



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

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME ANUAL DE LABORES
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS, 2018.**

MBA. ELGA GONZÁLEZ LEITÓN

MARZO 2019

II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a. Productos o servicios institucionales:

PRODUCTOS O SERVICIOS INSTITUCIONALES	
<p>1. DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES</p> <p>DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES</p> <p>1. Anotación de Comité Permanente de Trabajadores.</p> <p>2. Estimación de Derechos Laborales (cálculos).</p> <p>3. Conciliaciones laborales de carácter colectivo. (pluri individuales).</p> <p>4. Conciliación laboral individual.</p> <p>5. Asesoría Laboral.</p> <p>6. Homologación de Convenciones Colectivas de Trabajo.</p> <p>7. Mediar en Conflictos Laborales.</p> <p>8. Mediar en Conflictos Laborales.</p> <p>9. Autorización de Centros RAC en materia laboral.</p> <p>10. Recepción de Cartas de Despido sin responsabilidad patronal.</p> <p>ORGANIZACIONES SOCIALES</p> <p>ASOCIACIONES SOLIDARISTAS:</p> <p>1. Inscripción de la constitución de asociaciones, federaciones y confederaciones solidaristas.</p> <p>2. Asociaciones Solidaristas: Inscripción de la fusión y/o disolución de asociaciones, federaciones y confederaciones solidaristas.</p> <p>3. Asociaciones Solidaristas: Inscripción del nombramiento de Junta Directiva y Fiscalía,</p>	<p>2. Constitución de cooperativas, uniones, federaciones, confederaciones, organismos auxiliares y de Cooperativas: Nombramiento, renuncia o destitución de Gerente titular y gerente interino, en las cooperativas, uniones, federaciones, confederaciones, organismos auxiliares y de integración. integración Institución.</p> <p>3. Cooperativas: Inscripción de la fusión y disolución de cooperativas, uniones, federaciones, organismos auxiliares de integración y confederaciones.</p> <p>4. Cooperativas: Inscripción de reformas estatutarias en las cooperativas, uniones federaciones, organismos auxiliares de integración y confederaciones</p> <p>SINDICATOS</p> <p>1. Inscripción de la constitución de sindicatos, federaciones y confederaciones.</p> <p>2. Inscripción de la renovación de personería jurídica y/o reformas al estatuto de sindicatos de base, federaciones y confederaciones</p> <p>3. Inscripción de la disolución o fusión de sindicatos, federaciones y confederaciones.</p> <p>4. Inscripción de la acreditación y cancelación de asiento de inscripción de organizaciones sindicales internacionales</p> <p>Sociedades anónimas laborales: Homologación de escritura constitutiva, nombramientos y modificaciones al pacto constitutivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comités Regionales De Ferias Del Agricultor: Inscripción de la constitución y modificación del pacto social. • Comités Regionales De Ferias Del Agricultor: Inscripción de la renovación de personería jurídica, nóminas, reformas del estatuto y cancelación del asiento de inscripción.

<p>nóminas y/o reforma estatutaria de las asociaciones, federaciones y confederaciones solidaristas.</p> <p>COOPERATIVAS:</p> <p>1. Cooperativas Renovación de nombramientos del Consejo de Administración y Comités de cooperativas, uniones, federaciones, confederaciones, organismos auxiliares y de integración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CENTROS AGRICOLAS CANTONALES: Inscripción de la constitución de centros agrícolas cantonales, federaciones y confederación. • CENTROS AGRICOLAS CANTONALES: Inscripción de la renovación de personería Jurídica, nómina y/o reformas del estatuto de los centros agrícolas cantonales, federaciones y confederación.
<p>2. DIRECCION NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL</p> <p>1. Solicitud de asesoría en materia de trabajo infantil y adolescente (Código, Régimen, Reglamento).</p> <p>2. Postulación a beca de Niños / Niñas, y Adolescentes Trabajadores en coordinación con el Instituto Mixto de Ayuda Social.</p> <p>3. Atención inmediata de las personas menores de edad Trabajadoras, en el ámbito institucional.</p> <p>4. Atención inmediata de las personas menores de edad Trabajadoras, con abordaje interinstitucional.</p> <p>5. Procesos de Capacitación y Sensibilización en materia de trabajo infantil y adolescente.</p> <p>6. Asesoría y supervisión de proyectos y programas de acción dirigidos a la Erradicación del Trabajo Infantil y Protección de la persona Adolescente Trabajadora.</p> <p>7. Asesoría en materia de Equiparación de Oportunidades para personas con Discapacidad.</p> <p>8. Capacitación y sensibilización en materia de Discapacidad en el ámbito Laboral.</p>	<p>9. Asesoría al Sector Empresarial en materia de equiparación de oportunidades para Personas con Discapacidad.</p> <p>10. Asesoría a proyectos de Cooperación Internacional y Nacional en materia de Discapacidad y Trabajo.</p> <p>11. Atención directa a futuros y/o personas Trabajadoras con Discapacidad.</p> <p>DIRECCION NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL</p> <p>1. Solicitud de asesoría y ejecución de talleres de Recreación Laboral.</p> <p>2. Solicitud de asesoría y talleres Educación laboral.</p> <p>3. Administrar un Sistema de Información que ofrezca una Bolsa de Trabajo para Personas Adultas Mayores.</p> <p>4. Organización de Grupos de Personas Adultas Mayores.</p> <p>5. Brindar Capacitación a las Personas Adultas Mayores.</p> <p>3. TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE LA SEGURIDAD SOCIAL DEL RÉGIMEN DE PENSIONES Y JUBILACIONES DEL MAGISTERIO NACIONAL.</p> <p>1. Recurso de Apelación</p>

<p>4. DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS</p> <p>ASESORÍA EXTERNA Y REGLAMENTOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta laboral escrita 2. Consulta laboral por correo electrónico. 3. Aprobación de Reglamentos Interiores del trabajo 4. Aprobación de Reglamentos de acoso sexual. 5. Capacitaciones. 5. Elaboración de circulares sobre feriados. 6. Informes sobre proyectos de ley. 7. Proyectos de ley, decretos y reglamentos (Depende de las necesidades de la Institución). 	<p>ASUNTOS INTERNACIONALES DEL TRABAJO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes respuesta memorias convenios ratificados y no ratificados de la OIT. 2. Proyectos de Ley de sumisión de convenios OIT y otros Informe para los órganos de control de la OIT (Comité de Libertad Sindical/ Comisión de Expertos en la Aplicación de Convenios y Recomendaciones). 3. Formulación de eventos de capacitación sobre normas internacionales Gestión de Viajes al Exterior. 4. Asesoría en la negociación del componente laboral de Tratados de Libre comercio. 5. Asesoría reuniones y foros internacionales. 6. Informe en materias especiales. 7. Apoyo técnico y Logístico Foros Internacionales celebrados en Costa Rica. 8. Apoyo en la Gestión de Cooperación Internacional (divulgación, convocatorias, reuniones de seguimiento, facilitadores en formulación de proyectos
<p>5. DESAF</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Emisión de la certificación del estado del patrono, (ya sea al día o tiene alguna deuda y se encuentra moroso. Esta certificación se entrega de manera inmediata, con solo proporcionar el número de cédula ya sea personal o jurídica.) 2. Consulta personal del estado del patrono (al día o moroso). 3. Consulta vía internet en nuestra página web, sobre el estado del patrono (al día o moroso) <p>6. DIRECCION NACIONAL DE INSPECCION</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formalidades de la denuncia o solicitud de intervención. 2. Gestión de autorización de despido de trabajadora en estado de embarazo o en período de lactancia. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Denuncia por Persecución Sindical y Prácticas Laborales desleales. 5. Denuncia por despido de trabajador (a) adolescente. 6. Notificación de despido con responsabilidad patronal de trabajador adolescente. 7. Gestión de autorización de despido de trabajador adolescente. 8. Solicitud de suspensión temporal de contrato de trabajo. 9. Solicitud de certificación de cumplimiento de la legislación laboral. 10. Denuncia de hostigamiento sexual en el empleo. 11. Denuncia de discriminación en el ámbito laboral. 12. Denuncia de hostigamiento laboral.

