



DIRECCIÓN NACIONAL DE DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE DINADECO

Informe Anual de Gestión de la Contralorías de Servicios año 2019

Lic. Erick Sandí Corrales

Marzo, 2020

I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Productos o servicios institucionales

Productos o servicios institucionales	
1. Recepción de resultados de asambleas de las organizaciones de desarrollo comunal	2. Acción de nulidad
3. Denuncias	4. Definición y segregación de límites
5. Disolución de asociaciones de desarrollo comunal	6. Proceso de constitución, inscripción y reorganización de asociaciones de desarrollo comunal, Uniones Zonales o Cantonales, Federaciones Regionales o Provinciales y Confederaciones.
7. Financiamiento de proyectos	8. Otorgamientos de personerías jurídicas
9. Asesorías para financiamiento de proyectos	10. Capacitaciones
11. Productos página web	12. Solicitud de documentación
13. Asesorías generales sobre la organización	14. Asesorías legales
15. Atención de consultas telefónicas	16. Giras institucionales

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

II. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Nota: La información que se detalla en esta sección, tiene como finalidad ayudar al Contralor (a) de Servicios a comprender el concepto de consultas e inconformidades, dónde deben registrarse y cómo clasificarlas, de acuerdo con lo que se le solicitará en el Capítulo IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN; razón por la cual no deberá agregarse como un apartado independiente del Informe.

Las consultas atendidas por las CS se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean las personas usuarias de los productos o servicios públicos que brindan las instituciones. De ahí que las CS las reciben y atienden por diferentes medios, ya sea en forma personal, escrita, telefónica o por correo electrónico, las cuales no requieren la apertura de un expediente, ya que en su gran mayoría son resueltas en forma inmediata.

Para el registro de las consultas que atienden las CS, se ha definido la Tabla 1 como parte de las tablas de Excel que acompañan la presente Guía, la cual se puede revisar en detalle en el Capítulo IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.

En el caso de las inconformidades, para facilitar su proceso de registro en dichas tablas de Excel y partiendo de la experiencia de esta Secretaría Técnica en el procesamiento de los datos, se ha establecido una **única dimensión denominada Calidad del Servicio**, que comprende a su vez seis subdimensiones para clasificar las inconformidades presentadas por las personas usuarias.

Se plantea dicha clasificación tomando en cuenta que estos seis elementos determinan, cada uno, desde su perspectiva, la calidad con que se brinda un producto o servicio, a saber:

- Información.
- Atención a la persona usuaria.
- Tramitología y gestión de procesos.
- Uso inadecuado de los recursos institucionales.
- Instalaciones.
- Otras.

Estas subdimensiones deben ser utilizadas por todas las CS inscritas en el SNCS. El detalle de cada una se presenta a continuación:

Subdimensión de Información:

Comprende las inconformidades relacionadas con información deficiente, incompleta o ausente, a la cual las personas usuarias buscan acceder por los diferentes medios disponibles. En detalle se pueden encontrar aspectos relacionados con:

- Información poco clara sobre los trámites y requisitos.
- Páginas WEB institucionales desactualizadas o carentes de información relacionada con servicios institucionales, trámites y requisitos, horarios de atención a la ciudadanía, procesos y procedimientos para acceder a los servicios.
- Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.
- Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, copias incompletas de estos e inclusive negativas de fotocopiado.
- Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.
- Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Atención a la persona usuaria:

Esta Subdimensión se relaciona con aspectos que afectan negativamente la atención que reciben las personas usuarias en su interacción con la institución que brinda el servicio. Entre estos se encuentran:

- Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.
- Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.
- Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.
- Acoso por cuestionamientos excesivos del funcionario a la persona usuaria para evacuar sus dudas.
- Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.
- Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.
- Dificultad de acceso telefónico.
- Desatención de llamadas.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos:

Esta subdimensión comprende las inconformidades relacionadas con la mala gestión de los procesos y procedimientos que afectan los trámites y servicios que se brindan a las personas usuarias. Se detallan aspectos tales como:

- Tiempos de espera excesivos.
- Criterios utilizados para fijación de tarifas y cobros de servicios.
- Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.
- Complejidad en la terminología o procedimientos.
- Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.
- Errores en la documentación, facturación o en el envío de estos.
- Limitaciones en el trámite para la solicitud de certificados, permisos y patentes.
- Incumplimiento de la jornada laboral.
- Complejidad y poca accesibilidad para obtener un producto o servicio.
- Falta de resoluciones administrativas.
- Carencia de recurso humano que afecta los tiempos de respuesta.
- Falta de fichas para la atención de la persona usuaria.
- Mala calidad del producto o faltante de éste.
- No se cumple con el orden del procedimiento establecido.
- Remiten incorrectamente a la persona usuaria a otra oficina o funcionario(a).
- No se presta el servicio o se hace de forma irregular.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Uso inadecuado de los recursos institucionales:

Se relaciona con aspectos vinculados al manejo inadecuado de los recursos institucionales o procedimientos para beneficio de intereses propios o individuales. En esta subdimensión se agrupan las inconformidades relacionadas con:

- Uso inadecuado de vehículo institucional y conducción inapropiada.
- Tráfico de influencias en la prestación de servicios, trámites y contrataciones.
- Uso de horas laborales por parte de los funcionarios para fines propios.
- Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.
- Hurto o apropiación de insumos y recursos institucionales.
- Solicitud de “mordidas” o “favores” para el acceso a servicios y trámites.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Instalaciones:

Agrupar las inconformidades que comprenden aspectos propios de las condiciones o estado de las instalaciones institucionales, que limitan o afectan el servicio brindado a las personas usuarias. Se detallan a continuación algunos de ellos:

- Incumplimiento de la Ley 7600, “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento”.
- Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones.
- Existencia de barreras o limitaciones físicas en la arquitectura del edificio.
- Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.
- Falta de señalización en las instituciones, de las diferentes dependencias que brindan servicios y atención a la persona usuaria.
- Falta de mobiliario o mobiliario existente inadecuado.
- Dificultades estructurales en las instituciones para brindar acceso a Internet y mejorar la señal telefónica.
- Problemas de acceso a parqueo.
- Servicios sanitarios en malas condiciones.
- Otras relacionadas.

