



**Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
(MTSS)**

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME ANUAL DE LABORES
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS, 2021.**

ELGA GONZÁLEZ LEITÓN

ABRIL 2022

I. ATENCIÓN DE CONSULTAS

Del periodo que comprende de enero a diciembre del 2021.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Contratos y reducción de jornadas	3	3	100,00%
2	Denuncia laboral	32	32	100,00%
3	Temas laborales (remitidos al chat institucional)	91	91	100,00%
4	Normativa relacionada a la reducción de jornadas y suspensión de contratos	3	3	100,00%
5	Traslados de consultas a la DNP (Dirección Nacional de Pensiones)	42	42	100,00%
6	Traslados de consultas a la DNI (Dirección Nacional de Inspección)	30	30	100,00%
7	Traslados de consultas a la DAL (Dirección de Asuntos Laborales)	47	47	100,00%
8	Visita inspectiva en su centro de trabajo	4	4	100,00%
9	Intermediación de empleo	2	2	100,00%
10	Certificación de pensión por reducciones y desgloses	8	8	100,00%
11	Verificar fechas de citas en oficinas de la DAL	3	3	100,00%
12	Contratos de capacitaciones por EMPLEATE	3	3	100,00%
13	Solicitar un pronunciamiento jurídico de la DAJ (Dirección de Asuntos Jurídicos)	1	1	100,00%
14	Traslado de consultas a la DNE (Dirección Nacional de Empleo), Dpto de Migraciones Laborales	3	3	100,00%
TOTAL		272	272	100,00%

Fuente: Archivos de la Contraloría de Servicios, 2021

II. ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES EXTERNAS (Del periodo que comprende de enero a diciembre del 2021).

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien 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	Le brindan información diferente en chat y en oficina	DAL-San José	Asesoría Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Desatención por correo electrónico	DAL-San José	Cálculo Liquidación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Desatención por correo electrónico y telefónica	DAJ-San José	Asesoría Jurídica	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Carencia de respuesta a una consulta, sobre los derechos adquiridos de la Convención Colectiva del INFOCOOP	DAJ-San José	Criterio jurídico	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Falta de respuesta a los correos, para brindar información sobre el trámite	DNI-San José	Denuncia Laboral	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Desatención por correo electrónico	DNI-San José	Consulta Laboral	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Falta de respuesta a la información que requiere el usuario	DNI-San José	Solicitud de suspensión temporal de contrato de trabajo	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Falta de respuesta a la información requerida, por falla de sistema en la plataforma DNP	DNP-San José	Traspaso de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien 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
9	Desatención por correo electrónico	DNP-San José	Solicitud original de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Desatención por correo electrónico	DNP-San José	Traspaso de Pensión	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Desatención por correo electrónico	DNP-San José	Certificación de cuotas y patronos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Falta de respuesta a la información que requiere el usuario	DNP-San José	Solicitud original de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Falta de respuesta a la información que requiere el usuario	DNP-San José	Solicitud de certificación DNP	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Falta de respuesta a la información que requiere el usuario	DNP-San José	Traspaso de pensión	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Inconformidad por no recibir información de expediente	DNI-Liberia	Denuncia Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	Falta de respuesta y orientación que requiere el usuario	DNI-Cartago	Denuncia por discriminación en embarazo y hostigamiento laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Inconformidad por no recibir información de expediente	Organizaciones Sociales	Solicitud de información de Expediente	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Falta de confiabilidad en calculadora de embargos, en la página web del MTSS	DAL-San José	Cálculo Liquidación	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien 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
19	Falta de rótulos con información de contacto de la oficina	DAL-Naranjo	Solicitud de suspensión temporal de contrato de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				31	31	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Archivos de la Contraloría de Servicios, 2021

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 (según organigrama vigente)*	Bien 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	Desatención telefónica	800-Trabajo	Consulta Laboral	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Desatención telefónica	Central telefónica	Cálculo Liquidación	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Desatención telefónica y en oficina	DAL-Santa Cruz	Asesoría Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Desatención telefónica, en oficina y fallo en chat	DAL-Alajuela	Asesoría Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Desatención telefónica	DNI-Alajuela	Denuncia Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Desatención telefónica y en oficina	DAL-Cartago	Cálculo Liquidación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Desatención telefónica	DAL-San José	Asesoría Laboral	1	1	0	0	100,0%	0,00%	0,00%