<p>3. Denuncia por despido ilegal de trabajadora en estado de embarazo o en período de lactancia.</p>	
<p>7. DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pensión original de Gracia. 2. Pensión original de Guerra. 3. Traspaso y sobrevivencia de pensión, Regímenes contributivos. 4. Traspaso y sobrevivencia de pensión, Regímenes no contributivos (Guerra y Gracia). 5. Sobrevivencia de cónyuge supérstite de beneméritos de la patria. 6. Gestión de ejecuciones de sentencia. 7. Revisión de pensión-Regímenes Contributivos. 8. Cobro de diferencias de pensión (excepto Magisterio Nacional). 9. Original Prejubilación INCOP-INCOFER. 10. Original Pensión ex servidores INCOP-INCOFER Pago Complementario. 11. Recálculo -INCOFER. 12. Autorización de pago doble 13. Cita Médica 14. Solicitud de información de requisitos de pensión original, revisión y traspaso 15. Inclusión en planillas (original, revisión y traspaso) 16. Notificación de resoluciones 17. Apelación/Reposición 18. Inclusión en planillas (original, revisión y traspaso) 	<ol style="list-style-type: none"> 19. Notificación de resoluciones 20. Apelación/Reposición 21. Liberación de pago 22. Créditos Fiscales 23. Reajustes 24. Suspensión de pensión por reinserción laboral 25. Cambio Cuenta Cliente 26. Socorro Mutuo 27. Toma declaración de derechos de garante <p>8. DIRECCIÓN NACIONAL DE EMPLEO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación para el Empleo (PRONAE). 2. Subsidio condicionado a ideas productivas. 3. Subsidio condicionado a obra comunal. 4. Capacitación para el empleo a (EMPLEATE). 5. Intermediación laboral (plataforma electrónica). 6. Incentivos económicos a personas físicas o jurídicas en condición de empleador. 7. Talleres y reuniones denominados "Encuentros Empresariales". 8. Talleres para asesoría para Colectivos de Personas Migrantes (Migraciones laborales). <p>9. CONSEJO DE SALUD OCUPACIONAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de la Comisión de Salud Ocupacional 2. Aprobación de Reglamentos de Seguridad en la Explotación Minera Costarricense <p>10. CONTRALORÍA DE SERVICIOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todo lo referente a la atención del usuario

Fuente: Elaboración propia, Contraloría de Servicios. 2019.

III. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

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

Institución: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 1 de enero al 31 de diciembre 2018

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	Consulta sobre denuncia interpuesta en Inspección	149	149	100,00%
2	Consulta de Pensiones	27	27	100,00%
3	Consulta sobre como interponer una denuncia en línea	3	3	100,00%
4	Consulta de Relaciones de Trabajo	20	20	100,00%
5	Consulta sobre página WEB	69	69	100,00%
6	Consulta sobre Archivo	1	1	100,00%
7	Orientar a usuario para que haga consulta en CONTÁCTENOS	37	37	100,00%
8	Consultas del extranjero	6	6	100,00%
9	Orientar al usuario a utilizar página WEB , para que pueda sacar cálculo o cita	14	14	100,00%
10	Consulta se traslada a Inspección de Alajuela	3	3	100,00%
11	Consulta oficina regional de Heredia	5	5	100,00%
12	Consulta se traslada a Asuntos Jurídicos	2	2	100,00%
13	Orientar al usuario para que tramite su denuncia en el INFOCOOP	1	1	100,00%
14	Orientar al usuario para que llame a Empleo para que recupere la clave	1	1	100,00%
15	Consulta sobre cada cuánto es el aumento de salario	1	1	100,00%

No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
16	Orientar al usuario de como comunicarse con EMPLEATE	2	2	100,00%
17	Orientar sobre como comunicarse a Empleo	2	2	100,00%
18	Orientar para que se presente en Inspección de Puriscal	1	1	100,00%
19	Orientar para que se presente en Inspección de Cartago	4	4	100,00%
20	Orientar para que consulte en Organizaciones Sociales	6	6	100,00%
21	Orientar para que se presente en Inspección de Liberia	2	2	100,00%
22	Orientar para que se presente en Inspección de Puntarenas	1	1	100,00%
23	Solicitar cita para usuario que no sabe usar Internet.	1	1	100,00%
24	Informar a usuarios sobre días feriados	6	6	100,00%
25	Orientar para que usuarios consulten en Salarios	4	4	100,00%
26	Orientar a usuario para que realice consulta, en el Departamento correspondiente	5	5	100,00%
27	Orientar al usuario para que utilice la línea 800	22	22	100,00%
28	Orientar para que realice gestión en Juzgado de Trabajo	2	2	100,00%
29	Orientar al usuario para que se comunique con la Unidad Médica	1	1	100,00%
30	Consulta del Despacho Ministro	1	1	100,00%
31	Consulta sobre razones de falta de personal (Oficina de Nicoya)	1	1	100,00%
32	Consulta sobre información que debe contener boleta de pago	1	1	100,00%
33	Consulta sobre Salud Ocupacional	1	1	100,00%
34	Consulta que debe atender otra institución	3	3	100,00%
35	Orientar a usuario que no habla español a sacar cita en DAL	4	4	100,00%
36	Orientar al usuario a que utilice el chat del MTSS	56	56	100,00%
37	Orientar al usuario para que llame a la Dirección de Asuntos Jurídicos	2	2	100,00%
38	Orientar al usuario para que se comunique a Oficina de Limón	1	1	100,00%
39	Consulta sobre pasantías de Labores	1	1	100,00%

No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
40	Consulta de pago de horas extras	1	1	100,00%
41	Consulta sobre cálculo de Liquidación	1	1	100,00%
42	Consulta en Asuntos Laborales	1	1	100,00%
43	Consulta sobre Teletrabajo	1	1	100,00%
44	Consulta sobre como interponer una denuncia de manera anónima	1	1	100,00%
TOTAL		474	474	100,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. 2019.

