otras	1	0	0_	0	2	0	0	0	0	3	3	-	-	-	0,00%	0,00%
TOTAL		12	2	0	0	5	4	0	0_	0	23	23	0	1 0	100,00%	0,007	0,00%

all markets	A STATE OF THE PROPERTY OF THE	lucoco.	NOT SEE		(H2016120)			Table 4	HONE	CONTRACTOR		TANKS IN		N. B. Lineau			
	No. 1 Company of the second	derived.	Cant	idad de in	conformida	despresented	as por las pa	INOPAS UT.	arlas exte	ines (Dimens)	in Calidad del	Servicio)	SUNTE	A Toursell	0.00000		
No.		King.	Unidad o	rgantracio	aVservida	-producto Inst	itracional e r	m unicipal q	ue la gene	14		Términos	Absolutos		T	rminos Relat	lvos
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	REGION CENTRAL SUR	IREGION	TREGION	LAEGION	I REGION	REGION	REGION	REGION	REGION	Total Redbidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^A	Resueltas	en Proceso	Manager and Street
	Atraso en la resolución de los casos	71	4	4	1	0	0	2	0	0	82	82			100,00%	0,00%	0,00%
2	Tiempos de espera excesivos (atención para	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2			160,00%	0,00%	0,00%
3	Lentitud en atención en plataforma de servicios y en las celas recaudadoras	1	0	0	1	1	0	1	0	0	4	4			100,00%	0,00%	0,00%
A .	Mala catidad del producto	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
5	Incumplimiento de horario para la entrega del producto o servicio	6	1	0	0	0	0	0	0	0	7	7			100,00%	0,00%	0,00%
	Falta de atención de central es telefónicas y/o unidades que brindan servicios	11	0	0	1	0	0	0	0	0	12	12			100,00%	0,00%	0,00%
7	Incumplimiento de horarios	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4		-	100,00%	0,00%	0,00%
8	Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio para las personas usuarias	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
9	Incumplimiento de labores parte de los funcionarios	5	0	3	0	0	0	0	0	0	8	- 8	-		100,00%	0,00%	0.00%
10	Extravio de documentos ya presentados	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	_		100,00%	0,00%	0,00%
11	Otras Incidencias en la gestión	0	0	1	16	6	14	1	3	0	41	12		0	0,8253012	0,00%	0,00%
TOTAL		102	5	9	20	8	14	5	3	0	165	137	0	0	0,8233012	-	

pedoda	a become contracted a month property intention	SERVICE TO SERVICE	SUSPERIOR OF THE PERIOR OF THE	STATE OF THE PARTY.			BIRES DE	Tabla 5	RECORD	100327500	USSE 17364	Opposition !			195500000	000000000	AND SHAPE
		names de		antidad de	Inconford	nidades presen	tadas por la	s personas	usuarias e	aternas (Dime	nsión Instalac	(ones)		00,000,000	200 100 100	DISTRICT	No.
		4 10000000	- Same	raideles	A designation of the last of t	a minarity areas	000000000	× 0.5 (2.7)		MODESTICATED IN			Absolutos		Té	erminos Relat	vos
No.			Unidad o	rganizados	nal/servide	-producto Inst					Total	Total	Totalen	Total de No	Porcentale	Porcentale	Porcentaje
	Detaile de la inconformidad en forma concreta		REGION HUETAR CARISE	REGION BRUNCA	REGION CENTRAL NORTE	REGION CHOROTEGA		REGION CENTRAL ESTE	HUETAR	REGION CENTRAL OCCIDENTE	Redbidas	Resueltas	Proceso	Resueltas ^A	Resueltas	en Proceso	No Resuelta
10710	Incumplimiento Ley 7600	4	O	0	1	0	0	0	0	0	5	5			100,00%	0,00%	0,00%
1	Incumprimenta Ley 7600	- "		-	_	-	-	3	0	0	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	Otras	0	0	0	1	0	0	2	0	0	7	7	0	0	1	0	0

