INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL | GOBIERNO DE COSTA RICA

Informe N.º AUD-025-2024

IMAS
AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE EL ESTUDIO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL IMAS.

DICIEMBRE 2024

Tabla de Contenido

RESUMEN EJECUTIVO 3
1. INTRODUCCIÓN 7
1.1 Origen del Estudio 7
1.2 Objetivo General 7
1.3 Alcance y Periodo del Estudio 7
1.4 Metodología 8
1.5 Comunicación 10
2. RESULTADOS 10
2.1 NORMATIVA 10
2.2 LÍNEA GRATUITA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS 14
2.3 CONTACTO DE LA CONTRALORÍA CON LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS 20
2.4 SISTEMA DE QUEJAS Y DENUNCIAS 23
3. CONCLUSIONES 29
4. RECOMENDACIONES 29

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

La auditoría tuvo como objetivo determinar si la prestación del servicio que brinda la Contraloría de Servicios es eficiente y eficaz, en relación con la atención de los trámites que realizan las personas usuarias de los servicios de la institución. El periodo evaluado comprendió los últimos seis meses anteriores al momento de ejecutar los procedimientos de Auditoría respectivos, que corresponden de octubre 2021 a marzo 2022 y se amplió hasta marzo del 2024, debido al nombramiento de la jefatura en la Contraloría de Servicios del IMAS, a partir de agosto de 2022.

¿Por qué es importante?

Para evaluar los controles y procedimientos administrativos establecidos para la atención a las personas usuarias, así como, comprobar que el IMAS cumple con la normativa externa que regula la Contraloría de Servicios y verificar que las solicitudes que se presentan sean atendidas de forma oportuna.

¿Qué encontramos?

La Contraloría de Servicios, no tiene manuales de procedimientos y mecanismos de control, elaborados, formalizados y comunicados, para la atención de sugerencias, quejas, denuncias, orientaciones y felicitaciones; las investigaciones internas preliminares de oficio o a petición de parte sobre las fallas en la prestación de los servicios; el traslado de las denuncias a las diferentes dependencias institucionales; la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad; además, el Protocolo de atención y servicio para habitantes de la república en la Contraloría de Servicios del IMAS está desactualizado. Por otra parte, no tiene procedimientos elaborados, formalizados y comunicados, para el plazo en que la jefatura de la dependencia, una vez recibida la gestión mediante el Sistema de quejas y denuncias de la Contraloría de Servicios del IMAS, asigne a la persona funcionaria responsable de dar respuesta; el plazo máximo para comunicar a la persona usuaria la resolución de la gestión, cuando el análisis sea de mayor complejidad y por ende, requiera más tiempo para ser resuelto; y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del IMAS, no se ajusta en el plazo máximo para dar trámite a las gestiones que realizan las personas usuarias con el plazo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

La Contraloría de Servicios, tiene debilidades en la atención de llamadas que realizan las personas que utilizan el servicio, al número gratuito 800 224 91 63, debido a que, no se atendieron durante el periodo del 13 de junio al 08 de julio 2022, el 55,91% y para el periodo del 19 de junio al 14 de julio 2023, el 86,48% de las llamadas.

La Contraloría de Servicios, no aplica en el total de las 38 (100%) ULDS[1], instrumentos que permitan medir la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas, al menos una vez al año; no realiza ferias ciudadanas constantemente como una forma de mayor presencia y acercamiento con las comunidades, ni presenta un reporte de los resultados provenientes de estas ferias; le falta incluir conclusiones, recomendaciones y situaciones específicas indicadas por los usuarios al momento de la entrevista, en los reportes de la aplicación de instrumentos para medir la percepción, y mantiene en ocho ULDS los buzones de sugerencias sin formularios, sin material informativo, entre otros.

La Contraloría de Servicios, presenta debilidades para la atención de las denuncias que se ingresan en el Sistema de quejas y denuncias, en los siguientes aspectos:

- Un recordatorio que notifique a la jefatura de la dependencia que está pendiente la asignación de la persona funcionaria responsable de atender la gestión.
- Un recordatorio que notifique a la persona funcionaria responsable de atender la gestión, que sigue pendiente el trámite, para ser atendido a la mayor brevedad posible.

Además, requiere aspectos de mejora en el Sistema de quejas y denuncias de la Contraloría de Servicios del IMAS, para que, se habilite un campo en donde deje evidencia del cierre que se realiza, una vez finalizada la gestión. También, se determina que, las personas funcionarias no están completando todos los campos que requieren las gestiones interpuestas por las personas usuarias en el Sistema.

¿Qué sigue?

De conformidad con los resultados obtenidos, esta auditoría interna considera relevante que la administración ejecute las siguientes acciones; con el propósito de promover mejoras en la eficiencia y eficacia del servicio que brinda la Contraloría y contar con un mayor acercamiento a las personas usuarias de los servicios:

A la Jefatura de la Contraloría de Servicios

Elaborar, formalizar y comunicar los procedimientos y los mecanismos de control necesarios para fortalecer el sistema de control interno en los siguientes procesos: atención de

[1] ULDS: Unidades Locales de Desarrollo Social

sugerencias, quejas, denuncias, orientaciones y felicitaciones; las investigaciones internas preliminares de oficio o a petición de parte sobre las fallas en la prestación de los servicios; el traslado de las denuncias a las diferentes dependencias institucionales, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad. Además, actualizar y gestionar lo que corresponda para:

a. La formalización y la comunicación de los procedimientos del Protocolo de atención y servicio para habitantes de la república en la Contraloría de Servicios del IMAS, que se relacionan con el Sistema de quejas y denuncias de la Contraloría de Servicios del IMAS; con el propósito, de que el documento brinde información razonable y confiable de manera que fortalezca el control interno.
b. Estandarizar el plazo máximo del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del IMAS, respecto a dar trámite a las gestiones que realizan las personas usuarias, y se ajuste al plazo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Establecer, formalizar y comunicar los plazos siguientes:

a. El plazo para que la jefatura de la dependencia, una vez recibida la gestión mediante el Sistema de quejas y denuncias, asigne a la persona funcionaria responsable de dar respuesta.
b. El plazo máximo para comunicar a la persona usuaria la resolución de la gestión, cuando el análisis sea de mayor complejidad y, por ende, requiera más tiempo para ser resuelto.

Elaborar un análisis, en el cual se deje la evidencia:

a. Para direccionar las llamadas del número gratuito 800 224 91 63 a otras extensiones telefónicas de la Contraloría de Servicios, para que estas no sean recibidas solamente por la secretaria; y
b. Para utilizar una aplicación de mensajería instantánea como el WhatsApp, con el fin de que las personas usuarias dispongan de otros medios para realizar sus gestiones.

Analizar y comunicar el resultado a la Gerencia General, de la pertinencia de que la persona Profesional en Contraloría de Servicios sea miembro de seis diferentes comisiones; con el propósito de que tenga más tiempo para dedicarle a las labores ordinarias del cargo que ocupa.

Elaborar un cronograma de actividades que contenga lo siguiente: tareas, responsables, plazos y seguimiento, para realizar las visitas al menos una vez al año en cada Unidad Local de Desarrollo Social para lo siguiente:

a. Aplicar instrumentos que permitan medir la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de los servicios que brinda la institución, el grado de satisfacción y las oportunidades de mejora, producto de los resultados obtenidos.
b. Realizar ferias ciudadanas como una forma de mayor presencia y acercamiento con las comunidades, para brindar información básica sobre tipo de oferta programática, escuchar a la persona habitante; así como, orientarle de sus deberes para con las personas que acuden a sus comunidades, así como sus derechos, promocionando su empoderamiento y hacer más amigable el ingreso a la atención institucional.
c. Inspeccionar los buzones de sugerencia y comprobar al menos: el estado en el que se encuentran, la limpieza, que tengan formularios oficiales para las gestiones de las personas usuarias y material informativo sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios.

Elaborar un reporte, de los resultados provenientes de las ferias que realiza la Contraloría de Servicios e incluir conclusiones, recomendaciones y situaciones específicas indicadas por los usuarios al momento de la entrevista, en los reportes de la aplicación de instrumentos para medir la percepción. Además, comunicar a las jefaturas de las Unidades de Investigación Planificación y Evaluación Regional responsables de los buzones, las condiciones mínimas en las que deben mantenerse, siendo: limpieza, buen estado, accesibles, con formularios y material informativo.