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Según usuario en la Plataforma de Información, le dijeron que el expediente estaba extraviado, siendo la información errónea, ya que estaba pendiente la resolución de un recurso de apelación por parte de la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ)	Plataforma Gestión de la Información, Dirección Nacional de Pensiones (DNP)	Atención de Recursos de Apelación	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de respuesta sobre el estado del trámite, ya que no contaban con el expediente de la usuaria	Plataforma Gestión de la Información (DNP)	Solicitud Pensión original	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de información sobre el estado de un trámite	Plataforma Gestión de la Información (DNP)	Notificación de resolución	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
4	Solicitud de información sobre estado del trámite	Tribunal Administrativo de Seguridad Social	recurso de apelación contra Resolución de la DNP	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
5	Falta de respuesta sobre el estado de la denuncia que había interpuesto en esa oficina	Oficina de Inspección- Cartago	Denuncia Laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ^{/6}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
6	Información poco clara sobre el estado de un trámite	Dirección Nacional de Seguridad Social	Subsidio del programa de pobreza y discapacidad del CONAPDIS	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
7	Información poco clara sobre la consulta realizada	Dirección de Asuntos Laborales (DAL)- Heredia	Asesoría Laboral	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
8	Falta de respuesta sobre denuncia interpuesta	Oficina de Inspección de Heredia	Denuncia Laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
9	Información poco clara sobre el estado de un trámite	Oficina de Inspección- San José	Denuncia Laboral y en Sede Judicial	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
10	Falta de respuesta y atención sobre que sucedió con los estudios de los horarios de trabajo de las empresas de la zona	Oficina de Inspección- San Ramón	Visitas inspectivas de oficio	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
11	No brindaron información correcta sobre el horario de atención de la Junta Médica	Dirección de Asuntos Laborales	Línea 800	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
			TOTAL	13	13	0	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. 2019.

Tabla 3										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
No	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Falta de educación y diligencia para atender al usuario	Despacho del Ministro	Consulta sobre estado de firma para Resolución	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
2	Trato grosero del número 2542-0044	Dirección Nacional de Inspección (DNI)	Consulta laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
3	Trato irrespetuoso, falta de interés en ayudar al usuario y de profesionalismo por consultar en público información privada, adelantar criterio y no escuchar lo suficiente a la persona usuaria para brindarle la asesoría necesaria	Oficina de Inspección- San José	Consulta laboral/Denuncia Laboral	10	10			100,00%	0,00%	0,00%
4	Desatención de llamadas	Oficina de Inspección- San José	Consulta laboral	4			4	0,00%	0,00%	100,00%
5	Desatención de llamadas	Oficina de Inspección- Liberia	Consulta laboral	2			2	0,00%	0,00%	100,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ^{/6}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
6	Falta de amabilidad y cortesía en el trato	Oficina de Inspección-Nicoya	Consulta laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
7	Desatención de llamadas	Oficina de Inspección-Pérez Zeledón	Consulta laboral	1			1	0,00%	0,00%	100,00%
8	Falta de comprensión de la situación planteada por el usuario, señaló que no se le brindó la información que necesitaba.	Oficina de Inspección-Pérez Zeledón	Denuncia Laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
9	No seguir el orden del procedimiento establecido para la visita de inspección.	Oficina de Inspección-Pérez Zeledón	Visita Inspectiva	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
10	Desatención de llamadas	Oficina de Inspección-Limón	Consulta laboral	1			1	0,00%	0,00%	100,00%
11	Desatención de llamadas, los usuarios indican que estuvieron llamando aproximadamente de 10 a 40 minutos, además trato irrespetuoso al usuario.	Oficina de Inspección de Heredia	Consulta laboral	2			2	0,00%	0,00%	100,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
12	Atienden de forma lenta y desordenada, trato grosero y no recibió la asesoría necesaria.	Oficina de Inspección de Heredia	Consulta laboral	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
13	Trato grosero e irrespetuoso	Oficina de Inspección de Cartago	Denuncia Laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
14	Desatención de llamadas	Oficina de Inspección de Cartago	Consulta laboral	2			2	0,00%	0,00%	100,00%
15	Falta de interés en atender al usuario	Oficina de Inspección de Orotina	Consulta sobre irregularidad laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
16	No atención de teléfono, a pesar que se encuentran en horario de atención.	Oficina de Inspección de Turrialba	Asesoría laboral (pagos de Salario)	1			1	0,00%	0,00%	100,00%
17	Desatención de llamadas	Dirección Nacional de Pensiones	Consulta de requisitos para Traspaso de Pensión de Guerra	1			1	0,00%	0,00%	100,00%
18	Falta de educación y amabilidad en el trato	Declaración de Derechos-Pensiones	Revisión de Pensión de Guerra	1	1			100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ^{/6}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
19	Falta de cortesía y diligencia en el trato	Plataforma Gestión de la Información (DNP)	Recibo de documentación	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
20	Trato grosero y falta de interés en ayudar al usuario	Plataforma Gestión de la Información (DNP)	Solicitud de Pensión Original	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
21	Desatención de llamadas	Organizaciones Sociales	Inscripción de la constitución de sociedades	3			3	0,00%	0,00%	100,00%
22	Usuario con discapacidad auditiva que exigió la presencia de un intérprete de Lesco	Dirección Nacional de Seguridad Social	Información sobre el estado de una denuncia	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
23	Desatención de llamadas en los números del directorio telefónico (se intentó alrededor de unos 20 minutos).	Dirección de Asuntos Laborales - San José	Consulta laboral	3			3	0,00%	0,00%	100,00%
24	Trato inadecuado, falta de amabilidad y de interés para asistir al usuario	Dirección de Asuntos Laborales - San José	Cálculo de liquidación/Otorgamiento de cita	3	3			100,00%	0,00%	0,00%
25	Falta de educación y amabilidad. Trato irrespetuoso y desconsiderado	Dirección de Asuntos Laborales - Heredia	Cálculo de liquidación	2	2			100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ^{/6}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
26	Trato inadecuado y falta de comprensión del problema planteado por el usuario	Dirección de Asuntos Laborales - Alajuela	Cálculo de liquidación	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
27	Extender los horarios de atención al público, al parecer se atiende con mucha prisa.	Dirección de Asuntos Laborales - Naranjo	Conciliación Laboral	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
28	Desatención de llamadas	Dirección de Asuntos Laborales	Línea 800 (información general sobre distintos trámites en las dependencias del MTSS,	44			44	0,00%	0,00%	100,00%
29	Falta de amabilidad e interés en ayudar al usuario	Dirección Nacional de Empleo	Migraciones Laborales	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
30	Desatención de llamadas, argumentan que levantan el teléfono y cuelgan, falta de amabilidad y trato grosero	Servicios Generales	Central telefónica	16			16	0,00%	0,00%	100,00%
			TOTAL	112	32	0	80	28,57%	0,%	71,43%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. 2019.

