



**MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO**

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN  
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS. AÑO 2017**

**MBA. ELGA GONZÁLEZ LEITÓN**

**ABRIL 2018**

## II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

### a- Misión Institucional:

Somos la institución rectora y ejecutora de la política laboral y de seguridad social, dirigida a la sociedad costarricense; vigilante del trabajo decente, el desarrollo, inclusión, equidad y justicia social.

### b- Visión Institucional:

Líder en la promoción y protección de los derechos humanos laborales y de seguridad social, personal con vocación de servicio, tecnología de avanzada, servicios de calidad de cobertura nacional.

### c- Valores Institucionales:

1. **Conciencia social:** Sensibilidad de los funcionarios hacia las necesidades de la sociedad costarricense, para desarrollar acciones positivas orientadas a la equidad y justicia social.
2. **Compromiso:** Realizar las tareas encomendadas de manera eficiente y eficaz, con vocación de servicio, en beneficio de la sociedad costarricense.
3. **Servicio de calidad:** Lograr la satisfacción y expectativas de la población usuaria, con servicios eficientes, mediante la innovación, creatividad y políticas de mejora continua.
4. **Ética:** Conducta íntegra de las personas funcionarias, mostrando transparencia en sus acciones y rindiendo cuentas de su actuar.

#### **d- Objetivos institucionales**

**Objetivo 1.1.** Establecer una estrategia institucional de información y capacitación dirigida a los sectores empresarial y laboral, con el fin de promover el desarrollo de una cultura de cumplimiento de los deberes y derechos laborales.

**Objetivo 1.2.** Establecer una estrategia que permita la implementación integral de la Reforma Procesal Laboral (RPL), mediante la capacitación, divulgación, automatización y documentación de procesos.

**Objetivo 1.3.** Implementar la metodología de inspección virtual en aquellas empresas que cuenten con los medios informáticos, para proporcionar la información requerida.

**Objetivo 1.4.** Simplificar la estructura del Decreto de Salarios Mínimos mediante la reducción de los renglones salariales, incluyendo los homologados al Marco Nacional de Cualificaciones.

**Objetivo 2.1.** Establecer políticas, promover y desarrollar programas y proyectos de empleo a nivel nacional.

**Objetivo 2.2.** Fortalecer el servicio nacional de empleo integrando la oferta programática de forma interinstitucional e intersectorialmente.

**Objetivo 2.3.** Promover la inserción laboral de la población, mediante el mejoramiento de su empleabilidad.

**Objetivo 2.4.** Elaborar un proyecto de Ley que impulse un cambio en la Ley del FODESAF para:

a.) Disminuir a la mitad, como máximo, los recursos con destinos específicos.

b.) Permitir que los beneficiarios de los fondos estén en condición de pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad, en ese orden.

**Objetivo 2.5.** Aumentar la eficacia, eficiencia e impacto de los distintos programas que se financian con recursos del FODESAF.

**Objetivo 2.6.** Orientar y observar las actividades de la Economía Social Solidaria para medir el impacto en los territorios en términos de progreso social, por medio de un sistema integrado que contrastará contra el índice de progreso social.

**Objetivo 2.7.** Implementar la metodología Índice de Progreso Social a los proyectos de la DESS para determinar una línea base que permita medir impacto.

**Objetivo 2.8.** Renovar la estructura de colocación de los recursos de PRONAMYPE con el fin de hacerla más eficiente y eficaz desde la perspectiva del beneficiario final.

**Objetivo.2.9.** Implementar una política de seguridad social que permita transversalizar el tema a lo interno del MTSS y establecer las articulaciones requeridas para ejercer el papel rector en los temas que le competen al MTSS

**Objetivo 2.10.** Identificar las zonas de mayor riesgo de trabajo infantil, mediante la elaboración de estrategias de articulación que permitan la implementación de políticas y acciones que incidan en la prevención y atención del trabajo infantil y adolescente peligroso.

**Objetivo 3.1.** Simplificar y automatizar los procedimientos, procesos y trámites institucionales a fin de mejorar la atención y satisfacción de los administrados.

**Objetivo 3.2.** Implementar una política interna para mejorar las condiciones socio-laborales y desarrollo del talento humano.

**Objetivo 4.1.** Generar información actualizada sobre el mercado de trabajo, para facilitar la toma de decisiones en espacios de diálogo social.

**Objetivo 4.2.** Promover la participación activa de los diversos sectores sociales en las acciones de prevención del riesgo laboral y mejoramiento de las condiciones y ambiente de trabajo.

**Objetivo 4.3.** Desarrollar un proceso de diálogo para enfrentar la problemática nacional del empleo informal, que permita establecer acciones concertadas y planes de acción.

**Objetivo 4.4.** Fortalecer el Consejo Nacional de Salarios a través del desarrollo permanente de las capacidades de sus representantes y su Secretaría Técnica.

e- **Productos y servicios institucionales (estratégicos)**

En relación a los Informes anteriores que se han presentado desde esta Contraloría, se identifica variación en el siguiente servicio de la Dirección de Asuntos Laborales:

- Solución de conflictos colectivos: con la Reforma Procesal Laboral (RPL) se busca una desjudicialización de los conflictos, fomentando la conciliación, mediación y el arbitraje como mecanismos de solución de los conflictos. En sede:
  - Administrativa.
  - Judicial.
  - Privada

### **III-INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS (CS)**

#### **A-DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:**

Nombre Completo: Lic. Alfredo Hasbum Camacho.