Analizar y coordinar con Tecnologías de Información, la inclusión en el Sistema de quejas y denuncias recordatorios para lo siguiente:

a. Que notifique a la jefatura de la dependencia que está pendiente la asignación de la persona funcionaria responsable de atender la gestión.
b. Que notifique a la persona funcionaria responsable de atender la gestión, que sigue pendiente el trámite, para ser atendido a la mayor brevedad posible.
c. Habilitar un campo en el Sistema de quejas y denuncias, para dejar evidencia del cierre que se realiza por parte de la Contraloria de Servicios con la persona usuaria, una vez finalizada la gestión.

Coordinar con Desarrollo Humano para que se programen capacitaciones a las personas responsables de incluir información en el Sistema de quejas y denuncias; para que la informacion que se incluye sea de calidad, oportuna y que responda a las necesidades de distintos usuarios.

AUD.025-2024

INFORME DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE EL ESTUDIO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL IMAS.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del Estudio

El estudio al que se refiere el presente informe se lleva a cabo de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna.

1.2 Objetivo General

Determinar la eficiencia y eficacia del servicio que brinda la Contraloría de Servicios, en relación con la atención de los trámites que realizan las personas usuarias de los servicios de la institución.

1.3 Alcance y Periodo del Estudio

El presente estudio consistió en evaluar los procedimientos, trámites y documentación relacionada con la Contraloría de Servicios y la normativa aplicable. El periodo de estudio comprendió los últimos seis meses anteriores al momento de ejecutar los procedimientos de Auditoría respectivos, que corresponden de octubre 2021 a marzo 2022 y se amplió al primer trimestre del año 2024, debido al ingreso de la nueva jefatura de la Contraloría de Servicios, con el propósito de verificar si realizó cambios que impactaran los resultados del presente informe.

1.4 Metodología

Se analiza la eficiencia y la eficacia del servicio de la Contraloría, considerando las siguientes variables con base en las mejores prácticas:

a) Pertinencia del servicio: considera los resultados obtenidos en la prestación del servicio que brinda la Contraloría en cuanto a la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias sobre los servicios que ofrece la organización, sus procedimientos y los modos de acceso, la cobertura del servicio a distintas poblaciones, incluidas aquellas en condición de vulnerabilidad, así como sobre las condiciones de prestación del servicio en cuanto a recursos materiales, tecnológicos y de infraestructura.

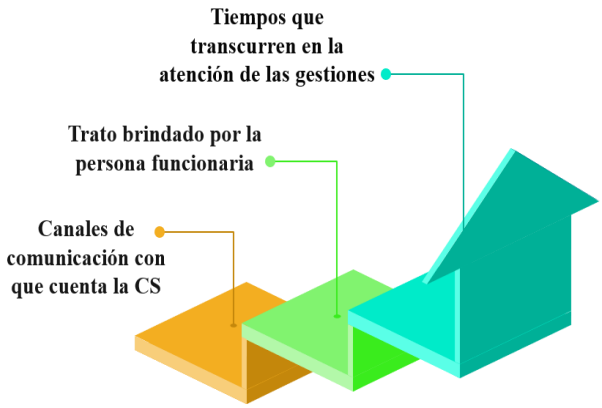
b) Confiabilidad en el servicio: relaciona los resultados obtenidos de las acciones ejecutadas en la prestación del servicio, en cuanto a la atención de manera oportuna y efectiva de las gestiones (denuncia, queja, orientación y recomendaciones) que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios, con el fin de procurar la solución y orientación de estas gestiones dentro de los plazos establecidos y con la confidencialidad que corresponde.

Se utiliza como criterios de evaluación, en lo que resulta aplicable lo dispuesto en el siguiente bloque de legalidad:

- Ley 8220 Protección Ciudadano Exceso Requisitos y Trámites Administrativos
- Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad Ley 7600
- Ley 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su Reglamento
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N°8422 y su Reglamento
- Ley 8968 de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales
- Ley No. 8292 Ley General de Control Interno
- Ley General de la Administración Pública, N°6227
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del IMAS
- Normas de Control Interno para el Sector Público
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público
- El Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (MNGA)
- Protocolo de atención y servicio para habitantes de la República en la Contraloría de Servicios del Instituto Mixto de Ayuda Social
- Entre otras

Se selecciona una muestra aleatoria de 30 (10.79%) personas usuarias de los servicios de un total de 278 (100%) que realizaron gestiones en la Contraloría, en el periodo de octubre 2021 a marzo 2022; con el fin de evaluar los tres criterios que se indican en la figura N°1:

Figura N°1. Criterios utilizados para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Contraloría de Servicios



Se entrevista a la persona Profesional en Contraloría de Servicios, al no estar nombrada la jefatura de la Unidad, y debido a que el señor Juan Carlos Flores Monge se jubiló el 30 de junio del 2021, con respecto a los procedimientos con que cuenta la Contraloría para la atención de las gestiones, cuantas personas funcionarias laboran en la Unidad, que funciones desempeñan y lo referente a la atención que se brinda a las personas usuarias de los servicios.

Se solicita al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), las llamadas entrantes al número gratuito de la Contraloría de Servicios, del 13 de junio al 08 de julio de 2022 y del 19 de junio al 14 de julio del 2023, para determinar el número de atenciones por parte de esta.

Se revisa el cumplimiento del Plan anual de trabajo de la Contraloría de Servicios y la presentación del informe anual de labores a la Secretaría Técnica, el cual debe ser elaborado con base en la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN[2].

Se verifica si la Contraloría de Servicios cuenta con instrumentos que permitan medir la percepción, para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad del servicio que brinda; si realiza ferias ciudadanas como una forma de mayor presencia y acercamiento con las comunidades y el estado en que mantiene los buzones de sugerencias.

Se verifica si la Contraloría de Servicios, tiene normativa establecida para la atención de los servicios que brinda.

Se entrevista a la funcionaria Loryi Valverde Cordero, jefatura de la Contraloría de Servicios, que se nombra en el cargo, a partir del 25 de agosto de 2022, con el fin de ampliar información acerca de cambios en el funcionamiento de la Unidad y del Sistema de quejas y denuncias de la Contraloría de Servicios del IMAS, de ahora en adelante Sistemas de quejas y denuncias, entre otros.

Se selecciona una muestra de 50 (23.92%) de un total de 209 (100%) gestiones ciudadanas tramitadas en las Unidades Locales de Desarrollo Social, con el Sistema de quejas y denuncias, de enero a julio del 2023, para determinar el abordaje de las denuncias, los tiempos que transcurren en la atención de las gestiones y el seguimiento que se realiza una vez que son atendidas, entre otros.

[2] MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica

Se le solicita a la señora Silvia Calderón Umaña, profesional de servicio civil 3, destacada en la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de Mideplan, que nos recomiende las Contralorías de Servicios que se encuentran mejor organizadas; con el fin de seleccionar una de ellas para agendar una visita.

Se solicita una reunión con el señor Erick Alfaro Romero, Contralor de Servicios del Poder Judicial, con el propósito que nos comparta su experiencia y la organización en el servicio que brindan. Nos indica aspectos importantes tales como que la Contraloría está compuesta por más de 20 funcionarios, cuentan con diferentes sucursales en el territorio nacional y aparte de los canales de comunicación vía web, correo electrónico, atención personal y llamadas telefónicas, también utilizan mensajería instantánea mediante el WhatsApp, lo cual permite una mejor comunicación y un mayor alcance con los usuarios de los servicios.

1.5 Comunicación

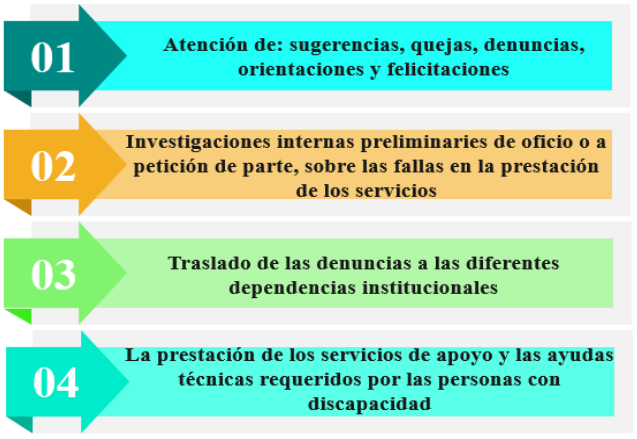
En reunión celebrada el día 11 de diciembre del 2024, de forma virtual vía Microsoft Teams se comunicaron los resultados del presente informe a la Sra. Loryi Valverde Cordero, Jefatura de la Contraloría de Servicios, en las cuales se efectuaron algunas observaciones que, en lo pertinente, una vez valoradas por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el presente informe.

