



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

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME ANUAL DE LABORES  
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS, 2022.**

**ELGA GONZÁLEZ LEITÓN**

**MARZO 2023**

## I. ATENCIÓN DE CONSULTAS

Del periodo que comprende de enero a diciembre del 2022.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	<b>Asesoría Laboral</b> , se les brinda teléfonos de la DAL y se remiten al chat institucional.	94	94	100,00%
2	Información por correo electrónico y telefónico sobre <b>Becas de Empléate</b> para la obtención y conocimiento de las personas usuarias.	4	4	100,00%
3	Los usuarios consultan sobre la <b>confirmación de cita en la Junta Médica</b> , por medio del teléfono de Contraloría de Servicios.	2	2	100,00%
4	<b>Consulta Laboral de lista de feriados del 2022</b> , por medio del correo institucional.	2	2	100,00%
5	<b>Consulta sobre estado de trámite de pensión</b> , se le brinda correo de seguimiento de la DNP: recepcion.dnp@mtss.go.cr	7	7	100,00%
6	<b>Consulta laboral de cálculo de Liquidación</b>	43	43	100,00%
7	Consultas telefónicas sobre diversos trámites institucionales	15	15	100,00%
8	<b>Sobre cómo realizar una denuncia laboral</b> por lo que se le remite respuesta de utilizar el chat institucional, o bien presentarse en las oficinas del MTSS.	36	36	100,00%
9	Consulta sobre capital semilla para PYMES	1	1	100,00%
10	Sobre <b>servicios de PRONAE</b> , y otros programas que ayudan en la inserción al empleo	17	17	100,00%
11	Cómo obtener una <b>Certificación de Pensión</b> , de forma oportuna.	6	6	100,00%
12	Brindar <b>Información sobre correos institucionales y teléfonos de distintos departamentos</b> .	19	19	100,00%
13	Consultas sobre otras entidades públicas, se les brinda información de contacto.	4	4	100,00%
14	Consulta de salarios mínimos	26	26	100,00%
		<b>276</b>	<b>276</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos de la Contraloría de Servicios, 2022

## II. ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES EXTERNAS (Del periodo que comprende de enero a diciembre del 2022).

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	Por falta de respuesta sobre el estado de aprobación del Reglamento	DAJ-San José	Aprobación de Reglamento Interno de trabajo.	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de respuesta sobre el estado del trámite	DNP-San José	Solicitud original de pensión	25	25	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de respuesta sobre el estado del trámite	DNP -San José	Solicitud de traspaso de pensión	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Por falta de orientación mientras le realizaban el cálculo	Unidad Rac San José - DAL	Solicitud cálculo de liquidación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Falta de respuesta vía correo, sobre el estado del trámite.	DNP -San José	Consignación de prestaciones	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.	DAL- San José	Asesoría Laboral	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Falta de respuesta sobre el estado del trámite	DAJ-San José	Solicitud de criterio jurídico	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Información brindada de manera errónea sobre el trámite	DNI-San José	Denuncia Laboral	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
9	Falta de información del ciclo inspectivo	DNI-San José	Denuncia de acoso laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Negatoria de solicitud de información sobre el estado de la denuncia	DNI-San José	Denuncia Laboral	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Falta de respuesta del estado del trámite, a persona cónyuge beneficiada	DNP-San José	Solicitud de traspaso de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Falta de claridad en la información sobre requisitos de jubilación	DNP-San José	Solicitud original de pensión	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Falta de respuesta a consulta, de si una asociación puede hacer reuniones de manera mixta en su asamblea general anual.	Organizaciones Sociales	Asesoría	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>48</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: Archivos de la Contraloría de Servicios, 2022

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	Por el trato brindado a la persona usuaria	DNP -San José	Solicitud original de pensión	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de equidad en trato, debido a que considera muy baja su pensión asignada	DNP -San José	Revisión de pensión original	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Abuso de autoridad del funcionario en el trato brindado.	DNI-San José	Denuncia laboral	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Los funcionarios no muestran interés de ayudar al usuario en Plataforma de Servicios (DNP)	DNP -San José	Solicitud de traspaso de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Desatención telefónica	DNP -San José	Solicitud original de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Desatención de línea telefónica, para consultar sobre el estudio técnico para el pago de adeudos	DNP -San José	Solicitud de pago adeudos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Falta de amabilidad en el trato para acceso al expediente de DNP.	DNP -San José	Solicitud de expediente	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	En otorgación del Bono Proteger (por aparente fraude)	DNE-San José	Traslado de denuncia	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Falta de interés del funcionario para brindar documento solicitado, sobre el Bono Proteger	DNE-San José	Traslado declaración jurada	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Falta de interés del funcionario para brindar el expediente del usuario, sobre el Bono Proteger	DNE-San José	Consulta expediente	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Falta de cortesía al solicitar	DNI-San José	Denuncia	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	ampliación de plazos, ante visita inspectiva.		laboral							
12	Por atrasos de visitas inspectivas en la atención de la denuncia	DNI-San José	Denuncia por acoso laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Por no atención oportuna del teléfono	DNI-San José	Denuncia laboral	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Por percibir falta de interés en la atención de su caso	DNI-San José	Denuncia laboral	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Falta de interés por parte del funcionario, en brindarle documento de Certificación de salarios anteriores.	DNI-San José	Solicitud documentos del expediente	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	Falta de comprensión y discriminación en trato brindado por funcionaria.	Organizaciones Sociales	Inscripción de cooperativa	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Desatención telefónica.	JMC-San José	Valoración de impedimento corporal	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Desatención de correo electrónico para agendar cita de valoración.	JMC-San José	Confirmación de cita médica	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Falta de cortesía en el trato.	JMC-San José	Valoración de impedimento corporal	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	Desatención telefónica.	JMC-San José	Confirmación de cita médica	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	Cuestionamientos de cortesía de forma cortante para asesoría, para el usuario.	DAL-San José	Asesoría laboral	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
22	No logró atención telefónica ni presencial.	DAL-San Carlos	Asesoría laboral	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