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Se archivó un caso solo porque no era competencia de la DNI , y no se trasladó a DAJ	Dirección Nacional de Inspección (DNI)	Aprobación de un Reglamento Interno de Trabajo	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
2	Plazo excesivo para la resolución de un trámite	Dirección Nacional de Pensiones	Revisión de Pensión	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
3	Le argumentaron que el expediente estaba archivado y no le habían dado trámite	Dirección Nacional de Pensiones	Pago de diferencias de pensión	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
4	Tiempo de espera excesivo para el pago de una factura de gobierno	Dirección Nacional de Pensiones	Factura de gobierno	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
5	Que les agilicen Notificación de Resolución	Dirección Nacional de Pensiones	Notificación	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
6	Errores en el "Por tanto" de la Resolución, y atraso en el traslado de la DNP a DAJ para la corrección, lo cual demoró aún más la resolución del trámite	Plataforma Gestión de la Información (DNP) / Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ)	Recurso de Reposición a Resolución por pago de diferencias salariales	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
7	Reiterada Solicitud de documentos, para cumplir con requisitos	Plataforma Gestión de la Información (DNP)	Cambio cuenta cliente	1	1			100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
8	Largo tiempo de espera para la resolución de un trámite	Plataforma Gestión de la Información (DNP)	Reconocimiento plus salarial "REFE"	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
9	Atrasos para la resolución de requerimientos	Plataforma Gestión de la Información (DNP)	Solicitud de pensión original	5	5			100,00%	0,00%	0,00%
10	No obtuvo el servicio que necesitaba- le parece que el currículum no quedó de interés para algún empleador	Dirección Nacional de Empleo	Intermediación Laboral (plataforma electrónica)	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
11	Problemas técnicos en la página web para obtener la Certificación	Organizaciones Sociales	Solicitud de certificación por página web	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
12	Desatención de denuncia	Oficina de Inspección Limón	Denuncia laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
13	Atrasos en la resolución del trámite	Oficina de Inspección Limón	Denuncia laboral por discriminación	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
14	No hubo personal que firme una Certificación de Pensión, usuario tuvo que trasladarse a las Oficinas centrales para obtenerla	Oficina regional de Limón	Emisión de certificación de pensión	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
15	No le otorgaron certificación de pensión con el desglose de salario, usuario tuvo que trasladarse a las Oficinas centrales para obtenerla	Oficina regional de Puntarenas	Emisión de certificación de pensión	1	1			100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
16	Los comprobantes no se emitieron con la formalidad requerida (llevaban tachones)	Oficina de Inspección - San José	Consulta laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
17	Verificar el estado de morosidad de una empresa con la CCSS por la página web y no solicitar constancia al usuario	Oficina de Inspección - San José	Denuncia laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
18	Atrasos en la atención de una denuncia	Oficina de Inspección - San José	Denuncia laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
19	No recibo de documentación (sentencia de un Juez en contra del patrono) por prescripción de causa	Oficina regional de Cartago	Recibo de correspondencia	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
20	Retención de pago de pensión - JUPEMA	Plataforma Gestión de la Información (DNP)	Solicitud de Certificación Laboral para gestionar liberación de pago de pensión	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
21	Retención de pago de pensión	Planillas (DNP)	Solicitud a Hacienda para liberación de pago de pensión	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
22	No se le brindó el servicio , necesitaba cita	Dirección de Asuntos Laborales - Cartago	Cálculo de liquidación	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
23	No le otorgaron certificación de pensión e incumplimiento del horario publicado para atención al público	Oficina regional de Liberia	Certificación de Pensión de persona fallecida	1	1			100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
24	No se le brindó el servicio, no había personal de la DAL que la atendiera y no observó ningún rótulo.	Dirección de Asuntos Laborales - Nicoya	Cálculo de liquidación	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
25	El servicio se presta de forma irregular, falta personal de la DAL y la DNI	Oficina regional de Nicoya	Asesoría, Inspección y Conciliación Laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
26	No recibió la asesoría laboral que necesitaba	Dirección de Asuntos Laborales - Alajuela	Consulta laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				33	33	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. 2019.

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*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Cobro de timbres a un precio más alto de lo autorizado, según la ley	Servicios Generales supervisa Convenio Patronato Nacional de Ciegos con	Servicio de Fotocopiado de	2	2			100,00%	0,00%	0,00%
2	Abuso en el tiempo de café, por lo que no se atendió a la persona usuaria	Dirección Nacional de Inspección	Consulta laboral	1	1					
3	Presunción de corrupción	Oficina de Inspección- San José	Denuncia Laboral	1	1					
TOTAL				4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. 2019.

Tabla 6										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ^{/6}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Reparación de puerta principal en entrada, para que no golpee usuarios	Oficina Regional de Grecia	Asesoría, Cálculo, Inspección y Conciliación Laboral	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
2	Mal estado de servicio sanitario y ascensor	Servicios Generales-Edificio Benjamín Núñez	Limpieza de baños y mantenimiento del ascensor	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
3	Espacios para estacionar vehículos de personas con discapacidad, ocupados por usuarios que no tienen esta condición	Servicios Generales	Parqueo - frente al edificio Benjamín Núñez	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
4	Habilitar espacio adicional en parqueo, para personas con discapacidad, en atención a Ley 7600.	Servicios Generales	Parqueo - edificio Anexo	1	1			100,00%	0,00%	0,00%
5	Malas condiciones de limpieza	Oficina Regional de Ciudad Quesada	Asesoría, Cálculo, Inspección y Conciliación Laboral	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
6	Inadecuadas condiciones del edificio	Oficina regional de Limón centro	Asesoría, Cálculo, Inspección y Conciliación Laboral	2		2		0,00%	100,00%	0,00%
TOTAL				7	4	3	0	57,14%	42,86%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. 2019

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Calculadora de liquidación en página web, arroja resultados no precisos (que generan duda).	Dirección de Asuntos Laborales	Calculadora de liquidación en la página web	2	2					
3	Calculadora para embargo en página web no funciona	Dirección de Asuntos Laborales	Calculadora para embargo en página web	1	1					
4	Presunción de que no se respetó la confidencialidad de la denuncia	Oficina de Inspección- San José	Denuncia Laboral	1	1					
5	Presunción de que no se respetó la confidencialidad de la denuncia	Oficina de Inspección- Liberia	Denuncia Laboral	1	1					
6	Presunción de que no se respetó la confidencialidad de la denuncia	Oficina de Inspección- Alajuela	Denuncia Laboral	1	1					
TOTAL				6	6	0	0	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. 2019

