

INFORME ANUAL DEL JERARCA SOBRE RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INSTITUCIÓN: Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad

NOMBRE DEL JERARCA: Harys Regidor Barboza

NOMBRE DEL CONTRALOR DE SERVICIOS: Erick Sandí Corrales

INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO: 2016 2017

FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: 29-03-2017

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	HUBO ACEPTACIÓN		ACCIONES REALIZADAS ^{2/}	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA ^{3/}	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
				Si	No					
Solicitud de espacio en la página Web Institucional	CS-16-2016 26-09-2016	La persona usuaria que requiere por medio de la tecnología interponer una denuncia o sugerencia	Dirección Nacional, Departamento de Informática y Contraloría de Servicios	X		Se giró instrucción para incorporar dentro de la página web un espacio para la contraloría de Servicios.		Utilizar el correo institucional (info@dinadec.go.cr) y las redes sociales para atender las denuncias o sugerencias por medio electrónico.	El espacio quedará implementado a partir del 7 de abril del 2017.	Se contará con un espacio donde la persona usuaria dispondrá de formularios para la inclusión de denuncias y sugerencias, así como documentación relevante correspondiente a la Contraloría de Servicios como leyes y reglamentos y cápsulas

										informativas sobre el servicio al usuario.
Incrementar la presencia e impacto de la institución en espacios diversos (sociales, políticos y académicos)	Traslado mediante correo electrónico el 02-12-2016	Brindar información sobre la Contraloría de Servicios a las comunidades	Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Contraloría de Servicios	X		Se giró instrucción para la realización y se prepara programa de implementación para realizarse en el primer semestre del 2017		Divulgación por medio de afiches ubicados en edificio central y Direcciones Regionales	Se implementará durante el primer semestre del 2017.	Involucrarse en los programas regionales interinstitucionales.
Realizar actividades de capacitación a los promotores regionales	Traslado mediante correo electrónico del 02-12-2016 y aprobado por la Dirección Nacional en oficio DND-082-2017 del 23-01-2017	Los usuarios no reciben un adecuado servicio por lo que se debe mejorar la atención y ofrecer las alternativas en los trámites que ofrece la institución.	Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Contraloría de Servicios	X		Se implementará en el 2017 con las programaciones en coordinación con la Dirección Técnica Operativa y las Direcciones Regionales.		Divulgación por parte del jerarca sobre la conciencia de una adecuada atención al usuario y mejorando la prestación de servicios en los diferentes trámites que se ejecutan dentro de la institución.	Se ejecutará en el 2017	Programa que mejore la prestación de servicios en conjunto con la Dirección competente (jefatura) para crear conciencia sobre la adecuada atención a la persona usuaria.

¹ Fecha y oficio en que el Contralor de Servicios elevó la recomendación al Jerarca.

² Adjuntar el oficio, correo, documento u otro que evidencia respuesta de la acción realizada.

³ Señalar a cada solución alternativa fecha prevista de ejecución y unidad organizacional responsable.

¿Cuál es el papel que desde su perspectiva juega la Contraloría de Servicios como órgano staff asesor del jerarca, en el marco de la toma de decisiones?

Es una herramienta útil que vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de las personas usuarias que utilizan los diferentes servicios institucionales, brindando mayores oportunidades de mejora de los trámites y de la atención.

Al ser un órgano staff asesor del jerarca permite estar de la mano orientando la buena comunicación en tres vías puntuales; la canalización de inconformidades que permiten optimizar los servicios con mejores estándares de calidad, las sugerencias brindadas por la persona usuaria que asiente a puntualizar cuales servicios deben ser identificados para reforzarlos y que estos sean eficientes y eficaces, y finalmente, la retroalimentación del jerarca con la Contraloría de Servicios que enmarca un sistema de transparencia en la prestación de servicios y que mejora considerablemente la imagen institucional.

Por esta razón y asumiendo un compromiso en el reforzamiento de las capacidades de la Contraloría de Servicios se está dotando de una serie de instrumentos que le permitan desarrollarse de una mejor manera, como, por ejemplo, un espacio en la página web institucional, donde se puedan canalizar las inconformidades, las sugerencias y las dudas que la población tenga en cuanto al servicio y a la institución.

Como jerarca siempre existe la anuencia a escuchar y a crear los espacios necesarios para la resolución positiva de las recomendaciones que se emiten desde la Contraloría de Servicios, pues son eje vital y canal oportuno para establecer diálogos directos con la persona usuaria. La integralidad de crear sistemas óptimos son los que hacen que como organización se crezca, se fortalezca y se mejore la calidad de atención a la persona usuaria.

FIRMA DIGITAL DEL JERARCA