



MINISTERIO DE SALUD

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE LABORES 2015

DR. FRANCISCO GÓLCHER VALVERDE

Marzo del 2016



II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCION:

Este 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:

Garantizar la protección y el mejoramiento del estado de salud de la población, mediante el ejercicio efectivo de la rectoría y el liderazgo institucional, con enfoque de promoción de la salud y participación social inteligente, bajo los principios de transparencia, equidad, solidaridad y universalidad.

b) Visión:

El Ministerio de Salud será una institución desconcentrada, articulada internamente, coherente en su capacidad resolutive, con una cultura caracterizada por la orientación a los resultados y a la rendición de cuentas, con funcionarios debidamente calificados, apropiados de su papel y proactivos. Por su estilo de liderazgo, su capacidad técnica y el mejoramiento logrado en el estado de salud de la población, será una institución con alta credibilidad a nivel nacional e internacional, la población lo percibirá como garante de su salud y los actores sociales sujetos y clientes directos de la rectoría lo sentirá como su aliado.

c) Valores:

Salud como cultura de vida y de trabajo. La salud es parte integral de la cultura de vida y de trabajo de los funcionarios de la institución; una vocación que se traduce en una visión colectiva que abarca los niveles personal, familiar y social, donde se reconoce que es por medio de hábitos y prácticas saludables que se puede alcanzar el desarrollo personal, abarcando integralmente las dimensiones socioeconómica, ecológica, biológica

Liderazgo. Los funcionarios del Ministerio conquistan la voluntad de los actores sociales a los que dirigen y conducen para el logro de objetivos comunes, mediante la concertación, la participación y el convencimiento, impulsando las decisiones y las acciones de todos los involucrados, en procura de la protección y mejoramiento del estado de salud de la población nacional.

Compromiso: Los funcionarios de la institución emplean todas sus capacidades y energías para ejecutar las acciones requeridas para cumplir con todo aquello que se les ha encomendado y en lo que

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



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

han empeñado su palabra, buscando siempre resultados superiores a los esperados y asumiendo con responsabilidad las consecuencias de sus actos y decisiones.

Efectividad. Desarrollan las actividades cotidianas en el logro de los objetivos de salud definidos a nivel nacional e institucional. Se responsabilizan por la calidad e impacto de su trabajo y por el uso eficiente de los recursos. Estimulan la creatividad, la innovación, la mejora continua y la orientación a los resultados, como medio para superar día con día la productividad.

d) Objetivos Institucionales:

1. Incrementar las habilidades y las capacidades de la población en general y de los actores clave en específico, hacia la incorporación de estilos de vida saludable y al desarrollo de los determinantes positivos de la salud.
2. Dirigir y conducir a los actores sociales que intervienen en el proceso de la producción social de la salud, orientando sus acciones hacia la protección y el mejoramiento constante del nivel de salud de la población con equidad
3. Desarrollar organizacionalmente al Ministerio de Salud para cumplir de manera efectiva sus funciones de rectoría de la producción social de la salud, alineando su gestión institucional con su misión.

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

- a. Permisos (funcionamiento, cadáveres, productos químicos, planos, importación y exportación, habilitación, acreditación, radiaciones ionizantes).
- b. 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)
- c. Denuncias sanitarias.
- d. Certificaciones (certificado internacional de vacunación contra fiebre amarilla, certificación: calidad del agua, libre venta de medicamentos ï equipo y material biomédico ï productos químicos peligrosos ï buen funcionamiento de radiaciones ionizantes)
- e. Otros.