Teléfono 2542-0056

Correo electrónico: [alfredo.hasbum@mtss.go.cr](mailto:alfredo.hasbum@mtss.go.cr)

Secretaria: Alizen Granados Rivera

Teléfono: 2542-0056

Fax: 2222-8085

Correo electrónico: [alizen.granados@mtss.go.cr](mailto:alizen.granados@mtss.go.cr)

#### **B-DATOS DE LA CONTRALORA DE SERVICIOS:**

Nombre completo: Elga González Leitón

Cargo: Contralora de Servicios

Puesto: N° 105584

Profesión: Administración

Grado Académico: Post- Grado (Maestría en Gerencia de Recursos Humanos)

Tipo de nombramiento: Interino

Desempeño en el cargo: Sin recargo (X) Con recargo ( )

Fecha de nombramiento como Contralora de Servicios: 16/03/2017

Tiempo en el cargo como Contralora: 12 Meses

Correo electrónico: [elga.gonzalez@mtss.go.cr](mailto:elga.gonzalez@mtss.go.cr)

Teléfono: 2542-0081

Fax: 2258-4049

#### **C-DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:**

Correo electrónico: [elga.gonzalez@mtss.go.cr](mailto:elga.gonzalez@mtss.go.cr)

Correo electrónico adicional: [marjorie.rodriguez@mtss.go.cr](mailto:marjorie.rodriguez@mtss.go.cr)

#### **D-NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:**

Posee un Reglamento Interno de Funcionamiento<sup>1</sup>, que se encuentra en aprobación por Leyes y Decretos

#### **E .UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL**

Es una instancia asesora del Despacho del Ministro, ver Anexo # 1.

Sí se considera que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158.

#### **F-RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS**

##### **Recurso Humano:**

Marjorie Rodríguez Núñez- Secretaria

##### **Recursos Presupuestarios:**

Pertenece al programa presupuestario 72900

---

<sup>1</sup>La Secretaría Técnica pone a disposición en el sitio WEB de MIDEPLAN-SNCS, los Lineamientos para la formulación del Reglamento Interno de Funcionamiento de las Contraloría de Servicios, conforme a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 9158 y el Artículo 16 del Reglamento Decreto Ejecutivo No.39096-PLAN.

#### IV. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LA CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN

##### CIUDADANA

<b>Instrumentos aplicados para medir la percepción</b>	<b>Percepción de su labor Contralora</b>	<b>Percepción sobre servicios/productos institucionales</b>
Cuestionarios con entrevistador		
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias		X
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades		X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		



## V. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Registro de inconformidades del periodo: 1 de marzo al 31 de diciembre 2017

### V.1- Subdimensión Información

Tabla 1									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Falta de claridad en el trámite	Oficina regional , Cartago	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Información de contacto desactualizada	Oficina regional, Cartago	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
3	Falta de respuesta a la solicitud de información	Asuntos Laborales	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Falta de respuesta a la solicitud de información	Página Web, MTSS	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
5	Falta de conocimiento de funcionario sobre servicio o trámite	Región Central	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			5	3	2	0	60,00%	40,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios

V.2-Subdimensión de Atención a la persona usuaria:

Tabla 2									
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/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Falta de capacidad de comprensión del problema planteado	Oficina regional - Santa Cruz	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de interés en ayudar al ciudadano	Oficina regional-Liberia	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de amabilidad	Inspección Laboral, oficinas centrales	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Falta de amabilidad	MTSS, Edificio Central	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Falta de interés en ayudar al ciudadano	Relaciones de Trabajo	2		2		0,00%	100,00%	0,00%
6	Falta de amabilidad	Relaciones de Trabajo	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Falta de interés en ayudar al ciudadano	Organizaciones sociales	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Falta de interés en ayudar al ciudadano	Oficina zona de los Santos , Región Central	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
9	Falta de amabilidad	Relaciones de Trabajo	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
10	Irrespeto y agresión a usuario	RAC- Heredia	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
11	Falta de amabilidad	Oficina regional, Heredia	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			12	7	5	0	58,33%	41,67%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios

### V.3-Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos:

Tabla 3									
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/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Lentitud en la atención	Inspección Laboral, oficinas centrales	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Tiempo de espera excesivo	Relaciones de Trabajo	6	3	3	0	50,00%	50,00%	0,00%
3	Incumplimiento de horario para entrega de servicio	Plataforma de Pensiones	2		2		0,00%	100,00%	0,00%
4	Incumplimiento de horario de entregas	Organizaciones Sociales	3	1	2		33,33%	66,67%	0,00%
5	Atraso en resolución de casos	Dirección de Pensiones	7	4	3	0	57,14%	42,86%	0,00%
6	Atraso en resolución de casos	Oficina regional-Limón	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Falta de simplicidad del procedimiento administrativo	Dirección de Pensiones	1	1		0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			21	11	10	0	52,38%	47,62%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios

#### V.4-Subdimensión de uso inadecuado de los recursos institucionales:

Tabla 4									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos )									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
3	Falta de Recursos Humanos	Oficina regional, Quepos	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
4	Falta de Recursos Humanos	Inspección Laboral, oficinas centrales	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
5	Falta de atención telefónica	Línea 800	52	17	35		32,69%	67,31%	0,00%
6	Falta de atención telefónica	Central telefónica	17	5	12		29,41%	70,59%	0,00%
7	Falta de atención telefónica	Organizaciones Sociales	5	2	3		40,00%	60,00%	0,00%
8	Falta de atención telefónica	Oficina regional, Cartago	2	1	1		50,00%	50,00%	
9	Falta de atención telefónica	Oficina regional, Limón	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
10	Falta de Recursos Humanos	Plataforma de Servicios	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
11	Falta de fichas para atención	Inspección Laboral, oficinas centrales	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
12	Falta de atención telefónica	Asuntos laborales	3	1	2		33,33%	66,67%	0,00%
13	Mala calidad del producto	Dirección de Pensiones	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
14	Falta de atención telefónica	Dirección de Pensiones	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
15	Falta de atención telefónica	Relaciones de Trabajo	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
16	Falta de atención telefónica	Oficina regional, Grecia	1	1			100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 5									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos )									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
17	Falta de atención telefónica	Inspección Laboral, oficinas centrales	3		3		0,00%	100,00%	0,00%
18	Falta de Recursos Humanos	Inspección de Heredia	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
19	Falta de atención al usuario	Organizaciones Sociales	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
20	Falta de Recursos Humanos	Relaciones de Trabajo, Liberia	2		2		0,00%	100,00%	0,00%
21	Falta de atención al usuario	Asesoría Laboral	3	1	2		33,33%	66,67%	0,00%
23	Falta de atención al usuario	Inspección de Liberia	1	0	1		0,00%	100,00%	0,00%
24	Falta de atención telefónica	Inspección Ciudad Quesada	1	0	1		0,00%	100,00%	0,00%
25	Falta de atención telefónica	Oficina regional, Nicoya	1	0	1		0,00%	100,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			101	31	70		30,69%	69,31%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios

