



**MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
(MTSS)**

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME ANUAL DE LABORES
AÑO, 2019.**

**MBA. ELGA GONZÁLEZ LEITÓN
CONTRALORA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL**

MARZO 2020

I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES

1. DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES

1. Anotación de Comité Permanente de Trabajadores.
2. Estimación de Derechos Laborales (cálculos).
3. Conciliaciones laborales de carácter colectivo (pluri individuales).
4. Conciliación laboral individual.
5. Asesoría Laboral.
6. Homologación de Convenciones Colectivas de Trabajo.
7. Mediar en Conflictos Laborales.
8. Autorización de Centros RAC en materia laboral.
9. Recepción de Cartas de Despido sin responsabilidad patronal.

ORGANIZACIONES SOCIALES

ASOCIACIONES SOLIDARISTAS:

1. Inscripción de la constitución de asociaciones, federaciones y confederaciones solidaristas.
2. Asociaciones Solidaristas: Inscripción de la fusión y/o disolución de asociaciones, federaciones y confederaciones solidaristas.
3. Asociaciones Solidaristas: Inscripción del nombramiento de Junta Directiva y Fiscalía, nóminas y/o reforma estatutaria de las asociaciones, federaciones y confederaciones solidaristas.

COOPERATIVAS:

1. Cooperativas Renovación de nombramientos del Consejo de Administración y Comités de cooperativas, uniones, federaciones, confederaciones, organismos auxiliares y de integración.
2. Constitución de cooperativas, uniones, federaciones, confederaciones, organismos auxiliares y de Cooperativas: Nombramiento, renuncia o destitución de Gerente titular y gerente interino, en las cooperativas, uniones, federaciones, confederaciones, organismos auxiliares y de integración. integración Institución.
3. Cooperativas: Inscripción de la fusión y disolución de cooperativas, uniones, federaciones, organismos auxiliares de integración y confederaciones.
4. Cooperativas: Inscripción de reformas estatutarias en las cooperativas, uniones federaciones, organismos auxiliares de integración y confederaciones

SINDICATOS

1. Inscripción de la constitución de sindicatos, federaciones y confederaciones.
2. Inscripción de la renovación de personería jurídica y/o reformas al estatuto de sindicatos de base, federaciones y confederaciones.
3. Inscripción de la disolución o fusión de sindicatos, federaciones y confederaciones.
4. Inscripción de la acreditación y cancelación de asiento de inscripción de organizaciones sindicales internacionales.
5. Sociedades anónimas laborales: Homologación de escritura constitutiva, nombramientos y modificaciones al pacto constitutivo.
6. Comités Regionales De Ferias Del Agricultor: Inscripción de la constitución y modificación del pacto social.

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Comités Regionales De Ferias Del Agricultor: Inscripción de la renovación de personería jurídica, nóminas, reformas del estatuto y cancelación del asiento de inscripción. 8. CENTROS AGRICOLAS CANTONALES: Inscripción de la constitución de centros agrícolas cantonales, federaciones y confederación. 9. CENTROS AGRICOLAS CANTONALES: Inscripción de la renovación de personería Jurídica, nómina y/o reformas del estatuto de los centros agrícolas cantonales, federaciones y confederación.
<p>2. DIRECCION NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de asesoría en materia de trabajo infantil y adolescente (Código, Régimen, Reglamento). 2. Postulación a beca de Niños / Niñas, y Adolescentes Trabajadores en coordinación con el Instituto Mixto de Ayuda Social. 3. Atención inmediata de las personas menores de edad Trabajadoras, en el ámbito institucional. 4. Atención inmediata de las personas menores de edad Trabajadoras, con abordaje interinstitucional. 5. Procesos de Capacitación y Sensibilización en materia de trabajo infantil y adolescente. 6. Asesoría y supervisión de proyectos y programas de acción dirigidos a la Erradicación del Trabajo Infantil y Protección de la persona Adolescente Trabajadora. 7. Asesoría en materia de Equiparación de Oportunidades para personas con Discapacidad. 8. Capacitación y sensibilización en materia de Discapacidad en el ámbito Laboral. 	<ol style="list-style-type: none"> 8. Asesoría al Sector Empresarial en materia de equiparación de oportunidades para Personas con Discapacidad. 9. Asesoría a proyectos de Cooperación Internacional y Nacional en materia de Discapacidad y Trabajo. 10. Atención directa a futuros y/o personas Trabajadoras con Discapacidad. <p>DIRECCION NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de asesoría y ejecución de talleres de Recreación Laboral. 2. Solicitud de asesoría y talleres Educación laboral. 3. Administrar un Sistema de Información que ofrezca una Bolsa de Trabajo para Personas Adultas Mayores. 4. Organización de Grupos de Personas Adultas Mayores. 5. Brindar Capacitación a las Personas Adultas Mayores. <p>3. TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE LA SEGURIDAD SOCIAL DEL RÉGIMEN DE PENSIONES Y JUBILACIONES DEL MAGISTERIO NACIONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recurso de Apelación