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



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

a) DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

Nombre Completo: Fernando Llorca Castro
Correo electrónico: fernandollorca@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
Correo 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: 5 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 ñ 4 pm
Correo electrónico: Contraloría.servicios@misalud.go.cr
Teléfono (s): 2258-2798
Fax: 22223918
Sitio Web institucional: www.ministeriodesalud.go.cr



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

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

Nombre del funcionario	Puesto	Grado Académico*
1. 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 Administración de Empresas
4. Sandra Sojo Vargas	Secretaria Serv. Civ. 1	Técnico en Administración de Servicios de Salud

b. Recursos Presupuestarios:

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



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

Si (x) La División Administrativa no asigno monto exacto; sin embargo la Contraloría de Servicios tiene presupuesto disponible 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:

Recursos físicos	Si	No	Cantidad
Espacio físico (oficina) propio	X		
Espacio físico adecuado	X		
Fax	X		1
Teléfono (extensiones)	X		5
Línea telefónica propia	X		2
Computadora	X		5
Impresoras	X		2
Fotocopiadora		X	
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Acceso a Internet	X		
Scanner	X		
Cámara Fotográfica		X	
Computadora portátil (laptop)		X	
Grabadora		X	
Pantalla		X	
Pizarras		X	
Otros: (vehículo, guillotina, empastadora, etc.)		X	

Observaciones:

La fotocopiadora y el scanner al que se tiene acceso, pertenecen a la Unidad de Gestión Inmobiliaria que nos brinda apoyo. Todo lo referente a encuadernado y publicaciones, se coordina con Mercadotecnia Institucional y el vehículo para las giras con Transportes, el Despacho Ministerial, así como, la Dirección General de Salud.



**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

IV. INSTRUMENTOS APLICADOS PARA MEDIR LA PERCEPCION CIUDADANA

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

V. COMO SE CLASIFICAN LAS INCONFORMIDADES SEGÚN DIMENSION

Para el informe del 2015 se utilizara las categorías que tiene nuestra base de datos de consultas, las dimensiones recomendadas se tomaran en consideración para el informe del 2016; ya que debemos modificar la base.



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

Consultas registradas en el 2015:

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Por falta de información sobre el seguimiento de denuncias sanitarias: (filtración de aguas, contaminación sonora, alimentos, humo)	388	380	97,94%
2	Sobre trámites que realiza el Ministerio: carne de fiebre amarilla, manipulación de alimentos, autorizaciones, productos de interés sanitario.	35	30	85,71%
3	Consultas que competen a otras instituciones (CCSS, municipalidades, Conapan)	23	23	100,00%
4	Alertas sanitarias (trasladadas a las áreas rectoras: aguas negras, alimentos, ruidos)	25	25	100,00%
5	Consulta sobre la Ley 7600 en instalaciones del Ministerio de Salud.	5	3	60,00%
6	Por mal trato por parte de funcionarios	7	3	42,86%
7	Por servicios que brinda el ministerio (horarios de atención, tiempos para firma de documentos, otros)	21	20	95,24%
8	Felicitaciones por casos resueltos e información suministrada	6	6	100,00%
9	Sobre tiempos de resolución del CAI	30	30	100,00%
TOTAL		540	520	96,30%

Inconformidades Externas 2015:

	Tabla 2										
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Información)										
	No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos			
Total Recibidas				Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^A	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas		
1	Calidad del Servicio : Por falta de seguimiento con investigación a ordenes sanitarias	Areas Rectoras de Salud y nivel central	300	294	16	284	98,00%	5,33%	94,67%		
2	Información: Servicios propios del Ministerio (Pag. Web, central telefonica, exceso de requisitos)		45	45	0	45	100,00%	0,00%	100,00%		
3	Trato a los usuarios: Incumplimiento de horarios, falta de recursos, tiempos de espera		51	48	3	48	94,12%	5,88%	94,12%		
	Otros: Traslados a las areas rectoras o instituciones por aplicación de la Ley 8220		13	13	0	13	100,00%	0,00%	100,00%		
TOTAL			409	400	19	390	97,80%	4,65%	95,35%		
NOTA ES PRECISO ACLARAR QUE ESTAS INFORMIDADES EXTERNAS 49 AMERITARON INVESTIGACIÓN PRELIMINAR. EN EL CASO DE LOS SEGUIMIENTOS Y LA ATENCION INADECUADA SE TOMARON ACCIONES POR PARTE DEL DESPACHO MINISTERIAL)											



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

VI. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

El presente 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. Para 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 sea 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.