2. RESULTADOS

2.1 NORMATIVA

a. La Contraloría de Servicios, no tiene manuales de procedimientos y mecanismos de control, elaborados, formalizados y comunicados, para la atención de las gestiones ciudadanas que ejecuta, de los siguientes tres procesos (01, 02 y 04) que se encuentran incluidos en el Artículo 6º—**Funciones** del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del IMAS y un proceso (03) que la jefatura indica que no está normado pero que ella lo realiza, como se detalla en la **figura N°2**:

Figura N°2. Procedimientos sin manuales ni mecanismos de control



Sobre lo anterior, esta Auditoría Interna mediante correo electrónico, le consulta a la jefatura de la Contraloría de Servicios, lo siguiente:

01- Detalle los mecanismos y criterios establecidos para analizar las: sugerencias, quejas, denuncias, orientaciones y felicitaciones que son atendidas por la Contraloría de Servicios. En caso de estar normados remitir el documento a esta Auditoría Interna.

R/ Los mecanismos de atención aplicados por la Contraloría de Servicios están detallados en los documentos (Adjuntos):
• Reglamento de organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios del IMAS.
• Protocolo de atención y servicio para habitantes de la república en la Contraloría de Servicios del IMAS / (…)

Es importante indicar que, los reglamentos plantean un marco amplio de normas y conductas a seguir, sin hacer énfasis en detalles o particularidades; los protocolos por su parte, se refieren a la relación y trato con el cliente mediante normas protocolarias de atención al usuario; sin embargo, estos carecen de mecanismos de control, que son aquellas técnicas o herramientas que utilizan las organizaciones para que esta fase del proceso administrativo (denominada control) se lleve a cabo de manera pertinente, efectiva y adecuada, definiendo claramente: actividades, plazos, responsables, entre otros.

Por otra parte, el protocolo de atención y servicio que se indica anteriormente está desactualizado, ya que menciona en su contenido el "Sistema automatizado de gestión ciudadana", el cual no se utiliza desde octubre del 2022, fecha en que entró en operación el Sistema de quejas y denuncias.

02- Detalle el procedimiento establecido para la investigación interna preliminar. En caso de estar normados remitir el documento a esta Auditoría Interna.

R/ (…) / No se realizan investigaciones preliminares.

03- Indique si existen criterios establecidos y comunicados para el traslado de las denuncias a las diferentes dependencias institucionales. En caso de estar normados remitir el documento a esta Auditoría Interna.

R/ Desde el ingreso de esta servidora como Contralora de Servicios, el criterio primordial es que, si esta Contraloría cuenta con la información para atender el caso, se da una respuesta al ciudadano, sin trasladar el caso a otras dependencias, buscando con esto, que la persona sea atendida a la brevedad posible y no se

recargue la operativa de las ULDS. Lo anterior siempre que se analice el caso, se revisen el historial del interesado en los sistemas instituciones, (SABEN, SIPO, PRIDES y SABEN WEB), y se cuente con seguridad sobre la información que se va a brindar / (…)

04- Detalle los procedimientos y mecanismos establecidos por la Contraloría de Servicios para evaluar la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas que brinda el IMAS a las personas con discapacidad. En caso de estar normados remitir el documento a esta Auditoría Interna.

R/ En el caso de las personas con discapacidad y con la población en general, la Contraloría de Servicios se basa en lo establecido institucionalmente. En ese sentido, si la institución establece que la población con discapacidad es prioritaria y para tales efectos brinda una atención preferencial, esta Contraloría evalúa cada caso en función de lo previamente establecido. No existe documento normado, ya que la normativa que aplica es la que rige a nivel institucional para la gestión social.

b. La Contraloría de Servicios, no tiene plazos establecidos en lo siguiente:

- El plazo para que la jefatura de la dependencia asigne una vez recibida la gestión mediante el Sistema de quejas y denuncias, a la persona funcionaria responsable de dar respuesta.

Mediante el análisis de gestiones realizadas por las personas usuarias, se determinan casos en los cuales estos plazos de asignación por parte de la jefatura se realizan hasta 52 días después de recibidas. A modo de ejemplo se citan los siguientes casos:

Cons.*	N°. Denuncia	ULDS	Días
1.	1432023	Alajuela	52
2.	892023	Desamparados	36
3.	842023	Golfito	26

***Cons.:** Consecutivo
Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna

- El plazo máximo para comunicar a la persona usuaria la resolución de la gestión, cuando el análisis sea de mayor complejidad y, por ende, requiera más tiempo para ser resuelto.

Con respecto a los plazos establecidos para dar respuesta a las gestiones, la jefatura de la Contraloría de Servicios explica que, es imposible atenderlas en estos plazos cuando estas sean de una mayor complejidad. A modo de ejemplo se citan los siguientes casos correspondientes a gestiones resueltas en un plazo mucho mayor al establecido:

Cons.*	N°. Denuncia	ULDS	Días
1.	1612023	Cristo Rey,	162
2.	2662023	Puntarenas	131
3.	842023	Golfito	90

***Cons.:** Consecutivo
Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna

Por otra parte, se determina que el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del IMAS, no se ajusta en el plazo máximo para dar trámite a las gestiones que realizan las personas usuarias con el plazo establecido en la **Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de** Servicios; como se muestra en el siguiente cuadro:

Cons.*	Reglamento / Ley	Articulo	Plazo
1.	Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del IMAS	12	8 días hábiles
2.	Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios	43	10 días hábiles

***Cons.:** Consecutivo
Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna

Como se muestra en el cuadro anterior, hay dos días hábiles de diferencia, entre la Ley y el Reglamento; situación que sería importante estandarizar, para generar un plazo regular conforme a la Ley.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen con respecto a la documentación de las actividades de control, lo siguiente:

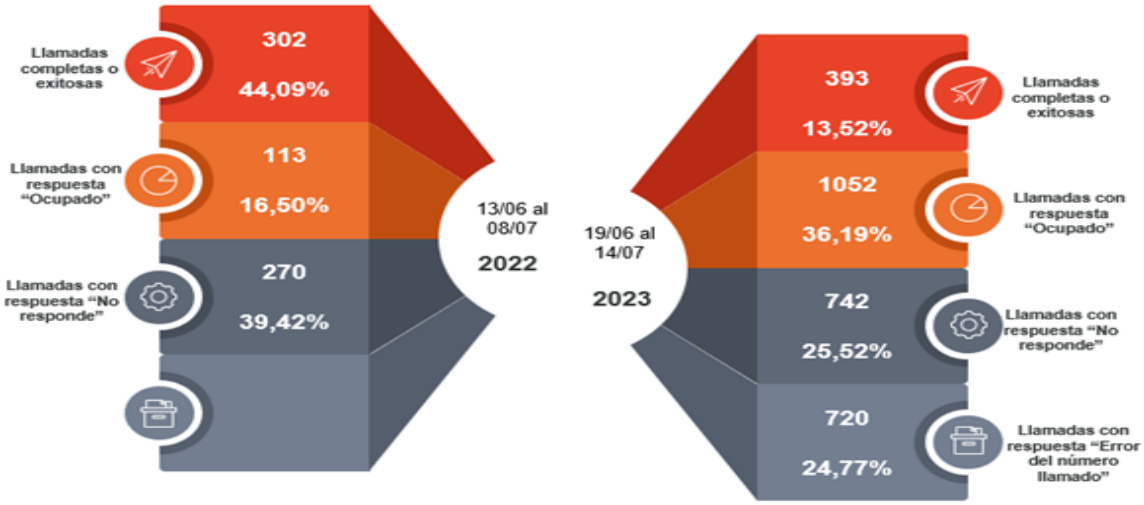
> **4.2 Requisitos de las actividades de control**
>
> Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos: / (…) **e. Documentación.** Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación. **(El subrayado no es parte del original)**

La Contraloría de Servicios, al no tener elaborados, comunicados y oficializados, los procedimientos y mecanismos de control, para las actividades que realiza, expone al riesgo de que se debilite el servicio que brinda.

2.2 LÍNEA GRATUITA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

La Contraloría de Servicios, tiene debilidades en la atención de llamadas que realizan las personas usuarias que utilizan el servicio, al número gratuito 800 224 91 63; lo anterior se evidencia, al solicitar al señor Fabián Orozco Alvarado, funcionario de Ventas Soluciones Empresariales de la Dirección Canales Empresariales de Kolbi Negocios, un "conteo de llamadas" que abarca los periodos del 13 de junio al 08 de julio del 2022 y del 19 de junio al 14 de julio del 2023; con base en la información suministrada se determina que las llamadas que se completan o son exitosas (atienden) son menos en relación con las que no obtienen respuesta (no se atienden), como se detalla en la figura N°3:

Figura N°3. Cantidades y porcentajes de llamadas realizadas al número gratuito de la Contraloría de Servicios



De la figura anterior se desprende, para el periodo que comprende del 13 de junio al 08 de julio de 2022, de un total de 685 (100%) llamadas que ingresaron al número gratuito para la atención de personas usuarias, 302 (44,09%) se atienden, 113 (16,50%) aparecen con respuesta "ocupado" y 270 (39,42%) "no responde"; cabe indicar que, la Contraloría de Servicios en ese momento contaba con dos personas funcionarias, el profesional en Contraloría y la persona secretaria.