<p>4. DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS</p> <p>ASESORÍA EXTERNA Y REGLAMENTOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta laboral escrita 2. Consulta laboral por correo electrónico. 3. Aprobación de Reglamentos Interiores del trabajo 4. Aprobación de Reglamentos de acoso sexual. 5. Capacitaciones. 6. Elaboración de circulares sobre feriados. 7. Informes sobre proyectos de ley. 8. Proyectos de ley, decretos y reglamentos (Depende de las necesidades de la Institución). 	<p>ASUNTOS INTERNACIONALES DEL TRABAJO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes respuesta memorias convenios ratificados y no ratificados de la OIT. 2. Proyectos de Ley de sumisión de convenios OIT y otros Informe para los órganos de control de la OIT (Comité de Libertad Sindical/ Comisión de Expertos en la Aplicación de Convenios y Recomendaciones). 3. Formulación de eventos de capacitación sobre normas internacionales Gestión de Viajes al Exterior. 4. Asesoría en la negociación del componente laboral de Tratados de Libre comercio. 5. Asesoría reuniones y foros internacionales. 6. Informe en materias especiales. 7. Apoyo técnico y Logístico Foros Internacionales celebrados en Costa Rica. 8. Apoyo en la Gestión de Cooperación Internacional (divulgación, convocatorias, reuniones de seguimiento, facilitadores en formulación de proyectos.
<p>5. DESAF</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Emisión de la certificación del estado del patrono, (ya sea al día o tiene alguna deuda y se encuentra moroso. Esta certificación se entrega de manera inmediata, con solo proporcionar el número de cédula ya sea personal o jurídica.) 2. Consulta personal del estado del patrono (al día o moroso). 3. Consulta vía internet en nuestra página web, sobre el estado del patrono (al día o moroso). <p>6. DIRECCION NACIONAL DE INSPECCION (DNI)</p>	<p>DNI-Procedimientos Especiales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de autorización de despido de trabajadora en estado de embarazo en periodo de lactancia. 2. Gestión de autorización de despido del trabajador adolescente. 3. Gestión de autorización de despido del trabajador denunciante de hostigamiento sexual. 4. Notificación de despido con responsabilidad patronal de trabajador adolescente. 5. Denuncia por persecución sindical y prácticas laborales desleales. 6. Solicitud de suspensión temporal de contrato de trabajo.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de inspección de los centros de trabajo. 2. Despido ilegal de trabajadora en estado de embarazo o en período de lactancia. 3. Despido ilegal de trabajador adolescente. 4. Denuncia de Hostigamiento Laboral. 5. Denuncia por discriminación en el ámbito laboral. 6. Denuncia de Hostigamiento Sexual en el empleo. 7. Procedimiento de investigación por violación de instrumentos profesionales como: convenciones colectivas, arreglos directos y laudos, etc. 8. Procedimiento para certificación de cumplimiento de los derechos laborales. 	<p>DNI - Acciones en Vía Judicial:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de acusaciones por infracción a las leyes laborales. 2. Atención de juicios. 3. Verificar el cumplimiento de las órdenes judiciales. 4. Cobro de multas por infracciones laborales.
<p>7. DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pensión original de Gracia. 2. Pensión original de Guerra. 3. Traspaso y sobrevivencia de pensión, Regímenes contributivos. 4. Traspaso y sobrevivencia de pensión, Regímenes no contributivos (Guerra y Gracia). 5. Sobrevivencia de cónyuge supérstite de beneméritos de la patria. 6. Gestión de ejecuciones de sentencia. 7. Revisión de pensión-Regímenes Contributivos. 8. Cobro de diferencias de pensión (excepto Magisterio Nacional). 9. Original Prejubilación INCOP-INCOFER. 10. Original Pensión ex servidores INCOP- 	<ol style="list-style-type: none"> 19. Notificación de resoluciones 20. Apelación/Reposición 21. Liberación de pago 22. Créditos Fiscales 23. Reajustes 24. Suspensión de pensión por reinserción laboral 25. Cambio Cuenta Cliente 26. Socorro Mutuo 27. Toma declaración de derechos de garante <p>8. DIRECCIÓN NACIONAL DE EMPLEO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación para el Empleo (PRONAE). 2. Subsidio condicionado a ideas productivas. 3. Subsidio condicionado a obra comunal. 4. Capacitación para el empleo a (EMPLEATE). 5. Intermediación laboral (plataforma electrónica).

<p>INCOFER Pago Complementario.</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Recálculo -INCOFER. 12. Autorización de pago doble. 13. Cita Médica. 14. Solicitud de información de requisitos de pensión original, revisión y traspaso. 15. Inclusión en planillas (original, revisión y traspaso). 16. Notificación de resoluciones 17. Apelación/Reposición 18. Inclusión en planillas (original, revisión y traspaso) 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Incentivos económicos a personas físicas o jurídicas en condición de empleador. 7. Talleres y reuniones denominados "Encuentros Empresariales". 8. Talleres para asesoría para Colectivos de Personas Migrantes (Migraciones laborales). <p>9. CONSEJO DE SALUD OCUPACIONAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de la Comisión de Salud Ocupacional 2. Aprobación de Reglamentos de Seguridad en la Explotación Minera Costarricense <p>10. CONTRALORÍA DE SERVICIOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todo lo referente a la atención del usuario
---	---

Fuente: Elaboración propia, Contraloría de Servicios. 2019

II ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

A continuación, se reflejan las estadísticas en cuanto a gestiones presentadas por los usuarios externos, cabe indicar que no hay Reglamento Interno dentro del MTSS que establezca que deban atenderse inconformidades internas, de ahí que no se realiza esta función.

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 1 de enero al 31 de diciembre 2019

Tabla				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje Consultas Resueltas
1	Cómo sacar una cita de Asuntos Laborales por internet	45	45	100,00%
2	Cómo presentar denuncia laboral.	26	26	100,00%
3	Cómo utilizar el chat institucional.	25	25	100,00%
4	Asesoría sobre pago de liquidación	9	9	100,00%
5	Estado de denuncias en la Inspección Laboral	9	9	100,00%
6	Consulta si el MTSS puede intervenir en algunas quejas laborales	8	8	100,00%
7	Información sobre EMPLEATE y formas de pago para capacitación.	5	5	100,00%
8	Asesoría sobre discriminación y acoso laboral	4	4	100,00%
9	Estado del trámite para solicitud de pensión.	3	3	100,00%
10	Sobre servicios de la Junta médica calificador de la incapacidad para el trabajo	3	3	100,00%
11	Cómo recibir asesoría sobre el pago de vacaciones	3	3	100,00%
12	Cómo recibir asesoría sobre el pago de salario mínimo	2	2	100,00%
13	Conocer el estado de un trámite de Conciliación	2	2	100,00%
14	Qué formalidad lleva un trámite para revisión de la pensión.	2	2	100,00%
15	Consulta sobre un régimen de pensión	2	2	100,00%
16	Atención preferencial a una mujer embarazada.	2	2	100,00%
17	Verificar fechas de citas en asuntos laborales.	2	2	100,00%
18	Asesoría sobre el pago de días feriados.	2	2	100,00%
19	Conocer el estado en que se encuentra el trámite de su denuncia en Inspección.	2	2	100,00%
20	Sobre Ley de Migraciones N° 8764	2	2	100,00%
21	Sobre migraciones laborales	2	2	100,00%

22	Asesoría sobre un caso de despido	2	2	100,00%
23	Asesoría ante una posible discriminación laboral por su nacionalidad	1	1	100,00%
24	Cómo obtener una residencia	1	1	100,00%
25	Información sobre cotización de un régimen de pensión	1	1	100,00%
26	Conocer el estado de la inscripción a cooperativa COOPERED	1	1	100,00%
27	Cómo tramitar lo referente al artículo 35 en la Inspección Laboral	1	1	100,00%
28	Proceso a seguir para interponer denuncia por acoso laboral	1	1	100,00%
29	Asesoría sobre rebajo del salario sin motivo alguno	1	1	100,00%
30	Conocer el estado del trámite, para recibir el pago de la pensión	1	1	100,00%
31	Asesoría sobre los derechos laborales que le corresponden	1	1	100,00%
32	Estado del trámite de Jubilación por INCOFER	1	1	100,00%
33	Asesoría sobre gestión en la DNI, por una contratación ilegal de médicos.	1	1	100,00%
34	Estado del trámite para pago de factura de gobierno	1	1	100,00%
35	Asesoría sobre despido laboral a una persona adulta mayor.	1	1	100,00%
36	Legalidad sobre la aplicación de una prueba de polígrafo.	1	1	100,00%
37	Asesoría sobre cambio de horario laboral	1	1	100,00%
38	Consultar sobre cambio de cita en la DAL.	1	1	100,00%
39	Asesoría del estado de las Convenciones colectivas en la página del MTSS.	1	1	100,00%
40	Cómo gestionar una entrevista para fines académicos universitarios.	1	1	100,00%
41	Cómo utilizar el servicio de intermediación de Empleo	1	1	100,00%
42	Asesoría sobre derechos laborales	1	1	100,00%
43	Información sobre una visita inspectiva a una empresa	1	1	100,00%
44	Consultar sobre una certificación de pensión	1	1	100,00%
45	Solicitar información sobre una Acta de Inspección	1	1	100,00%
46	Traslado de denuncia a la Inspección Laboral	1	1	100,00%
47	Solicitar un pronunciamiento jurídico de la DAJ	1	1	100,00%
48	Estado de un trámite de reajuste de pensión	1	1	100,00%
49	Sobre normativa del Código de trabajo	1	1	100,00%
50	Estado del trámite de recurso de reposición	1	1	100,00%
51	Consultar sobre una acta de constitución de una asociación sin fines de lucro	1	1	100,00%
52	Consulta sobre cambio de Patrono	1	1	100,00%
53	Como cerrar la póliza de Riesgos de Trabajo	1	1	100,00%
54	Sobre cómo gestionar una Inspección laboral en empresa	1	1	100,00%
55	Cómo gestionar intermediación de empleo	1	1	100,00%
56	Consulta de empléate	1	1	100,00%
	TOTAL	196	196	100,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicio

A efecto de las siguientes tablas se utilizarán las siglas que se detallan:

DNP: Dirección Nacional de Pensiones

DAL: Dirección de Asuntos Laborales

DNI: Dirección Nacional de Inspección

DNE: Dirección Nacional de Empleo

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)										
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	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Las usuarias vinieron a interponer una denuncia a su patrono por ser despedidas sin justificación, pero se quejan que el inspector no les brindó la información necesaria para continuar con el proceso.	DNI, Oficina de San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
			TOTAL	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios.

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	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	El usuario no puede contactar con las líneas telefónicas.	Oficina de Turrialba	Atención telefónica	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Atención inadecuada por parte del funcionario que lo atendió.	Organizaciones Sociales	Obtener una Certificación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	No contestan la línea telefónica	Central telefónica	Que le aclaren una duda de Organizaciones Sociales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	No contestan en la central telefónica	Central telefónica	Resolver una duda, para un trámite de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	No contestan en la central telefónica	Central telefónica	Resolver una duda laboral, consulta sobre teletrabajo	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
6	No contestan en la central telefónica	Central telefónica	Aclarar una duda, sobre una inscripción de Cooperativa en Organizaciones Sociales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	No le contestan en la línea 800	Línea 800	Consulta de derechos y asuntos laborales, consulta de carácter legal, denuncia laboral, cálculo de liquidación.	25	25	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	El trato brindado le pareció irrespetuoso y grosero	Línea 800	Asesoría solicitada sobre cómo obtener el valor por hora de un servicio doméstico	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	No le contestan en la DNP	Dirección Nacional de Pensiones	Consultar un trámite de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	No funciona el chat institucional	DAL	Chat de asesoría y cálculos de liquidación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
11	Recibió un trato inadecuado de la inspectora que lo atendió y le hizo una pregunta que consideró fuera de lugar, en relación al tema que estaba exponiendo.	Oficina de Inspección Cartago	Asesoría sobre un caso de discriminación laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Esperó más de lo planeado, por no ser atendido a la hora correspondiente de la cita.	Dirección de Asuntos Laborales	Asesoría Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	No contestan la línea telefónica.	DNI, Oficina de San José	Consultar sobre una denuncia laboral, solicitar asesoría laboral.	15	15	0	0	100%	0,00%	0,00%
14	Tiempo de espera muy extenso para ser atendido.	DAL- Liberia	Cálculo de liquidación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	El usuario se queja del mal trato recibido por la funcionaria, al parecer ella no le indicó con claridad el proceso que se debe ejecutar y además le dio la espalda al usuario y lo dejó hablando solo.	DAL-Alajuela	Solicitud de Conciliación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
16	El funcionario encargado de atenderla se negó hacerlo porque la persona se había quejado, al final la usuaria fue atendida por otra funcionaria.	DNI, Oficina de San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Necesitaba que le recibieran y sellaran sus documentos, pero recibió poca ayuda.	DNI, Oficina de San José	Recibo de documentos laborales.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	El trato por parte de la funcionaria fue de muy mala manera y considera que le brindó información incorrecta.	DAL-Heredia	Trámite de conciliación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	El usuario se queja que no le quisieron atender su denuncia en dicha oficina.	DNI, oficina de Inspección Alajuela	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	El usuario no fue atendido, porque los funcionarios estaban en capacitación, denotó una interrupción en la continuidad del servicio.	DAL-Alajuela	Cálculo de Liquidación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	Mucha fila para recibir un documento.	DNI, Oficina de San José	Recibo de documentos laborales.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
22	Considera que el funcionario que lo atendió (Inspector) no realizó la visita de inspección de manera adecuada.	DNI, Oficina de San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
23	El funcionario que la atendió lo hizo de mala manera, de forma altanera.	DNI-Oficina de Inspección San José	Recibo de documentos laborales.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
24	Se sintió agredida y humillada por la manera en que fue tratada.	DNI-Oficina de Inspección Liberia	Audiencia de Conciliación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	Fue atendido de manera inadecuada por la funcionaria, aseguró que le gritó en el momento de la llamada y colgó el dispositivo de comunicación.	DNI-Oficina de Inspección Puntarenas	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	El funcionario no le brindó asesoría ni trato adecuado.	DNI-Oficina de Inspección San José	Gestión de despido de funcionaria en periodo de lactancia	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
27	Considera que el plazo se excedió injustificadamente para resolver su denuncia de inspección.	DNI-Oficina de Inspección de Perez Zeledón	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
28	El usuario afirmó que esperó un período aproximado de 25 minutos para ser atendido, estando solo él, mientras la funcionaria de la ventanilla se encontraba sacando unas copias.	DNP- Plataforma de Información	Solicitud de pensión original	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
29	Se han realizado varias inspecciones en poco tiempo y el usuario lo considera como un acoso por parte del Inspector.	DNI-Oficina de Inspección San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
30	Recibió una asesoría laboral poco profesional por parte del inspector que lo atendió.	DNI-Oficina de Inspección San José	Asesoría Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
31	Percibió falta de compromiso del funcionario para ayudarlo en su caso de hostigamiento laboral.	DNI-Oficina de Inspección de Garabito	Denuncia por hostigamiento laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
32	Falta de atención telefónica	Dirección Nacional de Inspección	Obtener información de un expediente	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
33	Falta de atención telefónica.	Oficina de inspección Cartago	Consulta laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
34	Le resultó imposible comunicarse con los compañeros de Asesoría Actuarial Económica, para dar seguimiento al estatus del trámite.	Dirección Nacional de Pensiones	Ejecución de sentencia	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
35	El usuario no fue atendido, (por una reunión de personal) a pesar de que le habían indicado que se presentara ese día.	Oficina de Conciliación en Puntarenas	Cálculo de liquidación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
36	La persona encargada de atender usuarios de la Junta Médica, se encontraba de vacaciones y no había una persona capacitada para atender al público.	Junta Médica Calificadora de la Incapacidad para el trabajo	Asesoría sobre servicios de la Junta médica e información sobre su cita.	11	11	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
37	Por no localizar a una funcionaria en su número telefónico y no obtener el acuse de recibido de correos remitidos.	DNI-Oficina de Inspección San José	Solicitud de autorización de despido para trabajadora en estado de embarazo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
38	Por no recibir información clara sobre el estado de su denuncia sobre la forma como le estaban reconociendo el derecho de lactancia.	DNI-Oficina de Inspección San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
39	Argumenta que le hablaron de mala manera con tono de voz alto y no le brindaron la atención requerida.	Ciudad Neily DAL	Asesoría Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