La situación anterior fue expuesta ante la Comisión de Mejora Regulatoria; ya formamos parte de la misma; como respuesta a esta inconformidad, logramos que se implementara conjuntamente con el Despacho Ministerial y la Dirección de Protección al Ambiente Humano, una guía de atención de la denuncia sanitaria, que tiene la normativa requerida para hacer la prevención y así acelerar el proceso de cumplimiento. De la misma forma realizamos visitas a cuatro regiones integrando dicha Comisión, con el fin de socializar la nueva guía y además dar a conocer los resultados de la encuesta aplicada a los ciudadanos (as) que evaluaba la percepción de la aplicación de la Ley 8220 y sus modificación en esta Institución.

Como segunda medida para minimizar las inconformidades señaladas el Despacho Ministerial mediante una serie de oficios se apercibió tanto a los directores regionales, como locales y a su personal, por incurrir en el exceso de requisitos, en la falta de seguimiento a ordenamientos, e información y mal trato a los usuarios a la hora de consultar sobre tramites u otros.



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

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

Con el objetivo de conocer cómo se está aplicando la Ley N°8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos en el Ministerio de Salud, al brindar los servicios, esta Contraloría confeccionó una encuesta sobre la Ley en mención, cuyo informe elaborado por la Dra. Karolina Ulloa Monge, evidencia lo siguiente

En dicha encuesta se abarcaron aspectos tales como:

- Presentación única de documentos
- Respeto de competencias
- Publicidad de los trámites y sujeción a la ley
- Obligación de informar sobre el trámite
- Plazo y calificación únicos
- Procedimiento para aplicar el silencio positivo

El instrumento fue aplicado en mayo 2015, en las nueve Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud, las ochenta y dos Áreas Rectoras de Salud y a Dirección de Atención al Cliente. Se entregaron un total 2375 encuestas, distribuidas de la siguiente manera:

- Nueve Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud: 25 c/u
- Áreas Rectoras de Salud: 2125 (25 formularios para cada ARS)
- Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central: 25

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



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

Región	# Encuestas Aplicadas	# Encuestas enviadas
Brunca	120	175
Central Este	142	200
Central Norte	307	325
Central Occidente	70	150
Central Sur	415	500
Chorotega	226	300
Huetar Caribe	157	175
Huetar Norte	135	175
Pacífico Central	307	250
Total	1879	2250

Como resultado del análisis de los datos se obtuvo:

 Presentación única de documentos:

Con respecto a este punto el Ministerio de Salud solicita al administrado, una única vez los documentos los cuales no son solicitados para realizar el mismo trámite y/o desarrollar otro. A su vez se identifica que, generalmente, no se solicitan más requisitos que los que se encuentran claramente establecidos en la Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Asimismo a pesar de que el cliente/usuario indica desconocer que el Ministerio remite correspondencia que no es de su competencia a otras instituciones se hace de oficio, sin que se le solicite.

 Respeto de competencias

Los administrados indican que en el Ministerio de Salud no les han cuestionado los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades y/o instituciones.

 Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

Los encuestados indican tener conocimiento de que los trámites o requisitos que les exige cumplir el Ministerio de Salud constan en una ley, decreto ejecutivo y/o reglamento, manifiestan conocer que los mismos están publicados en el diario oficial La Gaceta y/o se encuentran en un lugar visible dentro de la institución. Asimismo afirman conocer que en la Institución y/o sus dependencias, se cuenta con una oficina de información, un departamento o una persona encargada para brindar la misma, ver gráfico 9.

 Obligación de informar sobre el trámite

Con respecto a la obligación de informar sobre el trámite, los administrados expresan que los funcionarios del Ministerio de Salud y/o sus dependencias, no le han exigido su presencia física para brindarle información sobre trámites y/o requisitos.