Por otra parte, para el período que abarca del 19 de junio al 14 de julio de 2023, de un total de 2907 (100%) llamadas que ingresaron, 393 (13,52%) se atienden, 1052 (36,19%) aparecen con respuesta "ocupado", 742 (25,52%) "no responde" y 720 (24,77%) "error del número llamado"; en ese momento, la Contraloría de Servicios contaba con cuatro personas funcionarias laborando, la jefatura, un profesional, una secretaria y una persona con discapacidad.

Con respecto al bajo porcentaje de atención de llamadas de 302 (44,09%) para el año 2022 y 393 (13,52%) en el 2023, se le consulta a la jefatura de la Contraloría de Servicios y explica

lo siguiente: “de las cuatro personas funcionarias de la unidad, la única que atiende esa línea es la secretaria y dicha línea se encuentra direccionada únicamente al teléfono de esta funcionaria.”

También, mediante correo electrónico, explica lo siguiente:

> Sobre la línea telefónica 800 de la Contraloría de Servicios, actualmente atendida por la compañera secretaria Johanna Espinoza, se informa que a principio del año se había coordinado con TI y con el ICE la posibilidad de modernizar la línea y también cambiar las terminales telefónicas del equipo (aparato de teléfono), con el propósito de trasladar llamadas, llevar registro de las atenciones en tiempo real, atender con headset para ubicar la información del usuario al mismo tiempo que se realiza la llamada, llamadas colaborativas, entre otros. Sin embargo según indicó TI no habían recursos de teléfonos CISCO suficientes, por lo que se nos ofreció solamente 1, el cual no se podía utilizar con la línea 800 por la arquitectura técnica de esa línea y en ese sentido no tenía funcionalidad. Actualmente, la línea no permite traslado de llamadas ni permite un monitoreo constante (por sus características técnicas).

Al realizar un análisis de los tiempos de duración en las llamadas y compararlo con la jornada laboral de la secretaria de la Contraloría de Servicios que atiende la línea gratuita, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla N°1. Tiempos de duración de llamadas y comparación con la jornada laboral de la persona funcionaria que atiende la línea gratuita

Cons.*	Semana	Horas laborales semanales efectivas*	Total de horas que se dedican a la atención de llamadas por semana	Horas que dedica para otras actividades que se relacionan con el cargo
1.	19 - 23 /06/2023	32,25	4,79	27,46
2.	26 - 30 /06/2023	32,25	7,97	24,28
3.	03 - 07 /07/2023	32,25	6,70	25,55
4.	10 - 14 /07/2023	32,25	7,23	25,02
	Totales	**129**	**26,69**	**102,31**

***Cons.:** Consecutivo
Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna.
*Horas laborales semanales efectivas: corresponde a 6,45 horas diarias efectivas, por 5 días a la semana para un total de 32,25 horas semanales efectivas.

De la tabla anterior se desprende que, la secretaria atiende llamadas en 26,69 (20,68%) horas de un total de 129 (100%) horas efectivas de trabajo correspondientes a 4 semanas; situación que afecta el servicio oportuno de la línea gratuita para la atención de personas usuarias que brinda la Contraloría de Servicios.

Con respecto a las principales actividades para el cargo de secretaria, el Manual Descriptivo de Cargos Institucional, establece lo siguiente:

> **PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL CARGO** /1. Tramita asuntos variados, como: adelantos de caja chica, facturas, requisiciones, fotocopias, cheques, convocatorias a sesiones de trabajo y otros documentos relacionados con las actividades de la oficina. /2. Vela por el correcto y oportuno trámite de los asuntos sometidos a la consideración del equipo en que labora y mantiene registros actualizados de los documentos recibidos o trasladados a otras dependencias, velando porque los mismos sean atendidos y resueltos dentro de los plazos previstos. /3. Evacua consultas sobre beneficios otorgados bajo la modalidad de internet banking, tarjetas prepago, registros en SIPO y vigencia. /4. Redacta y realiza trabajos digitalizados variados y difíciles, tales como: cartas, mensajes, circulares, reportes, constancias, informes, convocatorias y otros documentos de similar naturaleza. /5. Recibe, lee, registra, distribuye y da seguimiento a la correspondencia y otros documentos, propios de la actividad de la oficina; atiende al público, personalmente o por teléfono, le suministra la información que requiere y lo orienta en la ejecución de los trámites, propios de los servicios que presta la Institución. /6. Atiende las llamadas telefónicas, evacúa las consultas o las traslada a los funcionarios competentes para su respectiva respuesta. /7. Selecciona, clasifica, ordena, administra y facilita el acervo documental del área correspondiente. /8. Prepara informes sobre diversas sesiones de trabajo y confecciona las comunicaciones respectivas. /9. Lleva la agenda de reuniones, citas, compromisos y otras actividades del superior jerárquico inmediato y lo mantiene informado al respecto./10.Mantiene controles sobre: acuerdos, resoluciones, compras, pagos, correspondencia, documentos recibidos y enviados y otros similares./11.Mantiene actualizada la base de datos de la unidad; ejerce controles sobre la ejecución de los acuerdos del Consejo Regional; participa en reuniones, actividades de capacitación, atención a visitantes u otras similares./12.Atiende al público, resuelve sus consultas o lo pone en contacto con las oficinas o funcionarios correspondientes./13.Utiliza programas informáticos para el registro, control de correspondencia y solicitud y trámites para la compra de bienes y servicios que requiera la unidad organizativa en que preste sus servicios./14.Lee y revisa los periódicos, recorta los artículos e informaciones que se relacionan con la gestión de la unidad organizativa donde se ubica y lleva un archivo de los mismos./15.Acata las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores y las establecidas en la normativa y procedimientos aplicables a su gestión, atendiendo a principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS./16.Participa en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que la institución programe o convoque./17.Realiza otras actividades propias del cargo a criterio del superior jerárquico inmediato. **(El subrayado no es parte del original)**

Si bien, la Contraloría de Servicios a la fecha del alcance del estudio, se conforma por cuatro personas funcionarias, la línea gratuita es atendida por la persona funcionaria secretaria; a

pesar de que en el Manual Descriptivo de Cargos Institucional, la actividad esta asignada a la persona Profesional en Contraloría de Servicios, en el punto 24, que señala lo siguiente: "Atiende, orienta y asesora a los usuarios, funcionarios de entes públicos, de las consultas que se realizan a los programas institucionales mediante la línea 800 de la Contraloría de Servicios." **(El subrayado no es parte del original)**

Por otra parte, es pertinente indicar que, durante la entrevista realizada a la persona profesional en Contraloría de Servicios, explica lo siguiente:

> Actualmente pertenezco a :/-Comisión institucional en Materia de Discapacidad (CIMAD)/-Equipo de datos abiertos/-Comisión de prevención y atención del hostigamiento sexual /-Red de hombres/-Comisión interna encargada de la ejecución, monitoreo y evaluación de cumplimiento de las metas institucionales en PLANOVI/-Comisión de mejora regulatoria/En promedio nos reunimos una vez al mes , (sic) con un promedio de 2 horas en cada uno pero ello puede variar a mas (sic) tiempo , no siempre es exacto . La comisión que devenga actualmente mas (sic) tiempo (sic) es la CIMAD , pero porque estamos en la construcción de la política y se destinaron 4 horas para ir cumpliendo en la construcción.