40	La persona que la atendió lo hizo de una manera inapropiada impidiendo que explicara su situación.	DNI-Oficina de Inspección San José	Gestión de despido en estado de embarazo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
41	En la DNI no le recibieron los documentos, lo remitieron a la DAL y de ahí lo devolvieron nuevamente a la DNI.	DNI-Oficina de Inspección San José	Entrega de resoluciones finales de procesos de acoso sexual	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
42	El usuario no encontró a nadie en la oficina que lo atendiera a pesar de que era en una hora hábil.	DAL Orotina	Asesoría Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
			TOTAL	95	95	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
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	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Incumplimiento en el proceso de la resolución oportuna de sus denuncias presentadas.	Oficina de Inspección San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo.	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Reclamo por no pago de pensión.	DNP- Planillas	Pago de Pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	No había recibido ningún tipo de resolución sobre su trámite, a pesar de haber superado el plazo legal.	Dirección Nacional de Pensiones	Solicitud de pensión original	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Recibir la Resolución de una Conciliación, en la cual la contraparte nunca se presentó.	DAL-Oficina de Siquirres	Conciliación Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Recibir Acta de una visita de Inspección.	DNI-Oficina de Inspección San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Necesitaba saber el progreso de su trámite, que le pareció muy lento.	Dirección Nacional de Pensiones	Pago de diferencias de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	El trámite excedió el plazo legal para ser resuelto, extendiéndose el tiempo de manera injustificada.	Dirección Nacional de Pensiones	Solicitud de traspaso de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total, que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
8	El usuario se quejó que se le rebajó una suma por concepto de obligaciones con la CCSS, que consideró no correspondía.	DNP- Departamento Gestión de Pagos	Pago de factura de gobierno.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	La inspección nunca fue ejecutada, por falta de documentación, pero faltó informar al usuario.	DNI-Oficina de Inspección San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Los usuarios argumentaron atraso para que le resolvieran su trámite.	Dirección Nacional de Pensiones	Consignación de prestaciones	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Se venció el plazo para aprobar su trámite, y no se había recibido ninguna resolución.	Dirección Nacional de Pensiones	Solicitud de pensión original	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Se venció el plazo para aprobar su trámite, sin embargo, el usuario no había recibido ninguna resolución.	Dirección Nacional de Pensiones	Jubilación de Incofer.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Lentitud en el trámite de solicitud del pago de diferencias de pensión.	Dirección Nacional de Pensiones	Solicitud del pago de diferencias de pensión.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	El Estado del trámite es muy lento y necesitan respuesta.	DNI-Oficina de Inspección San José	Solicitud de autorización para despido de trabajadora en periodo de lactancia.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	No le contestan el teléfono.	DNI-Oficina de Inspección Alajuela	Reinstalación que se había ordenado en el centro de trabajo.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total, que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
16	Se excedió el tiempo de ley para resolver el trámite a una persona con discapacidad, hubo resistencia a suministrar el expediente del caso, para consulta de la garante.	Dirección Nacional de Pensiones	Solicitud de traspaso de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Reclamó para que le cancelen el período de la pensión 2017 adeudado.	Dirección Nacional de Pensiones	Aumento de Pensión de hacienda, Ley 7013	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Atraso en el cálculo de su reajuste de pensión, considerando su delicado estado de salud.	Dirección Nacional de Pensiones	Reajuste de Pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Se le estaba negando información contenida en un expediente, para sacarle copia.	DNI-Oficina de Inspección San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	Consideró que el proceso inspectivo no se estaba llevando de manera adecuada, y según lo denunciado.	DNI-Oficina de Inspección Liberia	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	Reclamo por el no pago de su pensión, debido a un error en su número de cédula.	DNP- Planillas	Pago de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
22	Considera que no le dieron seguimiento a su denuncia.	DNI-Oficina de Inspección San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
23	El plazo legal para resolver el trámite fue superado.	Dirección Nacional de Pensiones	Traspaso de Pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total, que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
24	La usuaria afirmó que no ha recibido notificación de la resolución final de su caso, a pesar de haber consultado varias veces.	Oficina de Inspección Heredia	Gestión de despido de trabajadora en lactancia.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	Atraso en la resolución del caso, demoró casi los dos años, siendo los traspasos, uno de los trámites que la DNP debe dar prioridad.	Dirección Nacional de Pensiones	Solicitud de traspaso de pensión.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	Se llevaron bastante tiempo en resolver estos casos.	DNI-Oficina de Inspección San José	Autorización de despido de trabajadora embarazada o en estado de lactancia.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
27	Denuncia en la tramitación de este proceso, por falta de celeridad y seguimiento para emitir pronta resolución.	DNI-Oficina de Inspección San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
28	Le habían indicado que le darían una Certificación en 3 días y pasaron 15 días sin respuesta.	DAL-Alajuela	Tramitar certificación despido.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
29	Atraso injustificado en su perjuicio, al cual se le debió dar prioridad ya que al momento de la inspección se encontraba en estado de embarazo, y aun no se tenía una resolución.	DNI-Oficina de Inspección Limón	Denuncia por restricción de derechos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
30	La usuaria presentó en la Plataforma de Información, un documento (ejecución de sentencia) emitido por un Juzgado, instancia que lo consideró válido para el trámite.	Dirección Nacional de Pensiones-Plataforma de Información	Consignación de Prestaciones	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	Se lo recibieron, sin embargo le indicaron que por Protocolo debía venir con una Certificación emitida por el Juzgado, para que fuera válido.									
31	Necesitaba recibir información, sobre el estado de la denuncia, pero había pasado un tiempo considerable sin recibir ninguna notificación al respecto.	Oficina de Inspección Liberia	Denuncia por hostigamiento sexual laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
32	En un principio no le aceptaban la solicitud al usuario, para consultar la coetilla mensual de pensión vigente en la página WEB del MTSS, de forma digital.	DNP -Plataforma de información	Consultar la coetilla mensual de pensión.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
33	El usuario requiere el expediente completo para poder sacar copia de algunos documentos y poder continuar con una denuncia en un Juzgado de Trabajo, sin embargo la DNI no pudo suministrarle el expediente completo, ya que la Inspectora que estuvo a cargo del proceso no labora con la DNI.	DNI-Oficina de Inspección San José	Denuncia por acoso laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
34	Queja por cierre de ciclo inspectivo.	DNI-Oficina de Inspección San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
35	Extravío de expedientes y que no había obtenido información de los casos denunciados.	DNI de Limón y Siquirres.	Autorización de despido de trabajadora en estado de embarazo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
	TOTAL			44	44	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios.