## V.5- Subdimensión de Instalaciones

Tabla 6									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Condiciones de los baños del Edificio Anexo no son las mejores	Servicios Generales	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
2	Puerta de la Inspección de Grecia en mal estado	Inspección de Grecia	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
3	Espacio del parqueo para personas con discapacidad ocupado por usuarios y/o funcionarios que no están en esta condición.	Servicios Generales	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			3	1	2	0	33,33%	66,67%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios

## V.6- Subdimensión de Otras: No se registraron disconformidades.

## V.7 Origen de las inconformidades externas

<b>Tabla 8</b>			
<b>Origen de las inconformidades externas</b>			
<b>No.</b>	<b>Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera</b>	<b>Total Absoluto</b>	<b>Total Relativo</b>
1	Oficina regional , Cartago	3	2,22%
2	Asuntos Laborales	4	2,96%
3	Página WEB	1	0,74%
4	Inspección Central	8	5,93%
5	Regional Santa Cruz	1	0,74%
6	Regional Liberia	2	1,48%
7	Relaciones de Trabajo	12	8,89%
8	Organizaciones Sociales	7	5,19%
9	Regional Los Santos	1	0,74%
10	Regional Heredia	3	2,22%
11	Pensiones	10	7,41%
12	Regional de Limón	2	1,48%
13	Regional de Quepos	1	0,74%
14	Línea 800	57	42,22%
15	Central telefónica	17	12,59%
16	Plataforma de servicios	1	0,74%
17	Regional de Grecia	1	0,74%
18	Asesoría Laboral	1	0,74%
19	Regional Ciudad Quesada	2	1,48%
20	Regional de Nicoya	1	0,74%
<b>TOTAL <sup>1/</sup></b>		<b>135</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios

## V.8 Origen de las inconformidades internas: No se presentaron inconformidades internas

## V.9 Cantidad de consultas recibidas del correo Noreply (de marzo a diciembre 2017):

**Institución:** Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

**Dependencia:** Contraloría de Servicios

**Periodo:** De marzo a diciembre del 2017

Tabla 7				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Se envió correo a usuaria explicando como acceder a información de empléate en página Web	1	1	100,00%
2	Se hace consulta a compañera de Inspección y se responde a usuaria.	2	2	100,00%
3	Se orienta para obtener cita de conciliación	2	2	100,00%
4	Se orienta para que haga consulta con compañero en Dirección de Empleo	3	3	100,00%
5	Se orienta para que haga consulta en Asuntos Jurídicos por medio de la página Web o llamando a línea-800	34	34	100,00%
6	Se brinda a usuario correo electrónico de funcionario(a) para consulta	6	6	100,00%
7	Se orienta a usuario para que visite oficina de Inspección que le esté mas cerca	11	11	100,00%
8	Se orienta a usuaria para que realice denuncia por teléfono	1	1	100,00%
9	Se orientó a usuario de cómo apelar acta de asamblea de cooperativa.	2	2	100,00%
10	Se le contesta a usuario que no es de nuestra competencia resolver temática de presas.	1	1	100,00%
11	Se consulta en pensiones y se responde a usuario.	7	7	100,00%
12	Se investigó en el Despacho del Ministro y se le contestó a la usuaria.	1	1	100,00%
13	Se le orienta para que presente su denuncia en Inspección laboral	24	24	100,00%
14	Se envía correo preguntando si se puede agilizar trámite.	1	1	100,00%
15	Se le brinda números de teléfono de Dirección Nacional de Empleo.	3	3	100,00%
16	Se le brinda información sobre los días de pago obligatorios.	3	3	100,00%



17	Se le orienta para que llame a central telefónica y lo comuniquen a recursos humanos.	2	2	100,00%
18	Se orienta a usuaria para que saque su cita por medio de la pág. Web. O presentándose a las oficinas	51	51	100,00%
19	Se le brinda correo y teléfonos para que haga su consulta sobre salarios.	11	11	100,00%
20	Se le orienta para que haga la denuncia en inspección laboral de Heredia	4	4	100,00%
21	Se le orienta a que acuda a su cita para que le den asesoría	8	8	100,00%
22	Se realiza la consulta en Dirección Financiera	1	1	100,00%
23	Se le orienta para que visite Inspección Laboral y solicite documento	1	1	100,00%
24	Se le orienta a que visite la oficina del inspector que le atendió	1	1	100,00%
25	Se le orienta para que realice la consulta con un funcionario de Inspección.	1	1	100,00%
26	Se le informa que funcionarios de la Dirección de Pensiones estarán en oficina regional, Cartago	1	1	100,00%
27	Se le brinda correo de la Contralora de Servicios.	2	2	100,00%
28	Se le orienta a que llame a línea 800, ó a Salud Ocupacional.	5	5	100,00%
29	Sacaron cita en otro servicio , no las iban a atender, hablé con Subjefe de Relaciones de Trabajo y la atendieron	3	3	100,00%
30	Se envía correo para averiguar el porqué de la situación y poder ofrecer pronta solución al usuario	3	3	100,00%
31	Se le ayudó a sacar cita por página Web	2	2	100,00%
32	Se consultó en Plataforma de Pensiones y le estarán notificando a usuaria al respecto.	1	1	100,00%
33	Se habló con funcionario de JUPEMA , para terminar de agilizar el asunto	1	1	100,00%
34	Se llamó a usuario para orientarla en lo que debe hacer	1	1	100,00%
35	Se envió correo averiguando la situación.	1	1	100,00%
36	Se le pide que indique donde se encuentra ubicada la empresa para orientarlo a la oficina de Inspección que corresponde.	3	3	100,00%
37	Se le brinda número de la UCR, Facultad de Derecho para que realice la consulta ahí.	2	2	100,00%
38	Se le brinda número de compañera de Recursos Humanos para que realice su consulta sobre Licencia de Lactancia	3	3	100,00%
39	Se consulta a compañero y confirma que la cita de la usuaria es a las 7 am.	1	1	100,00%
40	Se le ayudó por medio de Mavis Arley	1	1	100,00%
41	Se le orienta para que haga la denuncia en inspección laboral de Alajuela	1	1	100,00%
42	Se le da correo para que solicite charla Reforma Procesal Laboral	1	1	100,00%
43	Se le pasó el caso a Vanessa Prendas	11	11	100,00%
44	Se le pasó el caso a Víctor Aguilar	1	1	100,00%
45	Se le pasó el caso a Cecilia Hudson	1	1	100,00%
46	Se le pasó el caso a Leidy Lizano	3	3	100,00%
<b>TOTAL</b>		<b>230</b>	<b>230</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios

## **VI. 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 Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 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 encuestas en sitio), sobre la calidad de los servicios que recibieron en un momento determinado en el Departamento de Relaciones de Trabajo, se ha podido captar el sentir de los usuarios(as) respecto a los servicios recibidos, lo que se complementa con la atención al público presencial, vía telefónica, buzones de sugerencias y página web. 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.

**VII. LOGROS ANUALES ALCANZADOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE ACUERDO CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CS DEL AÑO BAJO ANALISIS**

<b>Metas Programadas en el PAT, año 2017</b>	<b>Logros por meta</b>	<b>Metas no alcanzadas</b>	<b>Razones por las que se no se alcanzaron</b>	<b>Metas a retomar y acciones de mejora</b>
Atender 100% de usuarios	<p>Se logró atender el 100% de los usuarios (as), a través de instrumentos tales como: "Boleta para presentar quejas o denuncias", el correo electrónico, la página web, boletas de los buzones de sugerencias, llamadas telefónicas y la atención personal, para que la población ejerciera su derecho de petición y manifestaran sus inconformidades en forma individual o colectiva, sobre los servicios que recibieron , a la vez, se les garantizó que sus demandas fueran escuchadas y se gestionó la resolución de las mismas, ante las instancias correspondientes.</p> <p>A través de la Contraloría de Servicios, las</p>			

	<p>personas usuarias lograron acercarse a la institución y plantear sus gestiones e inquietudes, para la obtención de servicios públicos de calidad.</p>			
<p>Elaborar Informe dirigido a los Jerarcas y a la Dirección General de Planificación del Trabajo, con recomendaciones y sugerencias que sirvan como insumo en la elaboración del plan anual institucional y el presupuesto institucional, para propiciar el mejoramiento continuo e innovación de los</p>	<p>En este Informe se reflejaron estadísticas sobre las principales gestiones que presentaron los usuarios (as) ante esta Contraloría, y una serie de recomendaciones para propiciar que la institución brinde productos y servicios de calidad, mediante la mejora continua de las capacidades y resultados de su gestión, dentro de un escenario de transparencia y rendición de cuentas.</p>			

servicios que presta la organización.				
Elaborar y aplicar un instrumento de opinión a una dependencia que atiende público, para medir la percepción del usuario sobre la calidad del servicio.	<p>Se realizó la encuesta “Percepción de la calidad de los servicios del Departamento de Relaciones de Trabajo de la Dirección de Asuntos Laborales”.</p> <p>En el 2018, en atención a las recomendaciones brindadas en el Informe relativo a los resultados de la encuesta mencionada en el párrafo anterior, la Jefa del despacho del Ministro, Licda. Marisol Bolaños, solicitó mediante oficio N° MTSS-DMT-OF-143-2018 al Lic. Álvaro Coto, Director de Asuntos Laborales, establecer un plan de mejoras, designando una persona responsable para cada medida, así como un plazo para implementarla.</p> <p>Posteriormente, el Lic. Coto, mediante oficio N° DAL-OF-15-2018 detalla el plan de trabajo de las acciones a seguir en cumplimiento de las recomendaciones.</p>			Implementación de una boleta en la que se solicite a los usuarios(as) su consentimiento para ser contactados posteriormente vía telefónica, con el objetivo de realizarles encuestas de percepción del servicio recibido.

Elaborar un borrador de Procedimiento para tramitar quejas y sugerencias de los usuarios (as), y trasladarlo a la Dirección General de Planificación para su revisión y corrección.	Se oficializó el “Procedimiento para tramitar quejas y sugerencias de los usuarios (as)” y se hizo de conocimiento de todos los(as) funcionarios (as) de la institución, a través del correo institucional remitido por la Jefe del Despacho del Ministro.			Realizar un resumen ejecutivo del Procedimiento, para mejor comprensión del mismo, por parte de los funcionarios (as) y usuarios(as)

## VIII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Deficiencias institucionales
La gestión demorada en los servicios de Pensiones.
Deficiente atención telefónica en las oficinas de Inspección Laboral.
Los servicios de fotocopiado no cuentan con los recursos humanos y materiales suficientes para una satisfactoria atención al público.
La línea 800 con recursos humanos y materiales insuficientes para atender la demanda de usuarios (as) de todo el país.
El tiempo de espera de las citas es extenso, para recibir los servicios del Departamento de Relaciones de Trabajo.
La página web no contiene toda la información de los servicios, trámites y requisitos que brinda la institución.
Las instalaciones no reúnen las condiciones necesarias de accesibilidad para el ingreso de usuarios con discapacidad.
Insuficiencia de recurso humano para cumplir adecuadamente con los objetivos y metas que le corresponden a cada dependencia lograr.