Tabla 8				
Origen de las Inconformidades Externas				
No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Despacho del Ministro	Consulta sobre estado de firma para Resolución	1	0,57 %
2	Dirección Nacional de Pensiones	Consulta de requisitos traspaso/ revisión, pago de diferencias de pensión, factura de gobierno, notificación	6	3,43 %
3	Plataforma Gestión de la Información (DNP)	Recurso de apelación, solicitud de pensión original, notificación de resolución, recibo de documentos, recurso de reposición por pago de diferencias salariales, cambio de cuenta cliente, reconocimiento plus "REFE", solicitud de certificación laboral	14	8,00 %
4	Planillas (DNP)	Solicitud a Hacienda para liberación de pago	1	0,57 %
5	Declaración de Derechos-Pensiones	Revisión de pensión de Guerra	1	0,57 %
6	Tribunal Administrativo de Seguridad Social	Recurso de apelación	1	0,57 %
7	Dirección Nacional de Seguridad Social	Subsidio del Programa de pobreza y discapacidad del CONAPDIS/ Información sobre el estado de una denuncia	2	1,14 %
8	Dirección de Asuntos Laborales	Consulta laboral / Calculadora de liquidación y embargo página web no es precisa	6	3,43 %
9	Dirección de Asuntos Laborales (línea 800)	Horario de Junta médica , información general de los diferentes trámites del MTSS	45	25,71 %
10	Dirección de Asuntos Laborales - San José	Cálculo de liquidación/ Otorgamiento de cita	3	1,71 %
11	Dirección de Asuntos Laborales - Heredia	Asesoría Laboral/ Cálculo de liquidación	4	2,29 %

No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
12	Dirección de Asuntos Laborales - Cartago	Cálculo de liquidación	1	0,57 %
13	Dirección de Asuntos Laborales - Alajuela	Cálculo de liquidación/ Consulta laboral	2	1,14 %
14	Dirección de Asuntos Laborales - Naranjo	Conciliación Laboral	2	1,14 %
15	Dirección de Asuntos Laborales - Nicoya	Cálculo de liquidación	1	0,57 %
16	Dirección Nacional de Inspección (DNI)	Consulta laboral /Aprobación de Reglamento Interno de trabajo/ Abuso tiempo de café	3	1,71 %
17	Oficina de Inspección de Heredia	Denuncia laboral	1	0,57 %
18	Oficina de Inspección- San José	Consulta y Denuncia laboral / Sede Judicial	21	12,00 %
19	Oficina de Inspección- San Ramón	Visitas inspectivas de oficio	1	0,57 %
20	Oficina de Inspección-Liberia	Consulta laboral	3	1,71 %
21	Oficina de Inspección-Nicoya	Consulta laboral	1	0,57 %
22	Oficina de Inspección-Alajuela	Denuncia laboral	1	0,57 %
23	Oficina de Inspección-Pérez Zeledón	Consulta y denuncia laboral, visita inspectiva	3	1,71 %
24	Oficina de Inspección- Limón	Consulta laboral y denuncia laboral	3	1,71 %
25	Oficina de Inspección de Heredia	Consulta laboral	4	2,29 %
26	Oficina de Inspección de Cartago	Consulta y denuncia laboral	4	2,29 %

No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
27	Oficina de Inspección de Orotina	Consulta sobre irregularidad laboral	1	0,57 %
28	Oficina de Inspección de Turrialba	Asesoría Laboral	1	0,57 %
29	Oficina regional de Puntarenas	No emisión de Certificación de Pensión	1	0,57 %
30	Oficina regional de Cartago	Recibo de correspondencia	1	0,57 %
31	Oficina regional de Liberia	No emisión de Certificación de Pensión	1	0,57 %
32	Oficina regional de Nicoya	Asesoría, Inspección y Conciliación Laboral	1	0,57 %
33	Oficina regional de Limón	No emisión de Certificación de Pensión / Malas condiciones del edificio	4	2,29 %
34	Oficina regional de Grecia	Asesoría, Inspección y Conciliación Laboral	1	0,57 %
35	Oficina regional de "Ciudad Quesada	Malas condiciones de limpieza	1	0,57 %
36	Dirección de Asuntos Jurídicos	Recurso de reposición por pago de diferencias salariales	1	0,57 %
37	Dirección Nacional de Empleo	Migraciones Laborales	1	0,57 %
38	Dirección Nacional de Empleo	Intermediación	1	0,57 %
39	Servicios Generales	Central telefónica / Fotocopiado / Limpieza de baños y mantenimiento de ascensor y parqueos	21	12,00 %
40	Organizaciones Sociales	Inscripción de la constitución de sociedades/ solicitud certificación por web	4	2,29 %
	TOTAL ^{4/}		175	100,00 %

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. 2019

V. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA.

- Una de las metas estratégicas de esta Contraloría de Servicios para el 2018:

“Gestionar ante la Administración superior, la disposición de un espacio en el Edificio Presbítero Benjamín Núñez, para el acondicionamiento de una Sala de lactancia, en cumplimiento a la normativa vigente y como institución comprometida en brindar a los ciudadanos(as), servicios con responsabilidad social”, se coordinó con la Oficialía Mayor, el Departamento de Servicios Generales y la Unidad de Salud Ocupacional, para lograr el acondicionamiento de una sala de lactancia en el Edificio Presbítero Benjamín Núñez (se adjuntan algunos Oficios como evidencia de las acciones realizadas). Al no contar con suficiente presupuesto para la compra de equipo y suministros necesarios para acondicionar la sala, desde esta Contraloría se gestionó la donación de suministros y equipo con: AFUMITRA, ASETRABAJO y algunos funcionarios(as) de la institución.

La sala fue inaugurada el 31 de mayo del 2018 y actualmente está habilitada en el segundo piso de este edificio, para uso de las funcionarias en periodo de lactancia **y usuarias que requieran amamantar a sus hijos mientras realizan trámites en esta Sede del Ministerio (ver Anexo N°1).**

- Desde esta Contraloría, se presentó un Proyecto de Política sobre el derecho constitucional de petición del MTSS, la cual no se ha oficializado, ya que dependía de la conformación de una Comisión Institucional.
La comisión tendrá a cargo la elaboración de la política institucional de petición que, integrará además normativa conexas, entre ellas, lo referente al Índice de Gestión Institucional, datos abiertos, índice de transparencia y control interno. (Se remite por separado el Proyecto de Política, como referencia).
- Durante el mes de diciembre y enero se acordó retomar la Comisión de Datos Abiertos, con representación de funcionarios de todas las Direcciones del Ministerio.