Tabla 5										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
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	Total, que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Problemas en la infraestructura del edificio, donde se ubica la oficina de Guápiles, Limón. Usuarios se tuvieron que trasladar a otras oficinas de la zona por cierre temporal, algunos de ellos no encontraban información del lugar donde tenían que trasladarse para realizar sus trámites.	Oficina de Guápiles	Asesoría Laboral, Cálculo y recibo de denuncias de Inspección.	29	29	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				29	29	0	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios.

Tabla 6										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
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	Total, que No fueron Resueltas ^{/6}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Le colaboraron en la redacción de un Currículo, pero se le incorporó información incorrecta.	DNE, Empléate	Bolsa de empleo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	En apariencia se reveló su nombre en una visita inspectiva, a pesar de que solicitó confidencialidad.	DNI-Oficina de Inspección San José	Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Que un joven de mantenimiento al salir de la institución lo hace de forma arbitraria y sin fijarse en el espacio, al pasar a su lado, lo golpeó. A pesar de que el Sr. Cruz usaba bastón, afortunadamente no se cayó.	Departamento Servicios Generales	NO aplica	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios.

Tabla 7				
Origen de las Inconformidades Externas				
No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total, Absoluto*	Total, Relativo
1	DNI- oficina de San José	Denuncia o solicitud de inspección en centro de trabajo. Asesoría laboral, denuncia por acoso laboral, gestión de despido funcionaria en periodo de lactancia, solicitud autorización de despido trabajadora embarazada. Recibo de documentos laborales, solicitud de expediente.	32	18%
2	Oficina de Guápiles- Limón	Asesoría Laboral, Cálculo y recibo de denuncias de Inspección.	29	17%
3	Línea 800	Consulta de derechos y asuntos laborales, consulta de carácter legal, denuncia laboral y cálculo de liquidación.	26	15%
4	Dirección Nacional de Pensiones	Consignación de prestaciones, solicitud de pensión original, pago diferencias de pensión, solicitud de traspaso de pensión, aumento de pensión, jubilación de INCOFER, reajuste de pensión, pago de pensión, factura de gobierno, ejecución de sentencia, consulta de coetilla mensual de pensión, consulta trámite de pensión.	23	13%
5	DNI- oficina de San José	Atención telefónica	15	9%
6	Junta Médica Calificadora de la Incapacidad para el Trabajo	Asesoría sobre servicios de la Junta médica e información sobre su cita.	11	6%
7	Central telefónica	Consultas para trámites en Organizaciones Sociales, DNP, Asuntos Laborales,	9	5%
8	DNI- oficina de Liberia	Denuncia o solicitud de inspección en centro de trabajo, audiencia, denuncia por hostigamiento sexual laboral	3	2%
9	DAL- oficina de Alajuela	Solicitud de conciliación, cálculo de liquidación, trámite de certificación	3	2%

10	DNI- oficina de Cartago	Asesoría sobre discriminación, atención telefónica.	2	1%
11	DNI- oficina de Alajuela	Denuncia o solicitud de inspección en centro de trabajo, reinstalación que se había ordenado en el centro de trabajo.	2	1%
12	DNI- oficina de Limón	Denuncia por restricción de derechos, autorización gestión de despido de embarazada	2	1%
13	DAL-San José	Chat de consultas, asesoría laboral	2	1%
14	DAL- oficina de Heredia	Cálculo de liquidación	1	1%
15	DNI- oficina de Puntarenas	Denuncia o solicitud de inspección en centro de trabajo.	1	1%
16	DNI- oficina de Heredia	Autorización gestión de despido en periodo de lactancia	1	1%
17	DAL- oficina de Ciudad Neily	Asesoría Laboral	1	1%
18	DAL- oficina de Orotina	Asesoría Laboral	1	1%

19	DAL- oficina de Siquirres	Conciliación Laboral	1	1%
20	DAL- oficina de Liberia	Cálculo de liquidación	1	1%
21	DAL- oficina de Puntarenas	Cálculo de liquidación	1	1%
22	DNI- oficina de Perez Zeledón	Denuncia o solicitud de inspección en centro de trabajo	1	1%
23	DNI- oficina de Garabito	Denuncia por hostigamiento laboral	1	1%
24	Oficina de Turrialba	Atención telefónica	1	1%
25	Organizaciones Sociales	Obtener una Certificación	1	1%
26	DNE- Intermediación de Empleo	Bolsa de empleo	1	1%
27	Departamento de Servicios Generales	No aplica	1	1%
	TOTAL		173	100,00 %

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. 2019

III. APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA.

- Esta Contraloría, se compromete una vez más, a continuar con el esfuerzo en la mejora de la eficiencia de los servicios, que brinda el MTSS, para impactar positivamente en los usuarios(as) que demandan los servicios de esta institución. Al conocer la percepción que tiene el público (por medio de 296 encuestas en sitio), sobre la calidad de los servicios que recibieron en un momento determinado en la Dirección Nacional de Inspección – oficina de San José. A partir de la investigación realizada, se remitió un Informe con conclusiones y recomendaciones, para mejorar la calidad del servicio que se brinda en esa oficina (se remite por separado el Informe de percepción, como referencia).

Los aportes que se generen como resultado de este estudio, podrían ser valiosos insumos para la fiscalización de la Administración Superior, a la vez que se incentiva la participación ciudadana.

- Se actualizó el **Procedimiento para tramitar gestiones de los usuarios y usuarias ante la Contraloría de Servicios**.
- Se publicó una encuesta electrónica, mediante la cual se invita al público en general a que ingrese al siguiente enlace: <http://www.mtss.go.cr/elministerio/estructura/contraloria-de-servicios/contraloria-de-servicios.html> y manifieste su opinión sobre los servicios y trámites que brinda la institución.
- Se presentó una propuesta de **Protocolo para la atención inclusiva de los usuarios del MTSS**, ante la Dirección General de Planificación de Trabajo; según instrucción de la Ministra Geannina Dinarte Romero; para su revisión. La propuesta fue revisada por las compañeras de la Unidad de Género Yamileth Jiménez y

Emma Chacón, así como por Lorena Chaves de la Dirección Nacional de Seguridad Social, según los temas de su competencia.

- Esta Contraloría organizó en coordinación con la Dirección Nacional de Seguridad Social, una charla sobre “*Atención inclusiva a usuarios con discapacidad*”, (ver Anexo N° 1), y con la Comisión LGTBI una charla sobre “*Erradicación de la discriminación por orientación sexual e identidad de género*” (ver Anexo N° 2), orientadas a generar prácticas inclusivas y respetuosas de los derechos humanos a la hora de brindar un servicio.

IV.PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

Según la Ley N° 9158 de Contralorías de Servicios, artículo 38, las Contralorías deben ser dotadas mínimo de dos funcionarios, y si bien es cierto, en el caso de esta oficina, somos tres funcionarios nombrados, la suscrita se encuentra realizando casi todas las funciones de manera unipersonal, por las razones que se detallan:

- El Sr. Olivier Martínez Gómez, de la Proveeduría Institucional fue reubicado temporalmente desde el 27 de agosto de 2019, según Oficio N° DGAF-OF-585-2019, con el perfil de puesto (Misceláneo), brinda apoyo principalmente en atención presencial y telefónica de usuarios, ya que no tiene capacitación para usar equipo de cómputo.
- Hay un puesto de secretaria asignado a esta dependencia, cuya titular se encuentra en periodo de incapacidad indefinida por más de año y medio.