53,050,000	II Dipoles investigate includes significati	de de de de la constante	ioustour	50406	100	374.534		Tabla 6	all the se	MARK	HONLY OLD	DUPLOSTER	DANGER	adopy (GV	CO ASSAUL	5000 500	
	Control of the Contro	electroscopi	univisis	Cantida	id de inconf	ormidades pre	sentadas po	r las perso	us usuarla	s externas (D	mensión Otra	as)	ANX SA	50000180	86 200 LE	40,440	1970000
		BIRTH I	Unidad o	rganizado	nal/service	-producto inst	itudenal o	municipal q	e la gene	n		Términos	Absolutos	T		eminos Relati	
No.	Detaile de la inconformidad en forma concreta	REGION CENTRAL SUR	REGION HUETAR CARIBE	REGION	REGION CENTRAL NORTE	REGION CHOROTEGA	REGION PACIFICO CENTRAL	REGION CENTRAL ESTE	HUETAR	REGION CENTRAL OCCIDENTE	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueitas ^A		Porcentaje en Proceso	
1	Uso ina decuado de vehículos institucionales, conducción irresponsable	(1	1 () (0	0	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
2	Comportamiento i na decuado de funcionarios		. 2		3	2 4	5		0	1	21	21			100,00%	0,00%	0,00%
	Abandono de labores por parte de los funcionarios	1	1 0	1	i c				0	0	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
	Cobros de dinero indebido para la prestación de un								C	0	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
6	servicio Falta de resoluciones administrativas		1		5 13	3	6		C	0	29	29	0.5.		100,00%		
_ 6	Traslados documentación	98	3		5 53	3 16	26	26	4	2	233	233			100,00%	0,00%	0,00%
TAL	118318007 000000 1180 01	109		1	6 65	2	37	28	4	3	287	287	0	0	100,00%	0,00%	0,00%



San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso Tel. 2222-3918 y 2258-2798 Correo electrónico: <u>ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr</u>

Como podemos apreciar en la tabla siguiente, se observan el origen de las inconformidades externas por total a nivel regional en todo el país:

	Tabla 7		
	Origen de las inconformidades e	xternas	
No.	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
1	REGION CENTRAL SUR	275	46,53%
2	REGION HUETAR CARIBE	24	4,06%
3	REGION BRUNCA	29	4,91%
4	REGION CENTRAL NORTE	97	16,41%
5	REGION CHOROTEGA	38	6,43%
6	REGION PACIFICO CENTRAL	54	9,14%
7	REGION CENTRAL ESTE	45	7,61%
8	REGION HUETAR NORTE	12	2,03%
9	REGION CENTRAL OCCIDENTE	17	2,88%
	TOTAL	591	87,48%

En lo que respecta a las inconformidades interna, se evidencia que son de la dimensión trato a los usuarios y en menor cantidad por la dimensión de instalaciones, tal y como se evidencia en las tablas:

	Tabla 9										
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Dimensión Trato a los Usuarios)										
		Unidad organizacional/servicio -producto Institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos				
No.	Detaile de la inconformidad en forma concreta		Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resuelta		
Acoso laboral		ARS-Santa Rosa de Pocosol ARS-Moravia ARS-Goeicoechea	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%		
2	Abuso de autoridad de compañera coordinadora contra funcionarios de un área	ARS-Santa Cruz	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%		
3	Uso indebido de vehículo institucional	ARS-La Cruz	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%		
4	Amenazas por parte de una compañera a encargado de asignación de vehiculos	Proceso de Transportes del Nivel Central	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%		
5							#;DIV/01	#¡DIV/01	#¡DIV/OI		
6							#¡DIV/01	#¡DIV/01	#¡DIV/0!		
7							#;DIV/01	#¡DIV/0I	#¡DIV/0!		
8							#¡DIV/OI	#¡DIV/01	#¡DIV/01		
9							#¡DIV/01	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		
10							#¡DIV/01	#iDIV/01	#¡DIV/0!		
	TOTAL		10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%		



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr

	Tabla 11 Cantidad de Inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Olmensión Instalaciones)										
No.	Unidad organizacional/servicio -producto Institucional o municipal que la genera	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{/4}	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resuelta			
1	Elevador fuera de servicios en Edificio Norte	División Administrativa nivel Central	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%		
2	Incumplimiento de a Ley 7600	ARS-Nandayuri ARS-Surestemetropolitana ARS-Grecia	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%		
	TOTAL		7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%		

A modo de consolidado se presenta la tabla con el resumen de las inconformidades internas a nivel nacional.