23	Debido a los tiempos de espera y funcionarios que no orientaron bien al usuario.	DAL-Grecia	Solicitud de cita de conciliación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
24	Por supuestas amenazas del funcionario	DAL-San José	Solicitud de cita de conciliación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	Falta de respuesta vía telefónica, tuvo que apersonarse para recibir el servicio.	DAL- Puntarenas	Solicitud de calculo de liquidación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	Desatención telefónica de oficina de Guápiles para la obtención de un documento de salarios.	DAL-Limón	Asesoría Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
27	Desatención telefónica	DNP-San José	Solicitud de pensión de gracia	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>49</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: Archivos de la Contraloría de Servicios, 2022

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	Debido al tiempo de espera excesivo para resolución de traspaso de pensión	DNP-San José	Solicitud de traspaso de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Tiempo excesivo para la resolución del trámite	DNP-San José	Solicitud de revisión de pensión	11	11	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Tiempos de espera excesivos para recibir el pago , a pesar de haber sentencia de un juez.	DNP-San José	Consignación de prestaciones laborales	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Por el atraso en la emisión de Resolución para recibir el pago.	DNP-San José	Solicitud de pago de diferencias de pensión (factura de gobierno)	16	16	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Tiempos de espera excesivos para la resolución del trámite	DNP-San José	Solicitud de traspaso de pensión	27	27	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Atrasos en la obtención de la Certificación.	DNP-San José	Solicitud de Certificación	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Atrasos en la obtención de constancia por rebajos aplicado en la CCSS.	DNP-San José	Solicitud de constancia	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Tiempos excesivos de espera , para resolución de la pensión	DNP-San José	Pensión original de Gracia	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Complejidad en terminología para ejecutar el cobro Administrativo.	DESAF-San José	Cobro administrativo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Tiempos excesivos para aprobación de Reglamento Interno de trabajo	DAJ-San José	Aprobación de Reglamento Interno de trabajo.	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
11	Limitaciones vía correo electrónico para solicitar criterio jurídico	DAJ-San José	Solicitud de criterio jurídico	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Tiempo de espera excesivo para recibir el documento de autorización de despido.	DAL-San Marcos de Tarrazú	Solicitud de autorización de despido para trabajadora en licencia de maternidad o periodo de lactancia	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	No se cumple el orden para la obtención de citas	DAL-Cartago	Cálculos de liquidación	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Tiempos de espera excesivos para recibir el acta constitutiva de asociación solidarista	Organizaciones Sociales	Solicitud de acta constitutiva de asociación solidarista	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Atraso para la inscripción de Junta Directiva de asociación solidarista	Organizaciones Sociales	Inscripción junta directiva de asociación solidarista	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	Atrasos en la emisión de certificación de personería, vía correo electrónico	Organizaciones Sociales	Certificación de personería	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Falta de resolución administrativa	DNI-San José	Cita de Inspección	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Plazo excedido para conocer denuncia por acoso laboral	DNI-San José	Denuncia laboral	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Atraso en la atención de la denuncia.	DNI-San José	Denuncia laboral	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>89</b>	<b>89</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: Archivos de la Contraloría de Servicios, 2022

Tabla 5										
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	Se le hace rebajo de planilla, no lo hace DNP sino Tesorería Nacional.	DNP -San José	Certificación de deducciones	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Archivos de la Contraloría de Servicios, 2022

### **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 sobre la calidad del servicio de atención telefónica, el cual fue seleccionado, por la coyuntura actual del teletrabajo, y que las personas usuarias utilizan el teléfono como uno de los medios para interponer sus gestiones ante las diferentes dependencias de la institución, por lo que se debe garantizar la efectividad en los medios de acceso, a los servicios públicos que se brindan a la ciudadanía.

A partir de la investigación realizada, se remitió un Informe con conclusiones y recomendaciones, sobre el servicio de atención telefónica, en el edificio Benjamín Núñez del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, brindando pautas para orientar los estudios que se hagan en el futuro sobre esta temática y con oportunidades de mejora en el servicio que se brinda.