Por lo expuesto, es necesario fortalecer esta oficina con más personal, ya que actualmente hay un recargo de tareas para la Contralora, al asumir también las funciones que realizaba la secretaria, y un poco de tensión en el cumplimiento de plazos, para atender en tiempo, las gestiones interpuestas por las personas usuarias, así como los requerimientos de las unidades administrativas internas.

La situación ya se ha hecho de conocimiento de la administración superior, y el último oficio remitido fue el N.º MTSS-CS-OF-30-2019, al cual se le brindó respuesta según Oficio N.º DGAF-OF-351-2019, (se adjuntan como referencia).

Por otra parte, se debe brindar seguimiento a la versión final del Reglamento Interno de esta Contraloría, para que sea aprobado.

No se dispone de presupuesto propio, sino que se depende de los recursos presupuestarios que del programa 72900 se puedan asignar.

V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Como conclusiones de las consultas e inconformidades interpuestas por las personas usuarios, si bien es cierto todas aparecen como resueltas, (ya que se les dio una atención oportuna o inmediata, según correspondía), es importante tener presente que se requiere dar más seguimiento a una serie de servicios, que presentan deficiencias, con el fin de mejorarlos para incrementar la satisfacción y calidad de los mismos, entre los cuales sobresalen:

1. Incumplimiento en los plazos para atender los trámites que se presentan en la Dirección Nacional de Pensiones.
2. La línea 800 es insuficiente para atender la demanda de usuarios (as) de todo el país.
3. El mayor porcentaje de las inconformidades expuestas, corresponden al trato que se brinda a las personas usuarias, calificándolo (en algunos casos) de indiferente, irrespetuoso, grosero y poco profesional. Con la Propuesta de protocolo para la atención inclusiva de los usuarios del MTSS, se tiene como objetivo concienciar al funcionariado en brindar una atención de calidad, asertiva, con sensibilidad humana, y apegada a los derechos que tienen las personas usuarias.
4. También la desatención telefónica en las diferentes oficinas de la institución,

<p>son de las inconformidades más comunes en la ciudadanía. Con el nuevo sistema de telefonía IP, se podrían generar reportes para la toma de decisiones (llamadas recibidas, llamadas atendidas, llamadas perdidas, tiempo promedio de espera para la atención).</p>
<p>5. Es importante incentivar a nivel interno una cultura de colaboración, a fin de responder llamadas, incluso, de los compañeros cuando éstos no se encuentren en sus puestos de trabajo y con ello atender de una mejor manera las consultas de la población.</p>
<p>6. El servicio de fotocopiado es un convenio de colaboración entre el MTSS y el Patronato Nacional de Ciegos, actualmente no cuenta con los recursos humanos y materiales suficientes para una satisfactoria atención al público.</p>
<p>7. La página web no contiene toda la información de los servicios, trámites y requisitos que brinda la institución, requiere una actualización constante de los números telefónicos, direcciones, correos electrónicos, nombres de responsables de las oficinas regionales y horarios de atención al público.</p>
<p>8. Las oficinas en general de la institución no reúnen las condiciones necesarias de accesibilidad para el ingreso de usuarios con discapacidad y no cuentan con espacios suficientes en parqueos para uso de usuarios y funcionarios.</p>

VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

A continuación, se detallan algunas de las recomendaciones brindadas por esta Contraloría en el periodo enero a diciembre 2019, en atención a lo contenido en el artículo 14, inciso 10 de la Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>Realizar las gestiones correspondientes para disponer de una computadora e impresora en la recepción del edificio Presbítero Benjamín Núñez, con el objetivo de que los usuarios puedan acceso a la página web de este Ministerio y obtener cita, en la atención de servicios de la DAL.</p> <p>Capacitar al funcionario de la recepción, para en caso de que los usuarios lo requieran, pueda brindarles apoyo para obtener la cita.</p>	<p>En fecha 19/12/2018, mediante oficio MTSS-CS-OF-163-2018.</p>	<p>Asesoría Laboral, Cálculo de Prestaciones y Solicitud de Conciliación</p>	<p>Dirección General Administrativa y Financiera (Oficialía Mayor)</p>	<p>Atención a la persona usuaria</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ¹⁷	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>Que se capacite a una o dos personas funcionarias que en ausencia de la compañera Patricia Iraheta, asuma las mismas funciones para brindar el apoyo administrativo y el servicio al público de manera continua, considerando que los usuarios no solo requieren se les reciba documentación, sino además se les aclaren dudas específicas, se les oriente sobre trámites a realizar e incluso se les facilite citas. Por otra parte, es importante que el público cuente con información clara de los horarios en la página web de la institución, y en caso que la persona encargada no se encuentre, se especifique los medios disponibles para atender las gestiones.</p> <p>Adicionalmente, que en la sección Trámites y Servicios de la página web</p>	<p>En fecha 05/11/2019, en oficio MTSS-CS-OF-70-2019.</p>	<p>Asesorar, otorgar y confirmar citas para que los usuarios que lo soliciten, puedan ser atendidos por la Junta Médica Calificadora de la Incapacidad para el Trabajo</p>	<p>Junta Médica Calificadora de la Incapacidad para el Trabajo. Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos</p>	<p>Atención a la persona usuaria</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>institucional: http://www.mtss.go.cr/tramites-servicios/index.html, se agregue una descripción general de la razón de ser de la Junta Médica y las funciones que realizan sus miembros.</p>				
<p>Reforzar capacitaciones en los funcionarios(as) sobre temas relacionados con la adecuada atención al público, tanto a los funcionarios de la oficina de Inspección San José como de las oficinas regionales, para evitar las quejas que presentan las personas usuarias por trato recibido. Conocedora de las limitaciones presupuestarias que tiene actualmente la institución para contratar actividades de capacitación con presupuesto del estado, recomiendo se gestione ante el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) dicha capacitación</p>	<p>En fecha 19/12/2019, mediante Informe de encuestas DNI 2019, remitido con Oficio N° MTSS-CS-OF-84-2019</p>	<p>Principalmente se afectan los servicios de: **Denuncia o solicitud de inspección a centro de trabajo. **Asesoría Laboral **Solicitud carta de despido (artículo 35 del Código de</p>	<p>Dirección Nacional de Inspección- oficina de San José</p>	<p>Atención a la persona usuaria</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
para lo cual le facilito 2 formularios (los adjunto) que tiene disponible el Staff de Planificación de la Unidad Regional Central de esta institución, a fin de que pueda solicitar la capacitación.		trabajo)		
Gestionar con la administración y el DTIC la elaboración de un sistema que permita dar trazabilidad al estado de los trámites, de tal modo que cada vez que se presente una denuncia, y una vez que la información del expediente sea pública, los usuarios por medio de un número de tiquete puedan accederlo y obtener la información requerida. De este modo se agilizan las consultas telefónicas o presenciales que las personas usuarias realizan con este propósito y que en ocasiones no son atendidas oportunamente. Esta iniciativa es acorde con la Ley N° 8220, Artículo 5.-	Informe de encuestas DNI 2019	<p>**Denuncia o solicitud de inspección a centro de trabajo.</p> <p>**Asesoría Laboral</p> <p>**Solicitud carta de despido (artículo 35 del Código de trabajo)</p>	Dirección Nacional de Inspección- oficina de San José	Tramitología y gestión de procesos