La persona profesional en Contraloría de Servicios, al ser miembro de seis Comisiones institucionales diferentes, mensualmente en promedio dedica dos días de su tiempo laboral para cumplir con las funciones que estas conllevan, restando tiempo a las principales actividades de su cargo, establecidas en el Manual Descriptivo de Cargos Institucional, que se detallan a continuación:

> 1. Orienta a los usuarios de los diferentes programas y servicios que brinda la institución e indica en cuales casos puede intervenir la Contraloría de Servicios./2. Tramita gestiones ciudadanas (denuncias, denuncias anónimas, personales, inconformidades, quejas, orientaciones) hacia las diferentes unidades de la institución./3. Registra y procesa en el sistema informático las gestiones ciudadanas presentadas ante la Contraloría de Servicios./4. Realiza consultas en los diversos sistemas informáticos tanto internos como externos para obtener información relacionada con los beneficiarios que presentan gestiones ciudadanas ante la Contraloría de Servicios./5. Da seguimiento de las gestiones ciudadanas en las Áreas Regionales de Desarrollo Social, u Oficinas Centrales, a efecto de brindar información al beneficiario cuando éste lo solicite ante la Contraloría de Servicios./6. Vela porque las Áreas Regionales de Desarrollo Social, u Oficinas Centrales, envíen a la Contraloría de Servicios las resoluciones de los beneficiarios de acuerdo a las fechas y plazos establecidos para evitar recursos de amparo a la Administración y Oficina./7. Vela y acata por el cumplimiento de las leyes que rigen el quehacer institucional y de la Contraloría de Servicios tales como: 7600 Ley de Discapacidad, 8220 Ley del Ciudadano, Ley de Enriquecimiento Ilícito, en lo referente a la Contraloría de Servicios./8. Define en coordinación con el Contralor de Servicios los temas a divulgar y efectúa los trámites para la adquisición del material correspondiente./9. Lleva el control de las gestiones ciudadanas sin resolución y da seguimiento a fin de que las diferentes unidades realicen las acciones que correspondan. /10.Genera informes resumen del sistema de la Contraloría de Servicios por Áreas Regionales de Desarrollo Social de casos atendidos, pendientes, por oficina y a nivel nacional./11.Representa a la Contraloría de Servicios en diferentes comisiones

interinstitucionales como la CIMAD. 12.Representa cuando así corresponda a la Contraloría de Servicios en las"Ferias Ciudadanas", extendidas por la Secretaría Técnica de las Contraloría de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica./13.Vela por el cumplimiento de los lineamientos, directrices, normas, manuales en materia de Contraloría de Servicios que se emitan para brindar un mejor servicio al público./14.Establece los tiempos de respuesta de las inconformidades ingresadas en la base de datos que deben dar respuesta las Áreas Regionales de Desarrollo Social./15.Vela porque se cumplan los tiempos de respuesta a una inconformidad, a efectos de estar al día con el estándar de calidad y cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente en ese campo./16.Realiza indagaciones preliminares de las denuncias que se presentan ante la Contraloría de Servicios y brinda un informe a la jefatura inmediata del resultado de la misma./17.Mantiene actualizada la Base de Datos, para dar un mejor servicio, e informa a la Jefatura de los cambios y ajustes efectuados para ello./18.Realiza informes estadísticos de la Base de Datos, de todos los casos atendidos en la Contraloría de Servicios en un período determinado, a fin de presentarlos al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica y al nivel gerencial./19.Elabora y aplica periódicamente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas./20.Interpreta y analiza la ficha de Información Social y el historial de las ayudas brindadas, a efectos de iniciar el proceso de gestión ciudadana./21.Redacta documentos y envía las respuestas a los beneficiarios en tiempo y forma de mediante resolución./22.Genera informes trimestrales a las Jefaturas de las Áreas Regionales de Desarrollo Social, de las inconformidades enviadas y de las cuales no se ha obtenido respuesta alguna de ellas./23.Mantiene estrecha relación con el personal de las áreas Regionales de Desarrollo Social, con el objeto de manejar la misma información, respecto a los casos expuestos ante la Contraloría de Servicios./24.Atiende, orienta y asesora a los usuarios, funcionarios de entes públicos, de las consultas que se realizan a los programas institucionales mediante la línea 800 de la Contraloría de Servicios./25.Sugiere estrategias que propicien una mejora en la calidad del servicio y atención al usuario./26.Ejecuta actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la contratación y adquisición de Bienes y Servicios requeridos, así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales. 27.Realiza las acciones pertinentes y atiende los requerimientos necesarios para el debido diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del sistema de Control Interno institucional./28.Acata y vela por el cumplimiento de las disposiciones de carácter general o específico emitido por las autoridades superiores./29.Participa en seminarios, charlas, simposios y capacitaciones extendidas por parte del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Defensoría de los Habitantes e instituciones gubernamentales, así como las que la institución programe y convoque./30.Realiza otras actividades propias del cargo a criterio del superior jerárquico inmediato.

Sobre la línea gratuita que se encuentra direccionada al teléfono de la persona secretaria, se le consulta al señor Fabián Orozco Alvarado de Kolbi Negocios, lo siguiente: "si a lo interno de la institución al ser una línea 800 esta puede redireccionarse a líneas telefónicas internas", al respecto, explica:

> Todo servicio 800 NACIONAL, está asociado a un número real, por ejemplo (sic) el servicio 800 EMPRESA del ICE está asociado al servicio principal del ICE 2000 0000. Este último es sobre el cual se factura, y entran las llamadas, ahora bien (sic) por medio de la central se puede programar para que las llamadas entren a una extensión especifica o a un grupo de atención de llamadas de la organización como el Call center que lo atiende.

El Artículo 5°-Objetivos del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del IMAS, establece lo siguiente:

> Su objetivo general es contribuir a que en la prestación del servicio público, el IMAS funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como brindarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución./Para ello tendrán los siguientes objetivos específicos:/Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos./Garantizar una pronta y adecuada respuesta a los usuarios. (…)

El punto 3.5 Atención telefónica del Protocolo de Atención y Servicios para habitantes de la República en la Contraloría de Servicios del Instituto Mixto de Ayuda Social, establece lo siguiente:

> Se establecen formas de atención para una estandarización de la calidad de la misma durante una llamada a la Contraloría de Servicios, de esta manera que las personas al llamar se les atienda de la mejor manera y de forma estándar. / Contestar el teléfono antes del tercer timbre sobre todo la línea 800 que se activará como fax. (…) **(El subrayado no es parte del original)**

La Contraloría de Servicios, al dejar de atender llamadas, debilita el servicio, se expone al riesgo de una pérdida de imagen y no brinda una oportuna atención a las personas usuarias para poder resolver sus gestiones, fin primordial para el cual fue creada.

En la presentación de resultados la jefatura de la Contraloría de Servicios, hace la observación, sobre la aplicación de mensajería instantánea como el WhatsApp, que se llevaron presentaciones a la presidencia y le indicaron que ni la misma institución lo había implementado porque había que realizar un contrato para llevarlo a cabo y sobre la línea gratuita, indica que ya se había coordinado con TI y con el ICE, con el propósito de trasladar llamadas, sin embargo TI, le comunicó que no habían equipos suficientes.

Se le consulta al señor Fabián Orozco Alvarado, de Kolbi Negocios, sobre la mensajería instantánea, e indica que, hay dos opciones, si va a ser atendida por una persona solamente se crea el WhatsApp empresarial y listo, pero si se requiere algo mas complejo, se necesita adquirir un software que permita las respuestas automáticas, para lo cual existen empresas que brindan el servicio.

2.3 CONTACTO DE LA CONTRALORÍA CON LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

La Contraloría de Servicios, presenta debilidades en los siguientes aspectos:

a. Instrumentos para medir la percepción de los usuarios de los servicios y ferias ciudadanas

La Contraloría de Servicios, no aplica en el total de las 38 (100%) ULDS, instrumentos que permitan medir la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas, al menos una vez al año; ni realiza ferias ciudadanas, como una forma de mayor presencia y acercamiento con las comunidades.

Sobre la aplicación de instrumentos, su periodicidad y las ferias ciudadanas, se le consulta a la jefatura de la Contraloría de Servicios, que explica lo siguiente: al 6 de noviembre de 2023, se han aplicado tres evaluaciones de la percepción de los servicios brindados, en las ULDS de Cartago, Barrio Amón y Desamparados; además, de dos ferias ciudadanas en las ULDS de Pavas y Grecia.

Al consultar a la jefatura de la Contraloría de Servicios sobre el informe o los resultados que surgieron de la realización de esas ferias ciudadanas y de la aplicación de esos instrumentos sobre la percepción de los servicios que brinda, indica lo siguiente:

1. De las ferias ciudadanas no existe un informe como tal. Tampoco, la PE no ha solicitado un reporte de este tipo hasta el momento. Con la ULDS se coordina el material a entregar, el stand, la locación y la cantidad de personal. Y en la práctica, se orienta a las personas, se entrega material, y se recopilan los casos de las personas usuarias para brindar la debida atención. Posteriormente, se ha realizado una comunicación a la comunidad institucional sobre los eventos, en el semanario.
2. Sobre el monitoreo del servicio en sitio, cuando existe un resultado relevante se eleva a la DDS. Ejemplo el oficio adjunto.