## **IX. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS**

- Se requiere dar seguimiento a la versión final del Reglamento de esta Contraloría, que se encuentra en Leyes y Decretos del Ministerio de la Presidencia.
- Es importante que la Contraloría tenga mayor alcance en cuanto a las oficinas regionales del país, y que los usuarios (as) y funcionarios (as), conozcan el Procedimiento para tramitar gestiones ante esta Contraloría.
- Se requiere experimentar mayor intercambio de aprendizajes con otras Contralorías de Servicios.
- Es importante que sea dotada de mayor recurso humano, para atender de forma más satisfactoria las diferentes demandas del cargo

## **NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

En temas tales como:

- Reforma Procesal Laboral
- Administración del tiempo
- Población LGTBI
- Comunicación Asertiva
- Charla para eliminar la discriminación a la población Afrodescendiente.



## X. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

- Que en las dependencias de atención al público, tales como: Inspección Laboral, Asuntos Laborales, Empleo, FODESAF, Asuntos Jurídicos y Plataforma de Pensiones, se habiliten chats en línea para atender las consultas de los usuarios(as) u orientarlos al área que corresponda, sino fuesen temas de su competencia. Lo anterior, serviría como mecanismos alternativos de respuesta, con el propósito de que este ministerio sea más accesible en relación a las diversas consultas e inquietudes que tenga la ciudadanía.
- Habilitar chat en línea, para descongestionar la línea 800, para lo cual se recomienda gestionar al menos una plaza para esta área de atención, y que dentro de las funciones se le asigne atender medio tiempo las consultas del chat. Cabe indicar, que las respuestas no necesariamente podrían ser inmediatas, pero sí tan pronto atendidas como le sea posible al funcionario(a).
- Revisar en la página web del MTSS, que los números telefónicos, direcciones, correos electrónicos, nombres de responsables de las oficinas de Inspección, así como de Asuntos Laborales, se encuentren actualizados y con los respectivos horarios de atención al público, de ese modo, los usuarios podrían disponer de información correcta, sobre medios de contacto para hacer llegar sus avisos (en caso de no poder asistir a una cita), consultas y demás gestiones que surjan.
- Se sugiere que todas las dependencias que brindan atención al público revisen la página web de este Ministerio, en el siguiente link: <http://www.mtss.go.cr/tramites-servicios/catalogo-tramites/>, para que se aseguren que sus diversos trámites y servicios, así como los requisitos de cada uno, incluidos en el Catálogo Nacional de Trámites que administra el MEIC (Ministerio de Economía Industria y Comercio), se encuentren publicados en esta sección. En caso de que falte información por publicar, podrían coordinar con la Oficina de Prensa para que se incluya lo necesario a fin de contar con todos los datos disponibles.

Lo anterior, en cumplimiento a la ley 8220, artículo 4- Publicidad de los trámites y sujeción a la ley:

*“Todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa, para que pueda exigirse al administrado deberá:*

*a) Estar publicado en el diario oficial La Gaceta junto con el procedimiento a seguir, los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes y estar ubicado en un lugar visible dentro de la institución. Asimismo, en un diario de circulación nacional deberá publicarse un aviso referido a dicha publicación.*

*Sin perjuicio de lo anterior, dichos trámites o requisitos podrán ser divulgados en medios electrónicos.”*

- De acuerdo con la Reforma Procesal Laboral y las nuevas competencias que tiene la Dirección de Asuntos Laborales, sería de mucha utilidad si se incluye información en brochures impresos que estén disponibles al público y a la vez se agregue contenido en la página web del MTSS,( en formatos de fácil uso y comprensión para las PYMES), sobre temas tales como: cálculo de vacaciones, elaboración de cartas de despido, elementos básicos que debe tener un contrato laboral, acciones de personal para ingreso, cálculo de prestaciones laborales, entre otros. Lo anterior, con el objetivo de brindar una mejor asesoría a las PYMES y al público en general que tenga interés en conocer sobre estos temas.
- Es necesario que se coloquen rótulos en las oficinas, en lugares visibles con los horarios de atención y cuando por causas justificadas no se vaya a brindar atención al público, se debería informar a través de estos rótulos y en la página web de la institución, con el objetivo de evitar disconformidades en los usuarios(as), por pérdida de tiempo y de dinero al desplazarse a las oficinas y no recibir el servicio que requieren.
- Se sugiere que en las oficinas de Inspección de todo el país se adquieran ficheros, para ordenar el tiempo de espera en la fila y con ello se logre mayor respeto y consideración entre los usuarios(as) y funcionarios(as), aplicando en la medida de lo posible el criterio de primero en llegar, primero en ser atendido, a excepción de la población que es categorizada como fuero especial

(adultos mayores, mujeres embarazadas, menores de edad, personas con discapacidad o movilidad reducida), quienes tienen prioridad en recibir atención.

- Se recomienda continuar con las gestiones para la contratación de los servicios administrados de una central por medio de IP void, ya que la central telefónica actual tiene 20 años de funcionamiento, lo que genera deficiencias en la atención adecuada de las llamadas que ingresan por esta vía, por lo tanto, para evitar molestias en los usuarios y brindar una atención de calidad se requiere la adquisición de la nueva central.
- Entrenamiento al personal ubicado en las recepciones de los diferentes edificios que ocupa el MTSS, con las competencias necesarias para atender las consultas de los usuarios(as) y orientarlos(as) de forma correcta y satisfactoria. Se recomienda asignar una plaza adicional en la recepción del edificio Benjamín Núñez, para una atención más eficiente de la central telefónica y del público en general. Adicionalmente se sugiere por un tema de conocimientos, responsabilidad e imagen, no emplear personal de limpieza para atender en este espacio de Recepción, cuando no se encuentre el encargado, ya que no es parte de sus funciones y puede que no tengan la experiencia y capacitación requerida para atender las consultas que les planteen.
- Tomando en consideración que hay dependencias con una carencia significativa de personal y la escasez de plazas vacantes, es importante optimizar el recurso humano con que cuenta la institución, por tal motivo se recomienda realizar estudios de cargas de trabajo, con el objetivo de reubicar personal en dependencias que más lo requieran para una mejor atención al público, así como el cumplimiento de sus metas operativas y estratégicas. Lo expuesto, está justificado según el artículo 76 del Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Decreto N° 27969-TSS, el cual se lee:

*“Previa concesión de un plazo de tres días para hacer valer sus derechos, el Ministerio podrá realizar traslados temporales o permanentes de servidores de una dirección, departamento o unidad a otra, cuando las necesidades del servicio así lo exijan, de conformidad con lo establecido en el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento y con respeto para sus derechos adquiridos,*

*particularmente en cuanto se refiere a la jerarquía, funciones, salario y jornada. Dicha audiencia será conferida por el Oficial Mayor y Director General Administrativo”.*

- Es importante que se gestione una plaza de Oficinista, o que se reubique personal en cada una de las oficinas de Inspección (tanto a nivel central como en las regionales), que puedan realizar entre sus funciones, lo siguiente: atención telefónica, llenar boletas de denuncias, verificar Dictámenes médicos y de lactancia, otorgar documentos sobre artículo 35, evacuar consultas básicas de los usuarios(as), sacar copias, entre otras tareas. Cabe indicar, que actualmente los Inspectores de trabajo realizan estas funciones, cuando les es posible, no siendo lo correcto ya que les resta tiempo para realizar labores sustantivas de sus cargos y la atención al público no es satisfactoria, ya que en ocasiones no se contestan las llamadas y algunos(as) usuarios(as) quedan sin atención.
- Reforzar capacitaciones en los funcionarios(as) sobre temas relacionados con la adecuada atención al público, de acuerdo a las evaluaciones del desempeño y las sugerencias que brinda la Contraloría de Servicios, para evitar las quejas que presentan los usuarios(as) por trato recibido.
- Incentivar a los funcionarios(as) a firmar cartas de compromiso en relación al cumplimiento del Código de Ética Institucional, divulgado mediante la Circular DMT-004-2015 de fecha 07 de mayo del 2015, con el fin de fomentar la transparencia y responsabilidad en cada una de sus actuaciones.
- En relación a la accesibilidad de las instalaciones, y la disponibilidad de equipo para usuarios(as) que tienen movilidad reducida, no se puede respaldar la compra de una silla de ruedas, ya que según la Unidad de Salud Ocupacional de este Ministerio, por Ley no existe un Reglamento o normativa que exija a los centros de trabajo la compra de este instrumento, sin embargo, sería importante que cada una de las oficinas que atiende al público, gestione la donación de este equipo, ya sea con otra entidad pública o empresa privada, para brindar un mejor servicio y comodidad a los(as): adultos mayores, mujeres embarazadas y

personas con discapacidad. Cabe indicar, que en caso de emergencia, sí es obligatorio contar con una tabla espinal para trasladar a quien lo requiera a un centro médico.

- Solicitar colaboración a la Oficina de Igualdad de Oportunidades para la Persona con Discapacidad (perteneciente a la Dirección de Seguridad Social de este Ministerio), para que programe capacitaciones a todos los funcionarios de la institución, con el fin de transmitir conocimiento sobre las ayudas técnicas que se deben emplear en la atención de personas con discapacidad.
- Es necesario que haya mayor intervención de los Guardas de Seguridad, para que se respeten los espacios en el parqueo al frente del edificio Presbítero Benjamín Núñez, destinados a personas con discapacidad, esto, por cuanto en ocasiones son ocupados por vehículos de usuarios(as) o proveedores de servicios que no cumplen con esta condición.
- Se recomienda a los jefes de programa, gestionar los recursos presupuestarios necesarios para la adquisición de cámaras de seguridad, en el área de Recepción y de ser posible en las oficinas donde los funcionarios(as) atienden público, con el objetivo de reforzar la seguridad física de los funcionarios(as) y usuarios(as), además garantizar la protección de documentos y activos institucionales de gran valor. Por otra parte, las cámaras de seguridad pueden ser también empleadas para poder ejercer funciones de supervisión y seguimiento, permitiendo obtener pruebas grabadas de determinados actos que puedan generar conflictos posteriormente (las grabaciones al menos de imagen, hacen posible que se pueda identificar a las personas que han participado en actos o disputas).

En relación a esta recomendación, es importante hacer referencia a criterios de la Sala Constitucional, en cuanto al tema en cuestión, es así como se detalla lo siguiente:

La Sala Constitucional en su sentencia No. 2004-01511 de las 11:41 horas de 13 de febrero de 2004, hace referencia a que en el proceso de instalación de las cámaras de video se deben tomar las medidas necesarias para no violentar el derecho a la

intimidad del que gozan los funcionarios(as) y los usuarios(as).

La Sala Constitucional define el derecho a la vida privada como la esfera en la cual nadie puede inmiscuirse, indicando lo siguiente:

*“La libertad de la vida privada es el reconocimiento de una zona de actividad que es propia de cada uno y el derecho a la intimidad limita la intervención de otras personas o de los poderes públicos en la vida privada de la persona; esta limitación puede manifestarse tanto en la observación y captación de la imagen y documentos en general, como en las escuchas o grabaciones de las conversaciones privadas y en la difusión o divulgación posterior de lo captado u obtenido sin el consentimiento de la persona afectada”.*

Asimismo, en la sentencia de la Sala Constitucional No. 2000-4177 de las 16:40 horas de 16 de mayo de 2000, se sostuvo:

*“(…) dicha cámara abarca el cubículo en que realizan sus funciones de vigilancia, es decir, **un área pública y visible, destinada exclusivamente para el ejercicio de sus labores, y por lo tanto, la cámara indicada es apta para captar conductas propias del desempeño de sus cargos**, y no comportamientos que puedan estimarse como perteneciente a su vida privada”.* El subrayado y la negrita no corresponden al original.

De igual forma, la Resolución N° 2013-013842 de esta Sala a las 9:15 horas del 18 de octubre de 2013, manifiesta lo siguiente:

*“En ese sentido, recuérdese que los precedentes de este Tribunal han permitido la instalación de este tipo de tecnología dentro de instalaciones públicas, siempre y cuando tengan como fin el resguardo de los bienes institucionales y, en general, devengan en un medio adecuado para que la Administración cumpla con sus fines, teniendo en cuenta que dichas **cámaras no podrán ser ubicadas en lugares que comprometan la intimidad o pudor de las personas** (...).”* El subrayado y la negrita no corresponden al original.