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien 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	Mal trato recibido por parte de funcionario	DNI-San José	Solicitud de copia del expediente	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Falta de interés de funcionaria en atender gestion de usuario	DNI-San José	Solicitud de suspensión de contrato de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Trato irrespetuoso recibido por parte de funcionario	DNP-San José	Servicio presencial a la persona usuaria	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Desatención telefónica y por correo electrónico	DNP-San José	Asesoría Legal	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Desatención por parte de funcionaria	DNP-San José	Certificado de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Desatención por parte de funcionario	DNI-Liberia	Denuncia Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Desatención telefónica	Junta Medica	Confirmar cita en la Junta médica	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Desatención telefónica	Junta Médica	Solicitar cita de la Junta Médica	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	Desatención telefónica	Organizaciones Sociales	Consulta	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Desatención telefónica	DNI-Limón	Denuncia Laboral	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Desatención telefónica y por correo electrónico	DAJ-San José	Solicitud de criterio jurídico	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Desatención por teléfono y chat	DNP-San José	Desglose de pensión	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				35	35	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Archivos de la Contraloría de Servicios, 2021

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 (según organigrama vigente)*	Bien 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	Por tardanza en convocar audiencia de autorización de un despido a trabajadora	DNI-San José	Autorización de despido a trabajadora en periodo de lactancia	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Por supuesto incumplimiento de procedimiento para atender denuncia	DNI-San José	Denuncia Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Atraso en la resolución del trámite de suspensión de contrato	DNI-San José	Solicitud de suspensión de contrato de trabajo	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Atraso en la resolución de la denuncia laboral	DNI-San José	Denuncia Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Atraso en la resolución de solicitud de pensión	DNP-San José	Solicitud original de pensión	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Atraso en la resolución de solicitud de pensión	DNP-San José	Solicitud pensión de Gracia	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Por rebajo de pensión que considera no corresponde	DNP-San José	Revisión de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Atraso en la resolución del trámite de traspaso de pensión	DNP-San José	Traspaso de pensión	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Atraso en la emisión de la Certificación	DNP-San José	Solicitud de certificación de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Atraso en la resolución del trámite - factura de gobierno	DNP-San José	Solicitud de pago de diferencias de pensión	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien 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	Inconformidad por tardanza en revisión de expediente	DNP-San José	Solicitud de revisión de expediente	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Atraso en emisión de constancia de deducciones	DNP-San José	Solicitud constancia de deducciones de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Supuesto incumplimiento de horarios de atención	DAL-Naranjo	Asesoría Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Inconformidad con funcionario por no recibirle documentos	DNP-San José	Trámites de documentos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Atraso en emisión de certificación	Organizaciones Sociales	Solicitud de certificación	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				31	31	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Archivos de la Contraloría de Servicios, 2021

Tabla 6										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien 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	Consideró llave de lavamanos inadecuada para prevención de COVID-19	Servicios Generales	Atención presencial a la entrada del edificio central MTSS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de privacidad y ruido en la Plataforma de Pensiones, para exponer situaciones personales, relacionadas con los trámites.	DNP-San José	Atención presencial en la Plataforma de Pensiones	1	0	0	1	0,00%	0,00%	100,00%

Fuente: Archivos de la Contraloría de Servicios, 2021

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien 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	Artículo perdido (chuchilla) con los Oficiales de Seguridad.	Servicios Generales	Asesoría de un contrato laboral con la empresa que labora (en Inspección Laboral).	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Archivos de la Contraloría de Servicios, 2021

III. ATENCIÓN DE OTRAS GESTIONES

No se registraron en ese periodo.

IV. APORTES DE LAS CS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y FORTALECEN 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 las personas usuarias que demandan los servicios de esta institución. Al conocer la percepción que tienen las personas usuarias (por medio de 75 entrevistas vía telefónica), sobre la calidad de los servicios que recibieron en un momento determinado del Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo (DIOPE), de la Dirección Nacional de Empleo (DNE). A partir de la investigación realizada, se remitió un Informe con conclusiones y recomendaciones, para mejorar la calidad del servicio que se brinda en ese Departamento (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.