Subdimensión Otras:

En esta subdimensión se incorporan aquellas inconformidades que no se relacionan con las subdimensiones anteriores y su detalle.

III. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Institución: Dinadeco

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2019

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	Generalidades de una organización	35	35	100,00%
2	Alquileres de salón comunal	2	2	100,00%
3	Personería jurídica digital	14	14	100,00%
4	Solicitud de Servicios por web	4	2	83,33%
5	Solicitud de contacto	10	10	100,00%
6	Envíos de formularios	4	4	100,00%
7	Avances de proyectos	9	9	100,00%
8	Servicios de asesorías	14	14	100,00%
9	Página web	6	4	50,00%
10	Conformación de asociaciones de desarrollo	4	4	100,00%
11	Consultas universidades	1	1	100,00%
12	Funciones de los comités	2	2	100,00%
13	Contactos de organizaciones comunales	6	6	100,00%
14	Manuales de capacitación	5	5	100,00%
15	Horarios oficinas regionales	16	16	100,00%
16	Actividades de capacitación para organizaciones	4	4	100,00%
17	Asistencia jurídica	12	12	100,00%
18	Cursos virtuales	0	0	100,00%
TOTAL		148	144	98,57%

Institución: Dinadeco
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: 2019

Tabla 8

Origen de las Inconformidades Externas

No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Departamento de informática	Productos página web	9	33,33%
2	Direcciones Regionales	Solicitud de documentos	4	8,33%
4	Direcciones Regionales	Asesorías generales sobre la organización	12	4,17%
5	Direcciones Regionales	Capacitaciones (no se les dice lo que quieren escuchar)	4	4,17%
6	Dirección de Legal y Registro	Asesorías Legales	4	2,08%
7	Dirección Regional Metropolitana	Asesorías generales sobre la organización	6	6,25%
8	Dirección Regional Brunca	Asesorías generales sobre la organización	2	4,17%
9	Dirección Regional Occidental	Asesorías generales sobre la organización	2	2,08%
10	Direcciones Regionales	Asesorías generales sobre la organización	5	10,42%
11	Direcciones Regionales	Atención de consultas telefónicas	16	16,67%
12	Departamento de Financiamiento Comunitario	Atención de consultas telefónicas	6	8,33%
13	Departamento de Financiero Contable	Atención de consultas telefónicas	2	4,17%
14	Departamento de Registro	Atención de consultas telefónicas	4	6,25%
15	Direcciones Regionales	Recepción de resultados de asambleas de las organizaciones de desarrollo comunal	1	2,08%
16	Depto. Registro	Otorgamientos de personerías jurídicas	3	6,25%
17	Direcciones Regionales	Capacitaciones	2	4,17%
18	Servicios Generales	Atención de consultas telefónicas	8	16,67%
19	Dirección Regional Brunca	Giras institucionales	1	2,08%
20	Dirección Administrativa	Asesorías generales sobre la organización	4	2,08%
21	Servicios Generales	Asesorías generales sobre la organización	2	4,17%
TOTAL ^{4/}			92	100,00%

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

Producto de los resultados obtenidos de la gestión institucional referente al año 2019 se puede concluir lo siguiente:

- a) Existió una resolución satisfactoria de las de las necesidades de las personas usuarias, las cuales fueron resueltas oportunamente en tiempo y forma. Aquellas que no fueron resueltas se atribuye a factores humanos de imposibilidad por atender una comunidad o de infraestructura con limitaciones de accesibilidad a las diferentes estancias del edificio en oficinas centrales.
- b) Existió una apertura por parte de la Contraloría de Servicios por llevar a buen término la relación usuario – funcionario mediante la resolución alterna del conflicto, evitando procesos largos que perjudican mayormente a la persona usuaria que necesita satisfacer su necesidad de atención.
- c) Existió una disposición asertiva por parte del funcionario por atender las necesidades de las personas usuarias y llevar un proceso adecuado de comunicación.
- d) Dentro del Plan Anual Operativo se propusieron metas de capacitación por parte de la Contraloría de Servicios sobre la atención de al cliente y concientización de la importancia del mismo, estas prácticas mejoran considerablemente el trato y la comunicación ente las partes.
- e) Dentro del Plan Anual Operativo se registraron asistencias participativas de información al ciudadano donde se hace un llamado a expresar las principales necesidades de la persona usuaria y la adecuada canalización de consultas y sugerencias para mejorar el servicio.
- f) La participación de la Contraloría de Servicios en la página web institucional con espacio de preguntas frecuentes y el correo electrónico info@dinadeco.go.cr mejoraron considerablemente la comunicación descongestionando las líneas telefónicas de la institución.
- g) No se presentaron inconformidades internas en cuanto a la calidad de productos y servicios institucionales.

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

- a. Facilitar materiales de información para las personas usuarias sobre derechos y deberes del ciudadano para ser distribuidos en actividades de promoción y capacitaciones.
- b. Estandarizar los protocolos de atención de consultas, denuncias y sugerencias de las contralorías de servicios adscritas a la Secretaría Técnica.