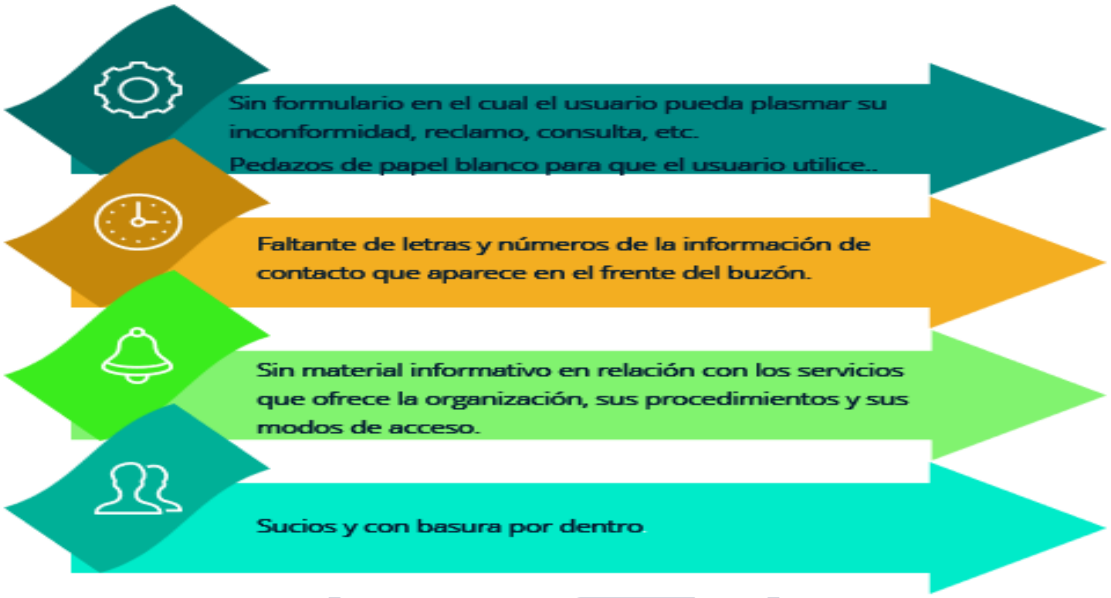
Esta auditoría verificó que, en la normativa no se indica que deben presentar un informe derivado de las ferias o la aplicación de instrumentos para medir la percepción.

En la presentación de resultados, la jefatura de la Contraloría de Servicios, indica que se elabora un reporte de la aplicación de los instrumentos; no obstante, en la revisión de los documentos que remite a esta Auditoría Interna, se evidencia que, no tiene conclusiones ni recomendaciones y sobre las situaciones específicas indicadas por los usuarios al momento de la entrevista, no son incluidas en el reporte, sino que se remiten por oficio.

b. Buzones de sugerencias

La Contraloría de Servicios, mantiene en ocho ULDS los buzones de sugerencias sin formularios, material informativo, entre otros, que se detallan en la figura N°4:

Figura N°4. Condiciones que se presentan en los buzones de sugerencia de las ULDS



Lo anterior se evidencia en las visitas realizadas a las ULDS de Desamparados, Cristo Rey, Pavas, Heredia, Amón, Goicoechea, Los Chiles, San Carlos, Guatuso y Upala, como se muestran en la foto N°1:

Foto N°1. Estados de los buzones de las ULDS visitadas



Al consultar mediante Microsoft Teams a la jefatura de la Contraloría de Servicios, sobre el proceso para recolectar la información contenida en los buzones de sugerencias, indica lo siguiente:

De acuerdo con lo que me indica Gabriel, antes era él quien iba a recoger lo que había en los buzones, pero solo podía realizarlo dos veces por año, entonces en coodinación (sic) con la PE[3] (sic) anterior, se definió que fueran los jefes de UIPER (sic). Cuando yo llegué aquí se abrían una vez cada 6 meses, y ahora 1 vez por mes.

[3] PE: Presidencia Ejecutiva

El Reglamento ya citado en el presente informe establece, en su **Artículo 10º—Funciones:** Las funciones de la Contraloría de Servicios están dadas y ratificadas según Ley 9158, a saber:

> a) "…..Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso./(…)m) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción, para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas. **(El subrayado no es parte del original)**

Por otra parte, el punto 2.7.1 Ferias Ciudadanas del Protocolo de Atención y Servicio para Habitantes de la Republica en la Contraloría de Servicios del Instituto Mixto de Ayuda Social, establece lo siguiente:

> Como una forma de mayor presencia y acercamiento con las comunidades se llevan a cabo ferias y encuentros ciudadanos, a los cuales se acude para brindar información básica sobre tipo de oferta programática, escuchar a la persona habitante, así como orientarle de sus deberes para con las personas que acuden a sus comunidades, así como sus derechos, promocionando su empoderamiento y hacer más amigable el ingreso a la atención institucional./En estas actividades también se suele coordinar e invitar a otras contralorías de tal manera que múltiples servicios se acerquen a la comunidad a través de estos espacios ciudadanos./Es vital el contacto con el público, llegar a la comunidad y establecer medios y formas de comunicación, que empoderen a la persona habitante y le brinden espacios para escucharle en sus apreciaciones con el servicio, y la calidad con que se le brinda. **(El subrayado no es parte del original)**

La Contraloría de Servicios, al no aplicar instrumentos de percepción, no realizar ferias ciudadanas y mantener los buzones de sugerencias en condiciones no óptimas para su uso, se expone al riesgo de no conocer la opinión de las personas usuarias sobre las necesidades, inquietudes y mejoras del servicio que brinda.

En la presentación de resultados, la jefatura de la Contraloría de Servicios indica que este año se cambiaron todos los buzones de sugerencias y a todas las ULDS les fue entregado material. Además, se le comunicó mediante correo electrónico por parte de la presidencia, que no se permite hacer más material para el año 2025 y no aprobó más presupuesto, porque desde la perspectiva de presidencia dicen que todo se debe hacer virtual.

2.4 SISTEMA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

La Contraloría de Servicios, presenta debilidades para la atención de las denuncias que se ingresan en el Sistema de quejas y denuncias, en los siguientes aspectos:

- Un recordatorio que notifique a la jefatura de la dependencia que está pendiente la asignación de la persona funcionaria responsable de atender la gestión.
- Un recordatorio que notifique a la persona funcionaria responsable de atender la gestión, que sigue pendiente el trámite, para ser atendido a la mayor brevedad posible.

Con base en la muestra seleccionada de 50 (100%) gestiones realizadas por diferentes personas usuarias, entre los meses de enero a julio del 2023, en 21 ULDS siendo las siguientes:

1.	Alajuela	2.	Alajuelita	3.	Barrio Amón	4.	Buenos Aires
5.	Cartago	6.	Cristo Rey	7.	Desamparados	8.	Goicoechea
9.	Golfito	10.	Heredia	11.	Liberia	12.	Nicoya
13.	Pérez Zeledón	14.	Puntarenas	15.	Puriscal	16.	San Carlos
17.	San Ramón	18.	Santa Cruz	19.	Sarapiquí	20.	Siquirres
21.	Turrialba						

Fuente: Auditoría Interna

De las ULDS que se observan en el cuadro anterior, se determina lo siguiente:

- Según el tipo de caso clasificado por la Auditoria Interna, las atenciones de las denuncias mediante Sistema de quejas y denuncias finalizan entre cero hasta 162 días después de recibidas, como se detalla a continuación:

Cons.*	Tipo de caso	0-10 días	11-20 días	21-30 días	31-40 días	41-50 días	50+ días
	Denuncia de un centro de red de cuido			1			
	Denuncia del manejo de la asociación				1		
	Denuncia sobre trato recibido por la persona funcionaria del IMAS				1		
	Denuncia confidencial		1	1			

1.	Denuncia uso inadecuado de recursos		1	1			1
	Denuncia a usuario que recibe beneficio y ya no está en el país	1					
	Denuncia por falsedad de información	5				1	1
	Denuncia sobre requisitos solicitados por la persona funcionaria del IMAS	1					
2.	Queja por ajuste de monto						1
	Queja sobre atención	4	2				
	Queja por falta de atención preferencial		1	1			
3.	Consulta sobre beneficio que no recibió	6	2				1
4.	Consulta sobre la solicitud para otorgar el beneficio	5	3				1
5.	Problema con cita	2	1				
6.	No le recibieron carta	1					
7.	Sin respuesta de solicitud de apelación	1					

***Cons.:** Consecutivo
Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna.

Del cuadro anterior se desprende lo siguiente:

- Denuncias por uso inadecuado de recursos: se resuelven en 16, 26 y hasta 72 días después de recibidas.
- Denuncias por falsedad de información: se resuelven dentro de los primeros 10 días o hasta 49 y 162 días después de recibidas.
- Consultas sobre beneficio que no se recibió: se resuelven dentro de los primeros 10 días, entre 11-20 días y hasta 131 días después de recibidas.
- Consultas sobre la solicitud para otorgar el beneficio: se resuelven dentro de los primeros 10 días, entre 11-20 días y hasta 53 días después de recibidas.