En este cuarto cuestionario de percepción de las personas usuarias, la Contraloría orienta sus esfuerzos a revisar la calidad de los servicios del Departamento mencionado, el cual fue seleccionado, por la importancia de mejorar la intermediación, prospección y acceso a las oportunidades de empleo, para la población que así lo demande, y que se ha visto aún más impactada por la pandemia de la COVID-19, con pérdidas de puestos de trabajo, así como suspensión y reducción de jornadas laborales.

Se llevaron a cabo focus group, para considerar las perspectivas de las personas usuarias tanto internas como externas, en la construcción del Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS, por lo que se sometió a revisiones de las unidades administrativas, así como a consultas y observaciones de las personas usuarias. Fue un proceso liderado por esta Contraloría de Servicios y apoyado por el Despacho Ministerial, se requirió meses de trabajo, finalmente el Protocolo se aprobó y autorizó por parte de la administración superior, además se incluyó el concepto de diseño de servicios centrados en las personas, siendo de gran relevancia para la señora ministra que el MTSS diseñe e implemente sus servicios públicos, con el fin de garantizar una experiencia óptima de las personas usuarias.

Este protocolo tiene por objetivo ser una herramienta guía para que las personas funcionarias del MTSS, brinden un servicio de calidad, accesible e inclusivo, que contemple las condiciones de actitud y aptitud, para la satisfacción de las personas usuarias internas y externas.

V.PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

- De recurso humano: Se remitió una solicitud de creación de plaza al Oficial Mayor, según Oficio N° MTSS-CS-OF-72-2022, con una Guía que se completó a tal propósito, para cuando haya apertura y autorización por parte de la STAP del Ministerio de Hacienda, se valore este insumo. En la citada Guía, se exponen las justificaciones del porqué es necesario contar con un recurso más y con clase de puesto Profesional, preferiblemente en la especialidad de Derecho.

Es así como, resulta importante dotar de un profesional, que asuma el rol de Subcontralor(a) de Servicios (Ley 9158, artículo 24), y que sustituya a la Contralora en sus ausencias (Ley 9158, artículo 25). De ese modo, se contaría con más personal capacitado en la Unidad, y no sería necesario que otras dependencias asuman por recargo labores de esta Contraloría.

“ARTÍCULO 24.- Persona subcontralora de servicios
Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las contralorías de servicios podrán contar con personas subcontraloras de servicios.”

“ARTÍCULO 26.- Funciones de la persona subcontralora de servicios

....

2) Sustituir a la persona contralora de servicios en sus ausencias.”

- Automatización de los servicios: La Ley 9158, artículo 14, inciso 11 establece que es función de las Contralorías de Servicios:

“Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.”

Actualmente el registro que se lleva es Manual, en una hoja de Excel, con el riesgo de que el ingreso de datos no sea lo más preciso y completo, podría incurrirse en errores en el registro de información y la generación de estadísticas es más laborioso, además de que es complejo llevar trazabilidad de las gestiones a través de los años.

Es así como, esta Contraloría tiene como proyecto pendiente facilitar los requerimientos para el desarrollo de una herramienta informática para el registro, trámite y seguimiento de las gestiones que presentan las personas usuarias, al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, sin embargo no se ha podido avanzar en la presentación de instrumentos técnicos para la elaboración de la etapa de concepción del proyecto: Sistema para Administración de Gestiones de la Contraloría de Servicios (SAGCS), ya que la carencia de personal, implica que la encargada deba enfocarse en los asuntos prioritarios tales como: cumplimiento de metas anuales, Plan de trabajo anual y la atención diaria de gestiones que interponen las personas usuarias.

VI. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Como conclusiones de las inconformidades interpuestas por las personas usuarias e investigaciones de oficio que realiza esta instancia, se requiere dar seguimiento a una serie de servicios, que presentan deficiencias o limitaciones, con el fin de mejorarlos para incrementar la satisfacción y calidad de los mismos, entre los cuales se citan:

Deficiencias institucionales
1. Incumplimiento en los plazos para atender los trámites que se presentan en la Dirección Nacional de Pensiones.
2. La línea 800 actualmente está siendo atendida por dos personas funcionarias, a pesar de la alta demanda de llamadas, lo que genera insatisfacción en las personas usuarias, porque no logran la atención telefónica requerida.
3. Los edificios del MTSS en general, no cuentan con espacios suficientes en parqueos, para uso de usuarios y funcionarios.