- Esta Contraloría organizó en coordinación con la psicóloga Magally Ramírez de la Comisión Nacional de Emergencias una charla sobre ética y valores, se impartió en el séptimo piso, en la sala de ex ministros, contando con la asistencia de funcionarios de la institución, entre estos representantes de la antigua Comisión de Valores Institucional. La charla también promovió la activación nuevamente de la Comisión de Valores Institucional. (Se adjunta lista de asistencia, **ver Anexo N° 2**).
- La Contralora de Servicios participó en la elaboración de un mural de valores (compromiso y Servicios de Calidad), junto con otros funcionarios de la Dirección General Administrativa y Financiera, en el primer piso del Edificio Benjamín Nuñez. (Se adjunta Certificado de participación, **ver Anexo N° 3**).
- Se logró conocer la percepción de 251 usuarios (as), sobre la calidad de los servicios brindados en la Plataforma de Información de la DNP, edificio Presbítero Benjamín Núñez (oficinas centrales), por medio de un cuestionario aplicado con el método de entrevista directa. A partir de la investigación realizada, se remitió un Informe con conclusiones y recomendaciones, para mejorar la calidad del servicio que se brinda en esta plataforma, (se remite por separado el Informe de percepción, como referencia).
- Como conclusiones de las inconformidades interpuestas por los usuarios, se requiere dar seguimiento a una serie de servicios, que presentan deficiencias, con el fin de mejorarlos para incrementar la satisfacción y calidad de los mismos, entre los cuales sobresalen:
 - a. Incumplimiento en los plazos para atender los trámites que se presentan en la Dirección Nacional de Pensiones.
 - b. La línea 800 es insuficiente para atender la demanda de usuarios (as) de todo el país.

c. El mayor porcentaje de las inconformidades expuestas por los usuarios, corresponden a la desatención telefónica en las diferentes oficinas de la Institución, con la puesta en marcha de la nueva central telefónica por telefonía IP en este mes de marzo, se espera que se pueda mejorar y facilitar la comunicación interna en el MTSS y la atención a los usuarios, además de contar con información para la toma de decisiones (llamadas recibidas, atendidas, llamadas perdidas, tiempo promedio de espera para la atención).

d. El servicio de fotocopiado es un convenio de colaboración entre el MTSS y el Patronato Nacional de Ciegos, actualmente no cuenta con los recursos humanos y materiales suficientes para una satisfactoria atención al público.

e. La página web no contiene toda la información de los servicios, trámites y requisitos que brinda la institución, números telefónicos, direcciones, correos electrónicos, nombres de responsables de las oficinas regionales y horarios de atención al público.

f. Las oficinas en general de la institución no reúnen las condiciones necesarias de accesibilidad para el ingreso de usuarios con discapacidad y no cuentan con espacios suficientes en parqueos para uso de usuarios y funcionarios.

- En relación a la recomendación emitida en Oficio MTSS-CS-OF-75-2018, es importante que se dé un seguimiento en el futuro, para que en el momento que todos los expedientes de los pensionados sean digitalizados, no se reciban más documentos en forma física, esto en concordancia con la Directriz DMT-032-2015, la cual se enfoca en promover la digitalización de documentos a nivel interno y externo de la Institución, así como la efectiva aplicación de la política de cero papel para contribuir en la preservación del medio ambiente.
- Esta es una Contraloría, que si bien es cierto tiene asignada una secretaria actualmente la Contralora, se encuentra realizando las funciones de manera

unipersonal, por lo que es necesario reforzarla con más personal. Cabe indicar, que ya se ha hecho del conocimiento de la administración superior, la necesidad de una plaza adicional para esta Contraloría, y se está a la espera de que se den las condiciones requeridas, para la asignación de algún recurso.

- Se requiere dar seguimiento a la versión final del Reglamento Interno de esta Contraloría, para que finalmente sea aprobado.

V.RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ¹¹	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>1. Que las liquidaciones de la CCSS y certificaciones que emiten desde la Contabilidad Nacional para trámites de los pensionados, se reciban con firma digital en atención a la Directriz No. DMT-032-2015:</p> <p>“Lineamientos para la gestión de documentos digitales y virtualización de servicios en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS). Y en concordancia con la Ley No. 8220 sobre protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites, la Ley No. 8990 (Artículo 6.- Plazo y calificación únicos), así como la Ley General de Administración Pública No. 6227.”</p>	<p>En fecha 13/07/2018, se remitió el oficio MTSS-CS-OF-75-2018</p>	<p>Pago complementario de ex servidores de INCOFER.</p>	<p>Departamento Gestión de la Información, Dirección Nacional de Pensiones (DNP)</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1'}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>2. Se remitió por correo electrónico recomendación al Director de Pensiones y a jefaturas de otras áreas, para que coordinaran con la Dirección de Prestaciones Sociales de la CCSS, la gestión de capacitaciones o talleres gratuitos en temas que se relacionen con manejo del estrés, valores, manejo de la ira, para una mejor relación laboral y atención a los usuarios(as), por lo que le compartí información de una malla curricular sobre charlas gratuitas que la CCSS tiene a disposición, así como los requisitos a cumplir.</p>	<p>El 16 de agosto, se remitió por correo electrónico.</p>	<p>Atención al público.</p>	<p>Dirección Nacional de Pensiones, Dirección de Asuntos Laborales (DAL)</p>	<p>Atención a la persona usuaria</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ¹⁷	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>3. Dar seguimiento al tema sobre la emisión de certificaciones de pensiones en sedes regionales, para lo cual el Director de Pensiones podría solicitar criterio a la Dirección de Asuntos Jurídicos, sobre la factibilidad de que a funcionarios de la Dirección Nacional de Inspección y Dirección de Asuntos Laborales ubicados en las oficinas regionales, se les pueda delegar la firma u otro mecanismo para que suscriban certificaciones de la DNP, o algunas otras, tales como: pensionados fallecidos, ciudadanos extranjeros, cuotas y patronos, inclusión en planillas, montos de pensión. Se podría enviar a la oficina regional que hizo la solicitud, para que ahí la impriman e incluyan el sello y firma de</p>	<p>Informe de Recomendaciones a la DNP, remitido mediante Oficio MTSS-CS-OF-166-2018, del 27 de diciembre del 2018.</p>	<p>Emisión de certificaciones de pensiones en sedes regionales</p>	<p>Departamento Gestión de la Información, DNP. Oficinas regionales del MTSS en: Puntarenas, San Ramón, Alajuela, Grecia, Naranjo, Ciudad Quesada, San Vito, Neily, Pérez Zeledón, Liberia, San Marcos de Tarrazú, Limón, Puriscal, Osa, Golfito, Cartago, Heredia, Alajuela.</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
puño.				
<p>4. Que el Director de Pensiones coordine lo correspondiente con las oficinas de Recursos Humanos de instituciones tales como: Asamblea Legislativa, CONAVI, COSEVI, Dirección Nacional de Aviación Civil, MOPT, Imprenta Nacional, Correos de Costa Rica y Registro Nacional, para las certificaciones salariales y de tiempo laborado sean remitidas en un plazo máximo de 10 días naturales, según lo dispone el artículo 27 del Decreto Ejecutivo No. 33080- MTSS del 2006. Además, en acatamiento a la Directriz DMT- 032- 2015. Cuando se cuente con los expedientes de los pensionados en formato digital, se podría habilitar en la DNP una cuenta de correo electrónica,</p>	<p>Informe de recomendaciones a la DNP, remitido mediante Oficio MTSS-CS-OF-166-2018, del 27 de diciembre del 2018.</p>	<p>Pensión original, Regímenes Contributivos, Original Regímenes de Prejubilación:</p>	<p>Departamento Gestión de la Información, DNP</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
para que reciban las certificaciones con sello, para agilizar aún más este proceso.				
5. Se debe contactar a Gustavo Fallas correo: gfallas@conapam.go.cr, teléfono: 2223-8283 de la Unidad de Gestión Social y el área legal del CONAPAM por parte del Director de Pensiones, el Lic. Luis Paulino Mora con el propósito de coordinar una charla dirigida a los funcionarios del Departamento Gestión de la Información. Por lo que sería muy valioso, que en esta área se fomente la sensibilidad en la atención a los usuarios, y el conocimiento de la Ley N° 7935: Ley Integral para la Persona Adulta Mayor.	El día 11 de diciembre del 2018, mediante correo electrónico.	Atención al público	Departamento Gestión de la Información, DNP	Atención a la persona usuaria
6. Emitir circulares y recordatorios al personal sobre la normativa nacional y	Informe de encuestas, Oficio MTSS-	Atención al público	Dirección Nacional de Pensiones	Atención a la persona usuaria