 Plazo y calificación únicos

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



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

Los administrados manifiestan que conoce que todo trámite tiene un plazo legal o reglamentario establecido para ser resuelto. A su vez, indica que la Institución le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado. Con relación a la prevención única, se observa que en su mayoría se desconoce ya que en el Ministerio de Salud no le han realizado la prevención única respectiva en sus trámites.

 Silencio positivo

En este aspecto la minoría de los encuestados tiene conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo el mismo puede ser aplicado.

Es preciso aclarar que estos resultados fueron expuestos en las visitas realizadas a cuatro regiones escogidas al azar, con el propósito de concientizar la importancia de la atención al cliente/usuario y de no violentar la Ley 8220.

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,

Deficiencia institucional
Calidad del Servicio : 1. En esta dimensión se está afectando la falta de seguimiento a ordenes sanitarias, dando como consecuencias la gran cantidad de inconformidades presentadas durante el 2015 2. Falta de recurso humano en las áreas rectoras de salud, para cumplir con la demanda de servicios que exige la comunidad. 3. Equipos de Atención al Cliente, continúa la desmotivación por el exceso de tareas asignadas, el horario y la baja remuneración.
Trato a Usuarios: 1. Falta de compromiso de algunos inspectores a la hora de realizar la atención de la denuncia. Abuso de autoridad, falta de interés en colaborar con los clientes/usuarios. 2. Asimismo, se evidencia la negativa de los directores de area y regionales de establecer como obligatoria la aplicación de la guía de la atención de la denuncia.
Información: 1. Continuamos con los problemas de atención telefónica a nivel nacional, por falta de equipos y de recurso humano



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

IX. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CS

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 de vehículos, viáticos para giras. No obstante, estamos a la espera de que nos aprueben dos plazas una de oficinista y otra de un profesional en derecho

g) Recomendación a las autoridades superiores

En este punto y por las directrices dadas, la Contraloría de Servicios, remite recomendaciones al Despacho Ministerial, Dirección General de Salud y en ciertos casos a las Direcciones Regionales; todas con el respaldo del Dr. Fernando Llorca Castro, Ministro de Salud, en caso de incumplimiento de las mismas.

Las recomendaciones remitidas directamente al Despacho Ministerial y que repercuten en toda la institución para el beneficio de la población del país han sido

Recomendaciones emitidas	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el Jerarca	Resultado Final	Razones del porque no se acogió la recomendación
	SI	NO			
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.	X		Despacho Ministerial y se consideró nombrar un profesional en psicología como miembro del Consejo de Atención Integral. Asimismo, conjunto con la Dirección de Asuntos Jurídicos se dio a la tarea de revisar la Ley que rige el consejo y emitió criterio jurídico para que se elaborara un procedimiento para la atención de los casos en la Secretaría del Consejo Atención Integral y en las áreas rectaras de Salud	En diciembre del 2015 solamente estaba pendiente 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.	



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

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.	X	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 apercibiendo a los directores y profesionales de diecinueve áreas rectoras de salud que estaban incurriendo en los errores mencionados.	La Dirección de Protección al Ambiente Humano, evaluará la implementación de la guía de atención a las denuncias en las nueve regiones en el transcurso del 2016. 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.	
---	----------	--	--	--

X. 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, ha venido trabajando muy bien; la coordinación que mantiene la Licda. Adela Chaverri T, Jefa, con nosotros es excelente, sobre todo la disposición de atender nuestras consultas y dudas siempre son oportunas.

No obstante, considero que es apremiante que se realice una reunión con los Jerarcas Institucionales, 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

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



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

Autoridades, ya que en la reunión de fin de año se evidenció que aún hay compañeros Contralores sin ese apoyo y algunos trabajan casi unipersonal

XI. ANEXOS

- a. Matriz informe anual 2015
- b. Informe resultados aplicación de la encuesta Ley 8220 del 2015