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Obligación de informar sobre el trámite.				
Mayor supervisión de las jefaturas de su personal a cargo, realizando esporádicamente acompañamientos en las asesorías que se brinda a los usuarios(as), para evaluar: dominio del tema, trato al usuario y manejo de emociones ante personas usuarias conflictivas.	Informe de encuestas DNI 2019	**Denuncia o solicitud de inspección a centro de trabajo. **Asesoría Laboral **Solicitud carta de despido (artículo 35 del Código de trabajo)	Dirección Nacional de Inspección- oficina de San José	Atención a la persona usuaria
Que en coordinación con la Oficina de Prensa, se incorpore en la página web: http://www.mtss.go.cr/tramites-servicios/index.html , información sobre los servicios de la Dirección Nacional de Inspección, para mayor información de los usuarios.	Informe de encuestas DNI 2019	Información a la ciudadanía, sobre los servicios de la DNI.	Dirección Nacional de Inspección- oficina de San José	Información
Que sea el personal de información, en	Informe de	Información a la ciudadanía, sobre	Departamento de Servicios Generales	Información

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
lugar de los Oficiales de seguridad que se encarguen de orientar a los usuarios sobre los trámites que pueden realizar en la oficina de Inspección.	encuestas DNI 2019	los servicios de la DNI.		
Brindar capacitaciones al personal de información (de la recepción Edificio Benjamín Núñez), para transmitirles el conocimiento suficiente y claro, para orientar a los usuarios en sus gestiones, y puedan diferenciar claramente entre los servicios de la DNI y la Dirección de Asuntos Laborales (DAL).	Informe de encuestas DNI 2019	Orientación a la ciudadanía, sobre los trámites a realizar en la DNI.	Dirección Nacional de Inspección- oficina de San José	Información
Mejorar la atención de las llamadas telefónicas, tanto en la oficina de Inspección San José como en las oficinas regionales, remitiendo una Circular para solicitar cooperación interna, de tal forma que se incentive una cultura de servicio, para contestar el teléfono propio o de algún compañero que se encuentre en	Informe de encuestas DNI 2019	Atención de llamadas telefónicas	Dirección Nacional de Inspección- oficina de San José	Atención a la persona usuaria

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>otras funciones propias de su cargo, recordando lo establecido en el Reglamento Autónomo de Servicio N° 27969-TSS, artículo 12, inciso e:</p> <p><i>“Además de lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública, en los artículos 39 del Estatuto, 50 del Reglamento del Estatuto, 71 del Código de Trabajo y otras disposiciones de este reglamento, son obligaciones de los servidores:</i></p> <p><i>e) Cumplir con la mayor diligencia y mejor voluntad las órdenes de sus jefes relativas al servicio y a los deberes del puesto que desempeñen, auxiliando en sus labores a los demás servidores, cuando su jefe o el que lo represente lo indique...”</i></p>				
<p>Tener folletos informativos a disposición del público (que se los puedan llevar), con información relativa al Código de trabajo y otra normativa, que les permita</p>	<p>Informe de encuestas DNI 2019</p>	<p>Orientación a la ciudadanía, sobre materia laboral</p>	<p>Dirección Nacional de Inspección- oficina de San José</p>	<p>Información</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
asesorarse en material laboral.				
<p>Recomiendo se mantenga una fiscalización permanente de lo instruido en Oficio N° DNP-OF-753-2019, y específicamente lo indicado en el punto 2, según se lee:</p> <p><i>“De previo a la emisión del auto de apertura se debe corroborar que no existan documentos pendientes de agregar en el expediente respectivo. En el caso de requerimientos de traspaso deberá ratificarse, además, que no existan otras solicitudes relacionadas con el mismo causante.”</i></p>	<p>En fecha 29/11/2019, en oficio MTSS-CS-OF-63-2019.</p>	<p>Trasposos de pensión</p>	<p>Dirección Nacional de Pensiones - Departamento de Servicios de la Información</p>	<p>Tramitología y gestión de procesos</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ¹⁷	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
En concordancia con la Directriz DMT-0032-2015 del 03 de diciembre del 2015, artículo 13 -Firma digital y nuevos desarrollos, recomiendo se instruya a la jefatura correspondiente, para que acepte las solicitudes digitales para consulta de coetilla en página web, haciendo un acta de recepción e indicando el correo por medio del cual se recibe la solicitud.	En fecha 05/12/2019, en oficio MTSS-CS-OF-82-2019	Consulta de coetilla en página web	Dirección Nacional de Pensiones - Departamento de Servicios de la Información	Tramitología y gestión de procesos
Informar a los Juzgados contravencionales, que no utilizan medios electrónicos, sobre la existencia del Sistema Escritorio Virtual/ Sistema CEMCE, para que lo usen preferiblemente como el mecanismo oficial para remitir sus mandamientos y solicitudes.	En fecha 05/12/2019, en oficio MTSS-CS-OF-83-2019.	Procesos de consignación de prestaciones	Dirección Nacional de Pensiones - Departamento de Servicios de la Información	Tramitología y gestión de procesos

Fuente: Elaboración propia Contraloría de Servicios-2019

VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

1. Que gestione una Directriz Presidencial, en coordinación con el despacho de la señora ministra, que luego se remita a los jefes de las instituciones, con el objetivo de fortalecer la gestión de las Contralorías de Servicios, considerando aspectos tales como:
 - a. Asignación de recursos (Ley N° 9158, artículo 38).
 - b. Apoyo de los jefes para el acatamiento de las recomendaciones emitidas (Reglamento DE.N°39096-PLAN, artículo 13).
 - c. Respeto de la independencia funcional (Ley N° 9158, artículo 13).
 - d. Conformación de Comisiones de calidad, en las cuales las Contralorías sean parte y podamos promover más activamente políticas de calidad, para mejora de los servicios.
2. Que facilite espacios de reuniones entre las oficinas de las Contralorías de Servicios, que permitan intercambiar experiencias y buenas prácticas, dado que las actividades presenciales podrían generar un aprendizaje mayor y ampliar la perspectiva para la mejora continua.
3. Mayor capacitación a las Contralorías de Servicios, en temas tales como: la ley No. 9158, su Reglamento y aplicación práctica, liderazgo en la función de las Contralorías de Servicios, gestión y evaluación de los servicios, negociación y modelo de conflictos en la perspectiva de las Contralorías de Servicios, inteligencia emocional aplicada a la gestión efectiva de conflictos.