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1'}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
directrices relacionadas con la atención de personas adultas mayores.	CS-OF-167-2018, el 27/12/18.			
7. Incentivar en los funcionarios ubicados en las ventanillas de Gestión de la Información, que valoren situaciones que requieren una atención prioritaria. Si bien es cierto, la mayoría de usuarios son adultos mayores y entre ellos, es difícil establecer prioridades en la atención, se podrían identificar circunstancias que demanden una atención más pronta, como por ejemplo: personas diabéticas que no deberían esperar mucho tiempo en la fila, para no alterar su horario regular de alimentación, ciudadanos(as) que viven lejos y por lo tanto necesitan retirarse más temprano o hacer uso de un tiquete de	Informe de Encuestas, Oficio N°MTSS-CS-OF-167-2018, el 27/12/18.	Atención al público	Departamento Gestión de la Información, DNP	Atención a la persona usuaria

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>autobús en algún horario definido, adultos mayores con discapacidad que les podría resultar más cansado esperar mucho tiempo en la fila, se sugiere además que se habilite una de las ventanillas para la valoración de esos casos y se atiendan ahí los usuarios que califiquen, para la atención prioritaria.</p>				
<p>8. 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 los valores en cada una de sus actuaciones.</p>	<p>Informe de Encuestas, Oficio N°MTSS-CS-OF-167-2018, el 27/12/18.</p>	<p>Atención al público</p>	<p>Dirección Nacional de Pensiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información. • Atención a la persona usuaria. • Tramitología y gestión de procesos. • Uso inadecuado de los recursos institucionales

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>9. Mayor supervisión de las jefaturas de su personal a cargo, realizando esporádicamente acompañamientos en las asesorías y el trato que se brinda a los usuarios(as), para evaluar: dominio del tema, sensibilidad en el trato ante personas con alguna condición especial, manejo de emociones y comunicación ante usuarios(as).</p>	<p>Informe de Encuestas, Oficio N°MTSS-CS-OF-167-2018, el 27/12/18.</p>	<p>Atención al público</p>	<p>Dirección Nacional de Pensiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información. • Atención a la persona usuaria.
<p>10. Coordinación con la Oficina de Igualdad de Oportunidades para la Persona con Discapacidad (perteneciente a la Dirección Nacional de Seguridad Social de este Ministerio), se gestione asesoría sobre el trato adecuado que se le debe brindar a las personas con esta condición, así como los servicios técnicos de apoyo que deben tener disponibles</p>	<p>Informe de Encuestas, Oficio N°MTSS-CS-OF-167-2018, el 27/12/18.</p>	<p>Atención al público</p>	<p>Dirección Nacional de Pensiones</p>	<p>Atención a la persona usuaria.</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>para facilitar la atención, ejemplo: equipo con lenguaje braile, sillas de ruedas, muletas, audífonos, incluso la colaboración del personal para ayudar en la movilización del usuario(a), siempre y cuando el/la mismo(a) esté de acuerdo y con los cuidados que correspondan para resguardar su integridad física emocional.</p>				
<p>11. Dar seguimiento para que el servicio de certificaciones que se está dando en las oficinas regionales, continúe activo y se dé adecuadamente. Con el propósito de que los funcionarios tengan la capacitación correcta y que el proceso se concluya en la misma sede, evitando a los usuarios(as) inconvenientes para desplazarse hasta la Plataforma de Información de la DNP en oficinas centrales, solo para que les coloquen un</p>	<p>Informe de Encuestas, Oficio N°MTSS-CS-OF-167-2018, el 27/12/18.</p>	<p>Emisión de certificaciones de Pensiones en sedes regionales</p>	<p>Departamento Gestión de la Información, DNP Oficinas regionales del MTSS en Puntarenas, San Ramón, Alajuela, Grecia, Naranjo, Ciudad Quesada, San Vito, Neily, Pérez Zeledón, Liberia, San Marcos de Tarrazú, Limón, Puriscal, Osa, Golfito, Cartago, Heredia, Alajuela.</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>sello y firma a una certificación. Esto en concordancia con uno de los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2018- 2022, que se refiere a la descentralización de servicios.</p>				
<p>12. Realizar las gestiones correspondientes para disponer de una computadora e impresora, en la recepción del edificio Presbítero Benjamín Núñez, con el objetivo de que los usuarios tengan acceso a la página web de este Ministerio y obtener cita, en la atención de servicios tales como: Asesoría Laboral, Cálculo de Prestaciones y Solicitud de Conciliación,</p>	<p>Oficio MTSS-CS-OF-163-2018 del 19 de diciembre del 2018</p>	<p>Asesoría Laboral, Cálculo de Prestaciones y Solicitud de Conciliación</p>	<p>Dirección General Administrativa y Financiera Dirección de Asuntos Laborales</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>que brinda la Dirección de Asuntos Laborales.</p> <p>Asimismo, sugiero se capacite al funcionario de la recepción, para en caso de que los usuarios lo requieran, pueda brindarles apoyo para obtener la cita.</p>				
<p>13. Reforzar capacitaciones a los funcionarios(as) sobre temas de atención al público, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones del desempeño y las sugerencias que brinda la Contraloría de Servicios, para evitar las quejas que presentan de los usuarios(as). Que en coordinación con la Oficina de Igualdad de Oportunidades para la</p>	<p>Recomendaciones realizadas en el estudio “Resultados del cuestionario percepción de la calidad</p>	<p>Atención al público</p>	<p>Dirección de Asuntos Laborales</p>	<p>Atención a la persona usuaria.</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>Persona con Discapacidad (Dirección de Seguridad Social del MTSS), capacite a los funcionarios del Departamento de Relaciones de Trabajo, en la adecuada atención y las ayudas técnicas que se le debe brindar a las personas con discapacidad, que requieren los servicios de este Departamento.</p>	<p>de los servicios del Departamento de Relaciones de Trabajo de la Dirección de Asuntos Laborales.”</p>			
<p>14. Atender al ciudadano del exceso de requisitos y trámites, según los artículos 2, 8 y 9 de la Ley 8220, para que los asuntos que presentan los usuarios ante determinada dependencia, no se archiven, aun cuando no sea competencia de esa oficina. Lo correcto es que realicen un traslado de documentos al área</p>	<p>MTSS-CS-OF-164-2018, remitido el 21 de diciembre del 2018</p>	<p>Aprobación de Reglamentos Interiores del trabajo.</p>	<p>Dirección Nacional de Inspección Dirección de Asuntos Jurídicos</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
competente para resolver y se le informe a la persona usuaria (según los medios para notificaciones), la dependencia donde se remitió su solicitud, con el objetivo de que pueda brindarle el seguimiento correspondiente a su trámite.				