Cabe indicar, que ante la Contraloría de Servicios se han presentado algunas quejas sobre trato no satisfactorio que han recibido los usuarios(as) de parte de los funcionarios(as) y hasta el momento no se ha podido demostrar la veracidad de los hechos expuestos, por no contarse con pruebas al respecto. Es así como, la colocación de las cámaras indicadas en el punto anterior, (tomando en consideración los criterios expuestos de la Sala Constitucional), podrían apoyar las investigaciones que se realicen en procesos disciplinarios a funcionarios(as), e impulsar la toma de decisiones acertadas para solucionar los problemas que se deriven producto de las inconformidades del público.

- Se recomienda que la pantalla informativa de Prensa, ubicada en la parte superior de los ascensores, en el primer piso del edificio Presbítero Benjamín Núñez, se coloque en otro lugar, donde el público la visualice mejor, ya que el espacio de espera de varios usuarios (as) es en las bancas cerca de la Recepción (con vista hacia fuera del edificio) y también en la Plataforma de Pensiones (visitada principalmente por adultos mayores, quienes en algunos casos presentan dificultades visuales y/o auditivas, además no pasan cerca del área del ascensor). Por lo anterior, se deduce que un porcentaje considerable del público en general podrían no leer o escuchar bien lo que se transmite en esta pantalla, a pesar de que se le configura un sonido alto, que provoca desconcentración y cansancio en los funcionarios(as) ubicados(as) cerca de este instrumento. De lo expuesto, se sugiere que el volumen de la pantalla se ajuste a un nivel adecuado que no afecte las condiciones de salud ocupacional de los funcionarios(as), además de que se coloque al frente de las bancas de espera, para que el público en general se informe mejor sobre los servicios de este ministerio, así como de sus derechos laborales.

- En concordancia con la recomendación anterior, cabe indicar que en la Plataforma de Pensiones, se encuentra una pantalla sin utilizar, por lo que se exhorta a solicitar autorización a la Dirección Nacional de Pensiones para que se habilite su uso y así poder transmitir información de interés a los(as) pensionados(as), para un mejor y mayor alcance a esta población.
- Que por medio de una boleta, se les solicite a los usuarios (as) una firma de aceptación o no, para obtener su consentimiento con respecto a la utilización de sus datos personales (únicamente nombre completo y de teléfono), en cumplimiento a la Ley N° 8968 y su Reglamento LEY DE PROTECCIÓN DE LA PERSONA FRENTE AL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES, ARTÍCULO 5.- PRINCIPIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, para fines de investigación en encuestas o consultas de percepción sobre la calidad del servicio que han recibido en esta institución, ver anexo #2. (Se remitió esta boleta para valoración del Ministro en oficio MTSS-CS-OF-31-2017, sin embargo aún no se ha obtenido respuesta).
- En relación propiamente a las quejas y consultas que recibe la Contraloría de Servicios desde la página web: <http://www.mtss.go.cr/contactenos/> , es necesario realizar ajustes, con el objetivo de filtrar el recibo de las mismas, ya que a esta Contraloría no le corresponde atender la mayoría de estas. Es común observar que a nivel de la población, se toma la palabra "Quejas", para exponer molestias o preocupaciones, por la situación que viven con sus patrones, y no todos comprenden que a esta Contraloría le corresponde atender las disconformidades que le presente el público por un servicio no satisfactorio que les ha brindado funcionarios(as) de esta institución. Es por lo anterior, que se sugiere en el siguiente link: <http://www.mtss.go.cr/contactenos/>, configurar la página de tal forma que cuando el usuario elija la segunda opción, aparezca un mensaje junto a la palabra Contraloría de Servicios, informando que **sólo se tramitará las QUEJAS Y SUGERENCIAS relacionadas con un servicio no satisfactorio brindado por funcionarios de este Ministerio.**



CONSULTAS LABORALES - Asesoría Jurídica  
 QUEJAS Y SUGERENCIAS - Contraloría de Servicios  
 AYÚDENOS A MEJORAR - Sobre el Sitio Web



Nombre y Apellidos

Correo Electrónico

Teléfonos

Sugerencias y Quejas

Fuente: Página web MTSS.

Lo anterior, por cuanto si bien es cierto se puede orientar al ciudadano sobre las vías para canalizar correctamente sus gestiones, no es lo más efectivo y óptimo para la atención de la ciudadanía, quienes deben esperar más tiempo para recibir respuesta, y por otra parte, esto dispersa y reduce el tiempo que tiene disponible la Contralora de Servicios para realizar funciones que sí son de su competencia, por tener que redireccionar las dudas que recibe en relación a lo expuesto.

## ACEPTACIÓN DE RECOMENDACIONES POR PARTE DEL JERARCA

A efectos de la Secretaría Técnica de MIDEPLAN se solicita completar la información que se detalla en el siguiente cuadro, sin embargo, el mismo se deja en blanco, ya que la Contralora actual inició labores en marzo del 2017, por lo tanto las primeras recomendaciones que se emiten al jerarca son las contenidas en el presente informe.

• Recomendación emitida	• Hubo aceptación		• Acciones realizadas por el jerarca	• Resultado final	• Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO			

## XI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA

- Que le dé seguimiento al objetivo de trabajar con el Departamento de Sistemas para diseñar y aplicar una herramienta que permita la interconexión entre todas las Contralorías de Servicio, tomando como referencia el SINIRUBE (Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiario del Estado), ver información en: <https://youtu.be/tFzApF3Vw4Y>, como un sistema de gestión y articulación sobre datos de usuarios(as), que pueda ser de acceso y uso libre en diferentes instituciones del estado.
- En concordancia con las políticas de datos abiertos, sería importante que la Secretaría Técnica en coordinación con los Contralores(as) de Servicios, elaboren planes o propuestas eficaces para implementar sistemas de gobiernos abiertos, así como formular estrategias de participación de usuarios en cuanto al tema se refiere, y que sea viable para la institución.