Además, de la muestra se desprende que una denuncia con fecha de ingreso al Sistema de quejas y denuncias el 07 de junio del 2023, al 31 de marzo 2024 la fecha de la última revisión de esta Auditoría Interna aún no tenía fecha de finalización en el sistema.

- Las jefaturas de las dependencias asignan a la persona funcionaria responsable para que atienda la gestión, entre 0 y 52 días después de ser ingresada por la Contraloría de Servicios en el Sistema de quejas y denuncias, como se detalla a continuación:

Cons.*	ULDS	0-10 días	11-20 días	21-30 días	31-40 días	41-50 días	50+ días
1.	Alajuela		1				1
2.	Alajuelita	4		1			
3.	Barrio Amón	3					
4.	Buenos Aires	1					
5.	Cartago	5					
6.	Cristo Rey	2		2			
7.	Desamparados	2		1	1		
8.	Goicoechea	4	1				
9.	Golfito			1			
10.	Heredia	3					
11.	Liberia	2					
12.	Nicoya	1					
13.	Pérez Zeledón	1					
14.	Puntarenas	1		1			
15.	Puriscal	1					
16.	San Carlos	1					
17.	San Ramón	1					
18.	Santa Cruz	1					
19.	Sarapiquí	1					
20.	Siquirres	2					
21.	Turrialba	3					

***Cons.:** Consecutivo
Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna.

Del cuadro anterior se desprende que, las jefaturas de las diferentes dependencias no tienen establecido un plazo para asignar a las personas funcionarias responsables de atender las denuncias, que se relacionan con los beneficios otorgados por el IMAS debido a que estas, son asignadas, entre 0 y 52 días después de ser ingresada por la Contraloría de Servicios en el sistema de quejas y denuncias.

Por otra parte, es pertinente indicar que las denuncias que se interponen las personas usuarias de los servicios del IMAS o externas, en contra de alguna persona funcionaria son remitidas a la Gerencia General.

El Reglamento ya citado en el presente informe establece, en su **Artículo 12º— Obligación de resolver y dar respuesta al usuario**, lo siguiente:

> La Contraloría deberá atender, resolver, o dar respuesta a todos los casos sometidos a su conocimiento, con la mayor diligencia, excepto los canalizados a las dependencias por la índole del criterio. /Dependiendo de su naturaleza, deberán ser resueltos en el acto, ya sea vía telefónica o visita del personal al lugar de los hechos. Si su naturaleza es de relativa complejidad, se pedirá informe en un plazo perentorio no menor de 24 horas ni mayor de 5 días, al funcionario responsable y su resultado deberá ser comunicado en un plazo máximo de ocho días hábiles. Cuando sea necesario, los resultados y consultas serán evacuadas mediante resolución fundada, la cual deberá comunicarse al usuario por cualquier medio disponible. En casos en que se requiera un plazo mayor al establecido, deberá dejarse constancia en el expediente de tal circunstancia y los motivos que la ocasionan, de lo cual se deberá informar al usuario. Del acto de comunicación o la imposibilidad de efectuar ésta deberá dejarse constancia en el expediente, para lo cual cada expediente deberá contar por control interno de una bitácora, con anotación del movimiento y acervo del expediente. /En el caso de asuntos que no sean de su competencia deberá canalizarlas a las instancias correspondientes y orientar al usuario respecto al procedimiento que debe seguirse para que estas le sean resueltas, de lo cual se dejará constancia en el expediente, cuando así exista. **(El subrayado no es parte del original)**

También, se evidencia que el Sistema de quejas y denuncias; requiere se le habilite un campo en donde quede la evidencia del cierre que se realiza de las gestiones que interponen los usuarios de los servicios.

Por otra parte, se determina que, las personas funcionarias no están completando en el Sistema de quejas y denuncias, todos los campos que requieren las gestiones interpuestas por las personas usuarias de los servicios.

Lo anterior, se evidencia del análisis que se realiza con base en la muestra de 50 gestiones realizadas por los usuarios en los meses de enero a julio del 2023, del cual se desprende lo siguiente: en 50 (100%) de las gestiones no se realizó el seguimiento una vez finalizado la gestión y en 26 (52%) la información que se ingresa en el sistema se encuentra incompleta.

Las Normas de control interno para el Sector Público, establecen lo siguiente:

> **5.1 Sistemas de información** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas.
>
> **5.6 Calidad de la información** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad. 5.6.1 Confiabilidad La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente. 5.6.2 Oportunidad Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales. 5.6.3 Utilidad La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario. **(El subrayado no es parte del original)**

Al consultar a la Jefatura de la Contraloría de Servicios sobre las situaciones mencionadas anteriormente, mediante correo electrónico, indica lo siguiente:

> Cuando la CS ingresa una gestión al sistema, la traslada a la jefatura de ULDS o ARDS respectiva, en ese sentido puede que el área encargada no la respondiera a tiempo de acuerdo con la ley o bien, que por situaciones propias del sistema no se registrara a tiempo aún cuando se resolvió. En es (sic) sentido, puede ser que se haya atendido pero el registro de la ULDS sea posterior. Los casos están en depuración, ya que al principio de la implementación del sistema se presentaron problemas de visualización de la gestión y con algunos usuarios. Ya existen requerimiento solicitados a TI para mejorar las alertas automáticas cuando la gestión está pronta a vencer por parte de la ULDS, así como un tablero visual con los colores del semáforo para el monitoreo por parte de las jefaturas. /Sobre la información incompleta, el sistema tiene dos opciones para responder los casos a través de un botón de activación: Una es amplia, en la que se pide Dato general (Observaciones), Relación de Hechos, Responsables, Faltas, Conclusión y Recomendación. La otra es abreviada, en donde solo deben brindar una respuesta general. Las ULDS a veces no activan el botón abreviado y dan una respuesta general sin completar la demás información. Después de las pruebas realizadas en el sistema en el mes de julio, se incorporó un nuevo requerimiento para homologar el formulario. /Sobre los casos donde se aprobó la gestión: La CS revisa y verifica el caso y si existe concordancia entre lo solicitado y lo atendido por la ULDS, así como la

atención final al usuario realizada por la ULDS o bien por la CS, se da por aprobado. Ya existen requerimiento solicitados a TI para mejorar el registro de atención final, en el cual se registrará el medio de notificación al usuario final. Además, después de las pruebas realizadas en el sistema en el mes de julio, se incorporó un nuevo requerimiento para registrar el criterio de aprobación, ya que actualmente a pesar de que existe, no se registra en el sistema. **(El subrayado no es parte del original)**

Sobre las demoras, se consulta a la jefatura de la Contraloría de Servicios, si tiene algún método para comunicar a las dependencias que el plazo para dar respuesta a la gestión esta por vencer, al respecto explica que: una vez ingresada la gestión, el sistema establece la fecha para dar respuesta, con base en los 10 días establecidos para dar trámite; se les envía un correo de recordatorio al séptimo día; se hace un corte y se les informa por oficio a los jefes regionales; también, en los informes periódicos se adjunta el estado de las gestiones.

La Contraloría de Servicios, al no tener mecanismos de control para atender y dar respuesta a las gestiones de las personas usuarias, debilita el control interno y puede impactar negativamente en la transparencia e imagen de la institución, al no brindar soluciones oportunas a las gestiones que atiende.

3. CONCLUSIONES

La Contraloría de Servicios, presenta oportunidades de mejora en la eficacia y eficiencia de los servicios que brinda debido a que, se determina lo siguiente: ausencia de procedimientos y mecanismos de control que regulen la materia para la atención de las gestiones ciudadanas; el Protocolo de atención y servicio para habitantes de la república en la Contraloría de Servicios del IMAS desactualizado; llamadas no atendidas de la línea gratuita, durante el periodo del 13 de junio al 08 de julio 2022, el 55,91% y para el periodo del 19 de junio al 14 de julio 2023, el 86,48%; la falta de cierre de las gestiones que realizan las personas usuarias, una vez finalizada por parte de la dependencia, entre otras; situaciones que pueden provocar la pérdida de credibilidad o deterioro de la imagen institucional, por lo cual es fundamental implementar acciones concretas para fortalecer el sistema de control interno y para aumentar el logro de los servicios que brinda la institución y que estos a su vez generen un valor público.