	Origen de las inconformidades internas		
No.	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
1	ARS-Sta. Rosa de Pocosol	1	5,88%
2	ARS-Moravia	2	11,76%
3	ARS- Goeicoechea	2	11,76%
4	ARS-Sta. Cruz	1	5,88%
5	ARS-La Cruz	1	5,88%
6	ARS-Sureste Metropolitana	1	5,88%
7	ARS-Nandayuri	1	5,88%
8	Grecia	2	11,76%
9	División Administrativa	3	17,65%
10	Proceso de Transportes Nivel Central	3	17,65%
	TOTAL 1/	17	100,00%

VI. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Este informe se elabora con base en los insumos aportados por el personal de esta Contraloría de Servicios, como producto de las inspecciones y visitas a campos, coordinaciones con los directores de las unidades organizativas denunciadas, dado que se debe cubrir el territorio nacional, se tomó la decisión de distribuir la atención de las consultas e inconformidades externas e internas, por regiones y por direcciones a nivel central. En lo que respecta a las consultas sobre tramites, horarios telefónicas y presenciales se cuenta con una funcionaria que las toma en caso de ayuda técnica se apoya en la responsable de la unidad organizativa.

En el 2016 ingresaron un total de 462 consultas que incluyen traslados de documentación a diferentes unidades "De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr

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.

Actualmente, con el apoyo del Despacho Ministerial, se trabajará con la Dirección de Protección al Ambiente Humano, Dirección de Atención al Cliente, Dirección de Asuntos Jurídicos y esta Contraloría de Servicios, trabajará una propuesta de lineamientos para la recepción y atención de la denuncia, con la finalidad de resguardar los datos del denunciante.



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

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

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.

En la primera encuesta se consideró un seguimiento a la encuesta de calidad de los servicios:

- > Calidad de nuestros servicios
- > Si las indicaciones o respuestas que se le dieron fueron claras
- > Exceso de requisitos a los establecidos en la ley o Reglamento para el trámite

Así como la finalidad de evaluar la Ley 9028:

- > Si fumar perjudica la Salud
- Conoce o ha escuchado hablar sobre la Ley 9028 "Ley General de Control del Tabaco y sus efectos Nocivos para la Salud"
- > Considera usted que la Ley 9028 se ha dado a conocer lo suficiente, para el beneficio de la salud del país

En la siguiente tabla se indica el número de encuestas aplicadas por cada región y nivel central:



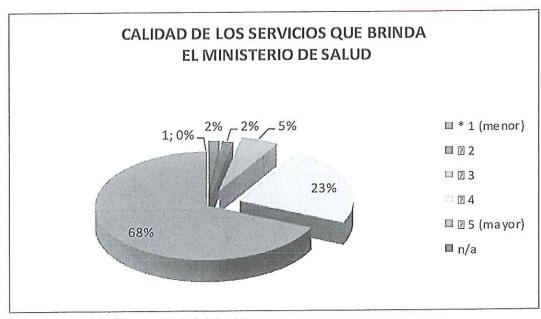
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Central, primer piso Tel. 2222-3918 y 2258-2798
Correo electrónico: <u>ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr</u>

TABLA No.1 Distribución de Encuestas

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

Fuente: Encuesta Contraloría de Servicios, 2016

Como resultado del análisis de los datos se obtuvo que el servicio al cliente /usuario, las directrices dadas por los equipos de atención al cliente se considera excelente, tal y como se visualiza en el grafico siguiente:



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

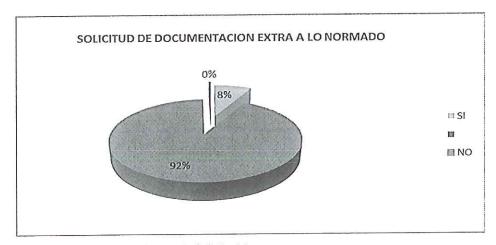
"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr

Como podemos observar en la tabulación de la información sobre la comprobación de los requisitos de los trámites de los servicios que se brindan, se evidencia que se continua con la aplicación de lo establecido en la normativa y no se solicita exceso de requisitos:



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

En cuanto al conocimiento que tiene la población del país de la Ley 9028, nos damos cuenta que en la mayoría de los clientes / usuarios de los servicios que ofrece el Ministerio conocen la Ley de marras, sin embargo existe una parte importante de la población que la desconoce, razón por la cual se envía los resultados de las preguntas relacionadas a la persona responsable de llevar el tema del Control del Tabaco, tal y como se comprueba en las gráficas siguientes:



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios

En cuanto a la segunda encuesta se consultó a las ochenta y dos áreas rectoras de salud, sobre la capacidad instalada en cuanto a recurso humano, material y equipo y sobre todo la cantidad de denuncias que reciben y el tiempo de respuesta.

En cuanto a la encuesta sobre las Limitaciones y Necesidades de las Áreas Rectoras de Salud, permitió identificar las principales carencias tales como la necesidad de Recurso Humano, teniendo la necesidad de profesionalizar tanto en la Ventanilla Única, así como funcionarios para realizar las inspecciones y problemas con los medios de transporte existiendo áreas que teniendo un vehículo no tienen un chofer, así como otras que no tienen vehículo, teniendo limitaciones en recursos materiales y tecnológicos para implementar programas de recolección y sistematización de información, que permita conocer con mayor precisión el espacio geográfico poblacional que tiene bajo su responsabilidad, optimizar la atención al cliente con procesos automatizados y de mejorara continúa con la simplificación de trámites.

VIII. 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,



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr

Incomplicant appreciate (I

Dimensión de la información :

- En esta dimensión se evidencia que la falta de respuesta a la solicitud de información, sobre el estado de la denuncia planteada, es porque continua la falta de seguimiento a ordenes sanitarias, provocando que la gran cantidad de inconformidades se incrementen en este factor,
- Lo anterior, se refleja en los resultados de la segunda encuesta aplicada a lo interno de las áreas rectoras de salud, donde la falta de recurso humano limita cumplir con la demanda de servicios que exige la comunidad.

Dimensión de la calidad del servicios:

- La calidad del servicio se ha vista afectada, debido a que los clientes/usuarios se quejan de la imposibilidad de comunicarse telefónicamente con las áreas rectoras de salud y algunas direcciones del nivel, debido a que las centrales telefónicas están obsoletas o bien dañas; impidiéndole al cliente realizar sus consultas.
- Asimismo, se evidencia la falta de respuesta a las denuncias planteadas por los clientes/usuarios; esto obedece a la falta de seguimiento de los ordenamientos administrativos.
- 3. Falta de lineamientos claros en cuanto al tiempo necesario para la atención, seguimiento y cierre de una denuncia sanitaria.

IX. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Esta Contraloría de Servicios, cuenta con el respaldo de los altos Jerarcas, se han girado directrices para brindar apoyo técnico de otras unidades organizativas. Además, tenemos disponibilidad viáticos para giras. Se continua a la espera de la aprobación de dos plazas una de oficinista y otra de un profesional en derecho y de la asignación de un vehículo fijo dos veces por semana.

X. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

En este punto y en acatamiento a lo señalado por el Dr. Fernando Llora Castro, Ministro de Salud, la Contraloría de Servicios remitirá las recomendaciones generales que afecten el quehacer institucional al "De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"



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

Despacho Ministerial. Cuando sean de tipo particular y se deba corregir puntualmente en una unidad organizativa, se le remiten a la Dirección General de Salud y en ciertos casos a las Direcciones Regionales; todas con el respaldo del señor Ministro de Salud.