Fuente: Elaboración propia Contraloría de Servicios-2019

VI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

- a. Que remita la solicitud al Consejo de Gobierno para la convocatoria de los Jerarcas, a fin de que se les explique, sobre la importancia de las Contralorías de Servicios, y el apoyo que se requiere para que las recomendaciones de éstas sean acatadas, y se les dé el posicionamiento que deben tener dentro de las instituciones.
- b. Que facilite espacios de reuniones entre las oficinas de las Contralorías de Servicios, que permitan intercambiar experiencias y buenas prácticas, dado que las actividades presenciales podrían generar un aprendizaje mayor y ampliar la perspectiva para la mejora continua.
- c. Mayor capacitación a las Contralorías de Servicios, en temas tales como: la ley No. 9158, su Reglamento y aplicación práctica, liderazgo en la función de las Contralorías de Servicios, gestión y evaluación de los servicios, negociación y modelo de conflictos en la perspectiva de las Contralorías de Servicios, inteligencia emocional aplicada a la gestión efectiva de conflictos.

VII. ANEXOS

- 1- Evidencias de gestión acondicionamiento sala de lactancia
- 2- Lista de asistencia actividad de valores
- 3- Certificado de participación-Mural de valores

ANEXO #1: Evidencias de gestión acondicionamiento Sala de lactancia



Para lo que corresponda le remito los acuerdos tomados en la **Sesión N° 015-2018** del 24 de abril del 2018 en la Sesión de la Junta Directiva de **ASETRABAJO**.

Acuerdo 11: Se acuerda por unanimidad y en firme girar instrucciones a la administración para que coordine con la señora Andrea Umaña y Elga González la compra del polarizado para la ventana de la sala de lactancia y las divisiones solicitadas para la sala sin pedir las tres cotizaciones.





28 de febrero del 2018

DGAF-OF-0147-2018

Ingeniero

Adrián Cordero Picado

Departamento de Servicios Generales
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

ASUNTO: Sala de lactancia materna.

Estimado señor:

Es de gran importancia para este Ministerio poder contar con una sala de lactancia materna, y de esta manera poder cumplir con las disposiciones que la Ley de Fomento de Lactancia Materna indica.

Por lo que, de la manera más atenta, solicito su colaboración para que, en un plazo no mayor a los 15 (quince) días, se inicien las gestiones para contar con la sala de lactancia materna, la cual será ubicada en el segundo piso del edificio principal de este ministerio, espacio que es de su conocimiento. Así mismo, solicito que se realice el estudio correspondiente para que se trabaje en la posibilidad de contar igualmente con una sala de lactancia materna en el Edificio Nauyaka.

Para lo antes indicado, le solicito coordinar con la Ing. Carolina Montero de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y la señora Elga González, Contralora de Servicios, para que de acuerdo a sus competencias le colaboren en esta gestión.

Agradezco de antemano su colaboración.

Cordialmente,

CIRO DIDIER
BARBOSA
TORIBIO (FIRMA) Formato digitalizado por
CIRIO DIDIER BARBOSA
TORIBIO (FIRMA)
Fecha: 2018.02.28 13:44:57
0018

Ciro Barbosa Toribio
Oficial Mayor y
Director General Administrativo Financiero

Oficio DGAF-OF-0286-2018 Solicitud de donación- AFUMITRA

6 messages

Elga Gonzalez <elga.gonzalez@mtss.go.cr>

Mon, Apr 30, 2018 at 5:51 PM

To: [Ciro Barbosa Toribio <ciro.barboza@mtss.go.cr>](mailto:ciro.barboza@mtss.go.cr)

Cc: [Adrian Cordero <adrian.cordero@mtss.go.cr>](mailto:adrian.cordero@mtss.go.cr), [Marjorie Rodriguez <marjorie.rodriguez@mtss.go.cr>](mailto:marjorie.rodriguez@mtss.go.cr)

Buenas tardes Don Ciro

Le remito el Oficio DGAF-OF-0286-2018 para solicitud de donación a Afumitra.

En el mismo incluí un enmarcado de cuadro de lactancia, ya que la Doctora de aquí está anuente a donar un cuadro alusivo a

Lactancia Materna, pero dice que hay que cambiarle el marco (ella el miércoles puede aportar la cotización de esto).

Si considera necesario modificar algo de lo que se está solicitando, le agradezco si lo borra en el word , y por favor lo guarda en pdf y lo firma.

Sino me indica y yo lo cambio.

Muchas gracias.



Elga González Leitón

Contralora


Contraloría de Servicios


Teléfono: 2542-0081 • ext. 1004


Fax: 2258-4049

Recorte n

5 attachments

 **DGAF-OF-0286-2018 Solicitud de donación- AFUMITRA.pdf**
214K

 **Cotización mesa de centro Artex.pdf**
388K

 **Cotización mesa de centro Muebles Barroquín.pdf**
643K

Anexo #2: Lista de asistencia actividad de valores



Los abajo firmantes damos fe de que participamos en la capacitación sobre Valores y Código de Ética, impartida por la Psicóloga Magally Ramírez, de la Comisión Nacional de Emergencias, el 18 de mayo del 2018 a las 10:00 a.m., en la Sala de Ex Ministros del MTSS. Autorizamos el uso del correo electrónico para que se nos remita información relacionada con el tema.

NOMBRE	DEPARTAMENTO	CORREO ELECT.	FIRMA
Ana Yancy Castillo	Archivo Central	anayancy.castillo@mtss.go.cr	
Emma Chacón Yamilith Jiménez Yorleny Mejía	U. Género	yamilith.jimenez@mtss.go.cr	
Victoria Mena	Directorio Planificación	victoria.mena@mtss.go.cr	
Carolina Montero	UOSO	carolina.montero@mtss.go.cr	
Candy Retana	DTIC	candy.retana@mtss.go.cr	
Marjorie Rodriguez	Contraloría de Servicios	marjorie.rodriguez@mtss.go.cr	
Grettel Solano	U. E. G	grettel.solano@mtss.go.cr	
Ramón Soto	Archivo Central	ramon.soto@mtss.go.cr	
Vanessa Soto	DGPT	vanessa.soto@mtss.go.cr	

Psicóloga: Magally Ramírez
Comisión Nacional de Emergencias

Elga González Leiton
Contralora de Servicios MTSS

Teléfono: 2542-0081 • Central Telefónica: 2542-0000 • www.mtss.go.cr

"POR UNA COSTA RICA INCLUSIVA Y SOLIDARIA"



Anexo #3: Certificado de participación- Mural de valores