Si bien el IMAS, ha realizado esfuerzos por contar con un Sistema de quejas y denuncias automatizado, es necesario que realice mejoras que permitan incluir recordatorios que notifiquen a las personas funcionarias, sobre los tiempos de asignación y de finalización de las gestiones en los tiempos establecidos.

4. RECOMENDACIONES

Disposiciones Legales sobre recomendaciones

Esta Auditoría Interna respetuosamente se permite recordar a los titulares subordinados a los cuales se dirigen las siguientes recomendaciones, que disponen de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de este informe, para ordenar la implantación de las mismas, de conformidad con lo preceptuado por los artículos 36 de la Ley General de Control Interno, Nº 8292.

Al respecto, se estima conveniente transcribir a continuación, en lo de interés, lo que disponen los artículos 12, 36, 38 y 39 de la Ley Nº 8292:

> ***Artículo 12._Deberes del jerarca y los titulares subordinados en el sistema de control interno.*** *En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes: /.../c) Analizar e implementar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que corresponda./...*

Artículo 36._ Informes dirigidos a los titulares subordinados. *Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:*

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados. /b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. /c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 38._ Planteamientos de conflictos ante la Contraloría General de la República. *Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas. /La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Nº 7428, de 7 de setiembre de 1994.*

Artículo 39._ Causales de responsabilidad administrativa. *El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación* de servicios (…).

A LA JEFATURA DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

1. Elaborar, formalizar y comunicar los procedimientos y los mecanismos de control necesarios para fortalecer el sistema de control interno en los siguientes procesos: atención de sugerencias, quejas, denuncias, orientaciones y felicitaciones; las investigaciones internas preliminares de oficio o a petición de parte sobre las fallas en la prestación de los servicios; el traslado de las denuncias a las diferentes dependencias institucionales, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad. (**Ver punto 2.1)**

2. Actualizar y gestionar lo que corresponda para:

2.1 La formalización y la comunicación de los procedimientos del Protocolo de atención y servicio para habitantes de la república en la Contraloría de Servicios del IMAS, que se relacionan con el Sistema de quejas y denuncias de la Contraloría de Servicios del IMAS; con el propósito, de que el documento brinde información razonable y confiable de manera que fortalezca el control interno.

2.2 Estandarizar el plazo máximo del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del IMAS, respecto a dar trámite a las gestiones que realizan las personas usuarias, y se ajuste al plazo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. (**Ver punto 2.1)**

3. Establecer, formalizar y comunicar los plazos siguientes:

3.1 El plazo para que la jefatura de la dependencia, una vez recibida la gestión mediante el Sistema de quejas y denuncias, asigne a la persona funcionaria responsable de dar respuesta.

3.2 El plazo máximo para comunicar a la persona usuaria la resolución de la gestión, cuando el análisis sea de mayor complejidad y, por ende, requiera más tiempo para ser resuelto. **(Ver punto 2.1)**

4. Elaborar un análisis, en el cual se deje la evidencia:

4.1 Para direccionar las llamadas del número gratuito 800 224 91 63 a otras extensiones telefónicas de la Contraloría de Servicios, para que estas no sean recibidas solamente por la secretaria.

4.2 Para utilizar una aplicación de mensajería instantánea como el WhatsApp, con el fin de que las personas usuarias dispongan de otros medios para realizar sus gestiones. **(Ver punto 2.2)**

5. Analizar y comunicar el resultado a la Gerencia General, de la pertinencia de que la persona Profesional en Contraloría de Servicios sea miembro de las seis diferentes comisiones; con el propósito de que tenga más tiempo para dedicarle a las labores ordinarias del cargo que ocupa. **(Ver punto 2.2)**

6. Elaborar un cronograma de actividades que contenga: tareas, responsables, plazos y seguimiento, para realizar las visitas al menos una vez al año en cada Unidad Local de Desarrollo Social, para lo siguiente:

6.1 Aplicar instrumentos que permitan medir la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de los servicios que brinda la institución, el grado de satisfacción y las oportunidades de mejora, producto de los resultados obtenidos.

6.2 Realizar ferias ciudadanas como una forma de mayor presencia y acercamiento con las comunidades, para brindar información básica sobre tipo de oferta programática, escuchar a la persona habitante; así como, orientarle de sus deberes para con las personas que acuden a sus comunidades, así como sus derechos, promocionando su empoderamiento y hacer más amigable el ingreso a la atención institucional.

6.3 Inspeccionar los buzones de sugerencia y comprobar al menos: el estado en el que se encuentran, la limpieza, que tengan formularios oficiales para las gestiones de las personas usuarias y material informativo sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios. **(Ver punto 2.3)**

7. Elaborar un reporte de los resultados provenientes de las ferias que realiza la Contraloría de Servicios; con el fin de, documentar los resultados obtenidos de manera que se puedan utilizar para identificar aspectos de mejora para futuros eventos que se llevan a cabo para brindar información básica sobre el tipo de oferta pragmática, escuchar a la persona habitante, entre otros. **(Ver punto 2.3)**

8. Incluir en los reportes de la aplicación de instrumentos para medir la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas, conclusiones, recomendaciones y situaciones específicas indicadas por los usuarios al momento de la entrevista, con el propósito de que contribuyan a fortalecer y mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda la institución. **(Ver punto 2.3)**

9. Comunicar a las jefaturas de las Unidades de Investigación, Planificación y Evaluación Regional responsables de los buzones, las condiciones mínimas en las que deben mantenerse, siendo: limpieza, buen estado, accesibles, con formularios y material informativo. **(Ver punto 2.3)**

10. Analizar y coordinar con Tecnologías de Información, la inclusión en el Sistema de quejas y denuncias recordatorios para lo siguiente:

10.1 Que notifique a la jefatura de la dependencia que está pendiente la asignación de la persona funcionaria responsable de atender la gestión.

10.2 Que notifique a la persona funcionaria responsable de atender la gestión, que sigue pendiente el trámite, para ser atendido a la mayor brevedad posible, y

10.3 Habilitar un campo en el Sistema de quejas y denuncias, para dejar evidencia del cierre que se realiza por parte de la Contraloria de Servicios con la persona usuaria, una vez finalizada la gestión. **(Ver punto 2.4)**

11. Coordinar con Desarrollo Humano para que se programen capacitaciones a las personas responsables de incluir información en el Sistema de quejas y denuncias; para que la informacion que se incluye sea de calidad, oportuna y que responda a las necesidades de distintos usuarios. **(Ver punto 2.4)**

5. PLAZOS DE RECOMENDACIONES

Para la implementación de las recomendaciones del informe, fueron acordados con la Administración (titulares subordinados correspondientes) los siguientes plazos y fechas de cumplimiento:

N° Recomendación	Plazo (Meses) estimado	Fecha Cumplimiento estimado
1.	6 meses	30 de junio del 2025
2.1	6 meses	30 de junio del 2025
2.2	6 meses	30 de junio del 2025
3.1.	6 meses	30 de junio del 2025
3.2.	6 meses	30 de junio del 2025
4.1.	3 meses	31 de marzo del 2025
4.2.	3 meses	31 de marzo del 2025
5.	2 meses	28 de febrero del 2025

N° Recomendación	Plazo (Meses) estimado	Fecha Cumplimiento estimado
6.1.	4 meses	30 de abril del 2025
6.2.	4 meses	30 de abril del 2025
6.3.	4 meses	30 de abril del 2025
7.	2 meses	28 de febrero del 2025
8.	2 meses	28 de febrero del 2025
9.	2 meses	28 de febrero del 2025
10.1.	3 meses	31 de marzo del 2025
10.2.	3 meses	31 de marzo del 2025
10.3.	3 meses	31 de marzo del 2025
11	3 meses	31 de marzo del 2025

Hecho por:

RAFAEL ANGEL DE LA O CHAVES (FIRMA)

Firmado digitalmente por RAFAEL ANGEL DE LA O CHAVES (FIRMA)
Fecha: 2024.12.17 14:54:56 -06'00'

Rafael De la O Chaves
PROFESIONAL EJECUTOR

Revisado por:

SANDRA MARIA MARIÑO AVENDAÑO (FIRMA)

Firmado digitalmente por SANDRA MARIA MARIÑO AVENDAÑO (FIRMA)
Fecha: 2024.12.17 16:15:31 -06'00'

Sandra Mariño Avendaño
COORDINADORA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA-OPERATIVA

Aprobado Por:

MARIANELA NAVARRO ROMERO (FIRMA)

Firmado digitalmente por MARIANELA NAVARRO ROMERO (FIRMA)
Fecha: 2024.12.18 10:10:01 -06'00'

Marianela Navarro Romero
AUDITORA GENERAL

AUDITORIA INTERNA
DICIEMBRE, 2024