4. El servicio de internet en el edificio Báltico es deficiente, ya que al estar varias personas conectadas la capacidad de la red decae, en varias ocasiones quedando todos los funcionarios sin conexión o con una conexión muy inestable.

5. Según información suministrada por el Coordinador de la oficina de Inspección San José, la mayoría de los inspectores se encuentran en los procesos de suspensión y reducción de jornadas (prioridad de la administración superior). En la oficina de inspección de San José las denuncias que ingresan día a día son muchas, casos especiales despido de mujeres en embarazo o periodo de lactancia, denuncias ordinarias, gestiones de despido, prácticas laborales desleales, despido de menores de edad, reinstalaciones y otro sin fin de trámites que hacen que el trabajo se recargue en los inspectores y asesores legales ocasionando algunas veces el retraso en los procesos, y que se requiere la comprensión de nuestros usuarios.

6. En general la atención telefónica en las diferentes oficinas del MTSS no es la deseada, en algunos casos los porcentajes de desatención superan los de atención. Las unidades administrativas argumentan limitaciones de recurso humano e incluso funciones propias del cargo que limitan atender el teléfono, generando inconformidades de parte de las personas usuarias por no recibir atención oportuna y eficiente a sus gestiones.

7. Incumplimiento de la Ley N° 7600, LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, artículo 56.- Medidas presupuestarias, el cual establece: *“El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el Ministerio de Educación, la Caja Costarricense de Seguro Social, el Instituto Nacional de Seguros, el Instituto Nacional de Aprendizaje, el Instituto Mixto de Ayuda Social, la Junta de Protección Social de San José, los centros públicos de educación superior y las demás instituciones del Estado, **deberán tomar las medidas presupuestarias para adquirir las ayudas técnicas y prestar los servicios de apoyo, tratamientos médicos, equipo y prótesis que se requieran para cumplir lo dispuesto por la presente ley.**”* (El subrayado y negrita no corresponde al original)

Por lo que la administración debería tomar las provisiones, para incluir en el presupuesto institucional, alguna partida que permita invertir en infraestructura, adquirir productos o bien contratar servicios de apoyo, para una mayor protección y atención de los derechos de personas con discapacidad.

VII.RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

- Brindar mayor seguimiento al Portal de Percepción Ciudadana, el cual se accesa mediante el siguiente link: <https://sites.google.com/expedientesmideplan.go.cr/portal-de-percepcion-servicios/inicio>, que le permitirá a MIDEPLAN elaborar un Informe anual a las instituciones evaluadas , para dar a conocer los resultados generados y las oportunidades de mejora identificadas, que serán tomados como referencia para completar el 5% del modelo de evaluación del desempeño del período 2022, a realizarse en el primer trimestre del 2023 y los periodos sucesivos. Siendo que está inmerso el tema de atención a las personas usuarias, considero necesario la vinculación que podemos tener las Contralorías de Servicios lideradas por la Secretaría Técnica, para promocionar más el Portal en las redes sociales, medios de comunicación masiva, entre otros, con el fin de que lo accesen, lo completen y obtener insumos importantes de las personas ciudadanas, que nos permitan impulsar acciones en la administración, tendientes a alcanzar mejoras en los servicios públicos.
- Que faciliten espacios de reuniones virtuales entre las oficinas de las Contralorías, para intercambiar experiencias y buenas prácticas en pro de la mejora continua de los servicios.
- Promover capacitaciones en temas tales como: la Ley No. 9158 y su Reglamento, liderazgo, gestión y evaluación de los servicios, negociación e inteligencia emocional aplicada a la gestión efectiva de conflictos.
- Que realicen más actividades de sensibilización con los jefes institucionales, para fortalecer la gestión de las Contralorías de Servicios, como instancias claves para contribuir a brindar servicios de calidad y a satisfacción de los requerimientos de las personas usuarias.

VIII. ANEXOS

- Anexo N° 1: Oficio N° MTSS-CS-OF-72-2022 con la Guía de solicitud de plaza para Contraloría de Servicios.
- Anexo N° 2: Informe de encuestas sobre el servicio del Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo (DIOPE) de la Dirección Nacional de Empleo (DNE).
- Anexo N° 3: Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS

Nota: Se adjuntan en documentos por separado a este Informe de labores.