## **XII. ANEXOS**

1. Ubicación de la CS en Organigrama del MTSS
2. Boleta para consentimiento de datos personales
3. Cuestionario percepción de la calidad de los servicios prestados por el Departamento de Relaciones de Trabajo


# **ANEXOS**

# ANEXO #1: Ubicación de la CS en Organigrama del MTSS



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

# ANEXO#2: Boleta para consentimiento de datos personales

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	DIRECCIÓN: _____ DEPARTAMENTO: _____
<b>BOLETA PARA CONSENTIMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	
Fecha: _____	
Yo _____ cédula _____ número telefónico _____	
*Autorizo al MTSS a hacer uso de mi nombre completo y número telefónico, estrictamente para fines de investigación en encuestas o consultas de percepción, sobre la calidad del servicio que he recibido.	
Acepto _____ Firma	No acepto _____ Firma
*En cumplimiento a la Ley N° 8968 y su Reglamento Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales ARTÍCULO 5. - Principio de consentimiento informado.	

Fuente: Elaboración propia Contraloría de Servicios

**Anexo #3: Cuestionario percepción de la  
calidad de los servicios prestados por el Departamento de  
Relaciones de Trabajo**





<p><b>10. Diría usted que el horario de atención del servicio es adecuado?</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>2 <input type="checkbox"/> No    10a ¿Por qué? _____</p> <p>9 <input type="checkbox"/> NS / NR _____</p>	<p><b>15. ¿Cuál es su nivel educativo formal?</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> Sin educación formal      5 <input type="checkbox"/> Secundaria comple</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Primaria incompleta      6 <input type="checkbox"/> Universitaria incor</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Primaria completa      7 <input type="checkbox"/> Universitaria comp</p> <p>4 <input type="checkbox"/> Secundaria incompleta      9 <input type="checkbox"/> NS / NR</p>																																													
<p><b>11. Respecto a los funcionarios que lo(a) atendieron, ¿considera usted que ...</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>Sí</th> <th>No</th> <th>NS / NR</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>... lo trataron adecuadamente?</td> <td>1 <input type="checkbox"/></td> <td>2 <input type="checkbox"/></td> <td>9 <input type="checkbox"/></td> <td>8a</td> </tr> <tr> <td>... mostraron interés por su trámite?</td> <td>1 <input type="checkbox"/></td> <td>2 <input type="checkbox"/></td> <td>9 <input type="checkbox"/></td> <td>8b</td> </tr> <tr> <td>... sabían lo que hacían?</td> <td>1 <input type="checkbox"/></td> <td>2 <input type="checkbox"/></td> <td>9 <input type="checkbox"/></td> <td>8c</td> </tr> <tr> <td>... le explicaron con instrucciones claras?</td> <td>1 <input type="checkbox"/></td> <td>2 <input type="checkbox"/></td> <td>9 <input type="checkbox"/></td> <td>8d</td> </tr> <tr> <td>... fueron ágiles y eficientes?</td> <td>1 <input type="checkbox"/></td> <td>2 <input type="checkbox"/></td> <td>9 <input type="checkbox"/></td> <td>8e</td> </tr> <tr> <td>... fueron respetuosos?</td> <td>1 <input type="checkbox"/></td> <td>2 <input type="checkbox"/></td> <td>9 <input type="checkbox"/></td> <td>8f</td> </tr> <tr> <td>... estaban comprometidos con el trabajo?</td> <td>1 <input type="checkbox"/></td> <td>2 <input type="checkbox"/></td> <td>9 <input type="checkbox"/></td> <td>8g</td> </tr> <tr> <td>... respetaron el número de ficha?</td> <td>1 <input type="checkbox"/></td> <td>2 <input type="checkbox"/></td> <td>9 <input type="checkbox"/></td> <td>8h</td> </tr> </tbody> </table>		Sí	No	NS / NR		... lo trataron adecuadamente?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8a	... mostraron interés por su trámite?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8b	... sabían lo que hacían?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8c	... le explicaron con instrucciones claras?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8d	... fueron ágiles y eficientes?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8e	... fueron respetuosos?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8f	... estaban comprometidos con el trabajo?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8g	... respetaron el número de ficha?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8h	<p><b>16. ¿Tiene usted alguna discapacidad?</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> Sí    16a ¿Cuál? _____</p> <p>2 <input type="checkbox"/> No</p> <p>9 <input type="checkbox"/> NS / NR</p>
	Sí	No	NS / NR																																											
... lo trataron adecuadamente?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8a																																										
... mostraron interés por su trámite?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8b																																										
... sabían lo que hacían?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8c																																										
... le explicaron con instrucciones claras?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8d																																										
... fueron ágiles y eficientes?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8e																																										
... fueron respetuosos?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8f																																										
... estaban comprometidos con el trabajo?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8g																																										
... respetaron el número de ficha?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	8h																																										
<p><b>12. Las instrucciones o explicaciones que le dieron, ¿fueron fáciles?</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>2 <input type="checkbox"/> No    12a ¿Por qué? _____</p> <p>9 <input type="checkbox"/> NS / NR _____</p>	<p><b>17. ¿Cuál es su edad?</b> <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/></p>																																													
<p><b>13. Pensando en las personas con discapacidad, adultas mayores, embarazadas, entre otras, ¿cree usted que las instalaciones del Ministerio son accesibles?</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>2 <input type="checkbox"/> No    13a ¿Por qué? _____</p> <p>9 <input type="checkbox"/> NS / NR _____</p>	<p><b>18. Por último, nos gustaría saber si tiene alguna sugerencia para mejorar los servicios del Ministerio.</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>																																													
<p><b>14. ¿Cuál es su nacionalidad?</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> Costarricense      4 <input type="checkbox"/> Otro _____</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Nicaragüense      16a Especifique _____</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Colombiano(a) _____</p>	<p><b>OBSERVACIONES:</b> _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>																																													