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

### **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 persona 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:

<b>Deficiencias institucionales</b>
<p>1. Incumplimiento en los plazos para atender los trámites que se presentan en la Dirección Nacional de Pensiones (DNP). Las personas usuarias han presentado gestiones, mediante las cuales denuncian atrasos en la resolución de los trámites de pensión, que denotan incumplimiento en la Ley N° 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos. Por otra parte, las personas funcionarias de la DNP argumentan sobrecarga laboral en algunos departamentos, que genera cuellos de botella en los procesos y como resultado que los trámites no sean resueltos con los plazos legalmente establecidos.</p>
<p>2. Carencia de recurso humano para atender la línea 800, que 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 oportuna. Según autoridades de esa Dirección no hay posibilidad de contar con más recurso humano para esa área, ya que no hay plazas disponibles.</p>
<p>3. Saturación en los números telefónicos de la Dirección de Asuntos Laborales (DAL), que están a disposición de la ciudadanía, con consultas laborales. Las personas usuarias frecuentemente tienen problemas para comunicarse, de igual manera la DAL aclara, que los teléfonos celulares no suenan ocupados, ya que tienen llamada en espera, por lo que podría pensarse que no se le contesta, cuando en realidad es que la línea está ocupada.</p>
<p>4. Insuficiencia de espacios en parqueos, en algunos edificios del MTSS tanto a nivel central como regional, para uso de personas usuarias y funcionarias, lo que dificulta el acceso a quienes tienen condición de discapacidad, adultos mayores u otras personas con movilidad reducida, quienes en ocasiones requieren dejarse acompañar por familiares o conocidos, para poder ingresar a dichos edificios.</p>

5. Saturación en la atención del chat de asesoría laboral de la DAL, lo que causa que algunas personas no logren respuesta, por lo que se requiere robustecer la plataforma, con mayor recurso humano (si fuese posible), para atender de forma más efectiva la demanda de consultas laborales que tiene la ciudadanía, o con un chatbot (que se actualice según los cambios en la normativa) , que disponga de preguntas frecuentes con sus correspondientes respuestas, y de ese modo se puedan evacuar algunas consultas laborales generales, sin requerir la atención de un agente.

6. Carencia de personas inspectoras para atender la demanda de denuncias laborales que presenta la población para atención, entre éstas, casos especiales de 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, incluso en denuncias de aparente acoso laboral o discriminación, que podrían requerir una atención prioritaria de prevención al patrono, antes de que se materialice el despido a la persona trabajadora, como represalia por acudir a la Inspección laboral. Por lo que podría haber un desfase en la operatividad de la Dirección Nacional de Inspección (DNI) y la vigilancia en el oportuno cumplimiento de las normas laborales, en defensa de las personas trabajadoras.

7. Desatención telefónica en las diferentes oficinas del MTSS, 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.

8. Saturación de llamadas en la línea de la Junta médica calificadoras y de la incapacidad para el trabajo, de temas de la central telefónica. Por otra parte, ingreso de llamadas a la línea del consultorio médico, por parte de personas usuarias, que piensan que ahí les pueden atender gestiones de la junta médica. Esto, a pesar de que a nivel del INS, la secretaria de esa Junta ha enviado oficios solicitando los cambios correspondientes y a nivel de papelería, se han realizado las revisiones, para que se indique el número correcto. Es así como, las personas usuarias, siguen mostrando insatisfacción porque en ocasiones no han logrado una atención oportuna, ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

9. Afectación en la emisión de Certificaciones de personería jurídica en Organizaciones Sociales, afectado por factores de riesgo que se presentaron en el entorno externo tales como: aplicación de nuevas leyes, hackeo que sufrió el Ministerio de Trabajo a sus bases de datos, hackeo a bases de datos de la CCSS ente ante el cual se debe consultar, requisito que estipula la Ley constitutiva de la CCSS artículo 74, sobre la obligación de estar al día con la seguridad social, para realizar trámites ante cualquier institución pública. También los usuarios han mostrado insatisfacción por no lograr una atención oportuna del teléfono y el correo electrónico.

10. Atrasos en la atención de consultas y aprobación de Reglamentos internos de trabajo, en el Departamento de Asesoría Externa, de la Dirección de Asuntos Jurídicos. Según la jefatura de esa área se vio afectado por el hackeo y la consiguiente suspensión de todos los sistemas, incluido el que registra y guarda las consultas que ingresan, no pudiendo descargar ninguna consulta para trabajarla. Además, se argumenta que han ingresado muchas gestiones en los últimos meses, entre los cuales, hay consultas que por el tema deben ser atendidas en un plazo menor, por parte de los asesores de esa Dirección.

En vista de que no se contaba con el sistema, se tuvo que empezar una tarea por parte de la secretaria, para ir ubicando una a una las consultas que tenían pendientes los asesores de dar respuesta, tarea que fue muy lenta y complicada.

Antes del incidente, estaban dando respuesta a las personas usuarias antes del mes, pero con el hackeo, se les atrasó significativamente el trabajo.

## VII.RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

- 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, normativa relacionada a la defensa de derechos de las personas usuarias, 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 de atención telefónica en el edificio Benjamín Nuñez del MTSS.
- Anexos N°3: Estadísticas de atención telefónica de octubre 2021 a octubre 2022 - edificio Benjamín Nuñez.

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