VIII. ANEXOS

- 1- Lista de asistencia- Taller Buenas prácticas en la atención de usuarios con discapacidad
- 2- Lista de asistencia- Taller LGTBI

ANEXO #1: Lista de asistencia- Taller Buenas prácticas en la atención de usuarios con discapacidad



Los abajo firmantes damos fe de que el día miércoles 31 de julio, de 9:00 am -12:00 md, participamos, en el taller: Buenas prácticas en la atención de usuarios con discapacidad, impartidos por funcionarios de la Dirección Nacional de Seguridad Social. Autorizamos el uso del correo electrónico para que se nos remita información relacionada con el tema.

Nombre	Dirección/ Departamento	Correo electrónico	Firma
Gabriel Castillo	Servicio General	gabriel.castillo@mtss.gub.ve	
Galina Morales Sánchez	AAC OJD	galina.mora@mtss.gub.ve	
Rocío Fallas Garro	Atención Ciudad	rocio.fallas@mtss.gub.ve	
Irene Valverde	RAC STD	irene.valverde@mtss.gub.ve	
Lilibeth Saénz Tenorio	DGIRH	lilibeth.saenz@mtss.gub.ve	
Ana Yancy Cordero Araya	DIOPCO	anayancy.cordero@mtss.gub.ve	
Eida Ugalde	Empleó	eida.ugalde@mtss.gub.ve	
Ninette Castro	Financiero	ninette.castro@mtss.gub.ve	
Lourdes Campos	Financiero	lourdes.campos@mtss.gub.ve	
Carmen Arce			
Sullen Guido Jiménez	Inspección	sullen.guido@mtss.gub.ve	
Roxana Delgado	Procesos	roxana.delgado@mtss.gub.ve	
Gustavo Rubi Cortez	Asesoría Jurídica	gustavo.rubi@mtss.gub.ve	
Mariel Saborio Rodríguez	Asesoría Económica	mariel.saborio@mtss.gub.ve	
Kevin Gamboa Campos	Asesoría Técnica	kevin.gamboa@mtss.gub.ve	
Yury Calderón Loria	Dirección Nacional de Seguridad Social	yury.calderon@mtss.gub.ve	
Lizzet Jiménez Guzmán	Org. Sociales	lizzet.jimenez@mtss.gub.ve	
Roberto Acosta			
Erick Ulloa			
Gabriela Sánchez Sánchez	DOS	gabriela.sanchez@mtss.gub.ve	
Kattia Solano			
Adriana Arguedas Arguedas	Servicio General	adriana.arguedas@mtss.gub.ve	

Katherin Jiménez Gutiérrez			
Geancarlo González Varela	DGIRH	jeancarlo.gonzalez@mtss.gov.cr	Jancy
Karol Rodríguez Villalobos	DGIRH	Karolrvt@gmail.com	
Patricia Iraheta Rodríguez	Gestión Capital Humano	Patricia.IrahetaRodriguez@mtss.gov.cr	
Karla López Rodríguez	Gestión Capital Humano	Karla.Lopez@mtss.gov.cr	
María José Urbina	Gestión Desaf.	mariajose.urbina@mtss.gov.cr	
Roxana Delgado			
Melissa Villalobos	URAC PUNTARENAS	melissa.villalobos@mtss.gov.cr	
Rocío Rodríguez			
Silene Rodríguez			
Donela García Quirós	DAJ	donela.garcia@mtss.gov.cr	
Katherin Jiménez Carmag	Serv. Generales	Katherin.jimenez@mtss.gov.cr	
Yinia Chaves V.	DUP		
Licda. Ericka Álvarez Ramírez			
Directora			
Dirección Nacional de Seguridad Social			
MBA. Elga González Leitón			
Contralora de Servicios			

ANEXO #2: Lista de asistencia- Taller LGTBI



Los abajo firmantes damos fe de que el día martes 01 de octubre, de 9:00 am -12:00 md, participamos, en el taller: Erradicación de la discriminación por orientación sexual y de género, impartido por el facilitador: Ana Isabel Ramírez (funcionario de la CCSS). Autorizamos el uso del correo electrónico para que se nos remita información relacionada con el tema.

Nombre	Dirección/ Departamento	Correo electrónico	Firma
Dunia Ramos			
Roxana Delgado	Procuraduría	roxana.delgado@mtss.go.cr	[Firma]
Marian Azofeifa			[Firma]
Galina Morales	ALCO-JOB	galina.morales@mtss.go.cr	[Firma]
Lizzet Jiménez			
John Granados	Relaciones Trabajo	john.granados@mtss.go.cr	John Granados Echeverri
Krissia Cordero	Relac Trabajo	Krissia.Cordero@mtss.go.cr	[Firma]
Yury Calderón	DIUSS	yury.calderon@mtss.go.cr	[Firma]
Lourdes Campos	Financiero	Lourdes.campos@mtss.go.cr	[Firma]
Carmen Arce	Financiero	Carmen.Arce@mtss.go.cr	Carmen Arce
Julio Camaño	Ins p	Julio.CAMAÑO.VILLALBA@gmail.com	[Firma]
José Castillo			
Ignacio Gutiérrez	DNI	ignacio.gutierrez@mtss.go.cr	[Firma]
Florangel Castro	Asuntos Internos	Florangel.castro@mtss.go.cr	[Firma]

Teléfono: 2542-5754 • Central Telefónica: 2542-0000 • www.mtss.go.cr

"POR UNA COSTA RICA INCLUSIVA Y SOLIDARIA"

Página 3 de 3

Nuvia Cacho Pacheco DRT nuvia.cacho@mtss.gov.cr *[Signature]*
 Ronald Salazar Carmajal DRT. ronald.salazar@mtss.gov.cr *[Signature]*
 Eida Ugalde Campos eida.ugalde@mtss.gov.cr *[Signature]*
 Hannia Hernández Gomales hanna.hernandez@mtss.gov.cr *[Signature]*

MBA. Elga González Leitón *[Signature]*
 Contralora de Servicios

[Signature]
 Ana Graciela Rodríguez Herrera graciela.rodriguez@mtss.gov.cr

Estelita Morales Sánchez galina.morales@mtss.gov.cr
 Krissia Cordero Bermúdez Krissia.Cordero@mtss.gov.cr *[Signature]*
 John Grandos Ewers john.grandos@mtss.gov.cr John Grandos Ewers
 Kevin Gombos Campos Kevin.gombos@mtss.gov.cr Kevin Gombos C.
 Norma Rosales Abaice norma.rosales@mtss.gov.cr *[Signature]*

Jose Castrillo Buesada jose.castrillo@mtss.gov.cr *[Signature]*
 Sergio Alvarado Macalujal sergio.alvarado@mtss.gov.cr *[Signature]*
 Greivin Hernández González greivin.hernandez@mtss.gov.cr Greivin P. *[Signature]*
 Blanca Vargas Azofeifa blanca.vargas@mtss.gov.cr *[Signature]*
 Mariam Azofeifa Vargas mariam.azofeifa@mtss.gov.cr *[Signature]*
 Natalia Hernández Fonseca natalia.hernandez@mtss.gov.cr *[Signature]*
 Yury Calderón Lora yury.calderon@mtss.gov.cr *[Signature]*
 Roxana Delgado Natrigal roxana.delgado@mtss.gov.cr Roxana Delgado *[Signature]*