Recomendaciones emitidas	Hubo aceptación SI NO		Acciones realizadas por el Jerarca	Resultado Final	Razones del porque no se acogió la recomendación	
CS-116-16 del 12/04/16 Excluir a la Dirección de Protección al Ambiente Humano de la directriz DM- 2043-2016. "Canales de Comunicación con las Direcciones Regionales"	X	NO	Con el oficio DM-3107-2016 se excluye a la Dirección de Protección al Ambiente Humano	Reducción de los plazos de respuesta a las Área Rectoras de Salud sobre temas vinculados con ambiente humano.		
CS-288-16 30/09/2016 Incumplimiento de la Ley 8220 a lo interno del Ministerio de Salud.		X	DA-1872-16, instrucciones para que no se solicite documentos que se tiene		La normativa se indica que expedientes de concurso deben estar actualizados	
DM-7306-2016 Acatamiento inmediato de la Directriz DM-EC-4395-2015	Х		Se ordena el acatamiento de la Directriz DM-EC-4395-2015, para mejorar el servicio al cliente.	No se autorizan los traslados , reubicaciones y asignación de tareas al personal por parte de sus Jefaturas Inmediata		



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

Recomendaciones emitidas	Hubo aceptación	Acciones realizadas por el Jerarca	Resultado Final	Razones del porque no se acogió la recomendación
DM-7307-2016		Solicitud de criterio		No se pronunció la
Acatamiento inmediato de la	X	sobre los coordinadores		Dirección de Desarrollo
Directriz DM-EC-4395-2015		de los equipos de trabajo		Humano
		en áreas rectoras de		
		salud. Definir roles de		
		los coordinadores de		
		equipos		
CS-240-16 18/08/2016		Ordenamiento en las	Se escoge la opción de	
Regulación sobre la cantidad		funciones del Proceso de	sectorizar para la	
de tramites por persona	X	Regulación del Área	atención de	
		Rectora de Salud de	establecimientos y	
		Santa Cruz, Región	atención de denuncias	
		Chorotega	obteniendo resultados	
			satisfactorios.	
CS-220-16 Setiembre 2016			Ventanilla de Atención al	
Opinión Jurídica sobre cobro	Х	DAJ-UAL-FG-1872-16	Cliente d las Áreas	
de autorizaciones		Se indica que no pueden	Rectoras de Salud, más	
		ser cobradas dado que	fluida y con menor	
		no aparecen su	presión para los clientes	
		clasificación en el CIU	y funcionarios que la	
			atienden	
11/2016		Despacho Ministerial	Recepción y atención de	
Actas Comisión de Mejora Regulatoria		gira directrices y se	denuncias en general	
-	X	elaboran protocolos y	guardando la	
Necesidad de contar con procedimientos o protocolos		procedimientos para	confidencialidad de los	
para proteger la confidencialidad denunciante.		este fin	solicitantes.	



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

Correo electrónico: ucsi ms@ministeriodesalud.go.cr

XI. 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.

Esta Contraloría de Servicios considera que Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, está trabajando muy bien; la coordinación que mantiene la Licda. Adela Chaverri T, Jefa, con los contralores de servicios es excelente, sobre todo la disposición de atender nuestras consultas y dudas siempre son oportunas.

No obstante, considero que es apremiante que su Jefatura inmediata se reúna con los Jerarcas Institucionales, Presidentes Ejecutivos, con el propósito de evidenciar el papel que tienen las Contralorías de Servicios, para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de las instituciones. En mi caso particular debo destacar el excelente apoyo de nuestras Autoridades, ya que en la reunión de fin de año se evidenció que aún hay compañeros Contralores sin ese apoyo, algunos trabajan unipersonal o bien han sido cerradas,

XII. ANEXOS

- a. Matriz informe anual 2016
- b. Informe resultados aplicación de la encuestas

XIII. Logros:

Se logra que en la Institución se defina un proceso de tres etapas para la implementación de la consignación de la Confidencialidad del denunciante de acuerdo a lo solicitado por la Contraloría General de la Republica y avalado por la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional.

- Una primera etapa que se cumplió fue la identificación de las limitaciones que tienen las áreas rectoras de salud para asumir la Confidencialidad de todas las denuncias; tales como las que se encuentran en reglamentos y procedimientos institucionales.
- 2. Una segunda etapa fue la definición Directriz del Despacho Ministerial donde se define que toda denuncia debe de ser manejada bajo estricta Confidencialidad, a fin de que los directores regionales y áreas rectoras de salud la implementen.
- 3. Una tercera etapa inicia en abril del 2017, donde se elaboran los lineamientos específicos para la atención de la Confidencialidad en todas las denuncias que ingresan a la Institución en los tres niveles de gestión.