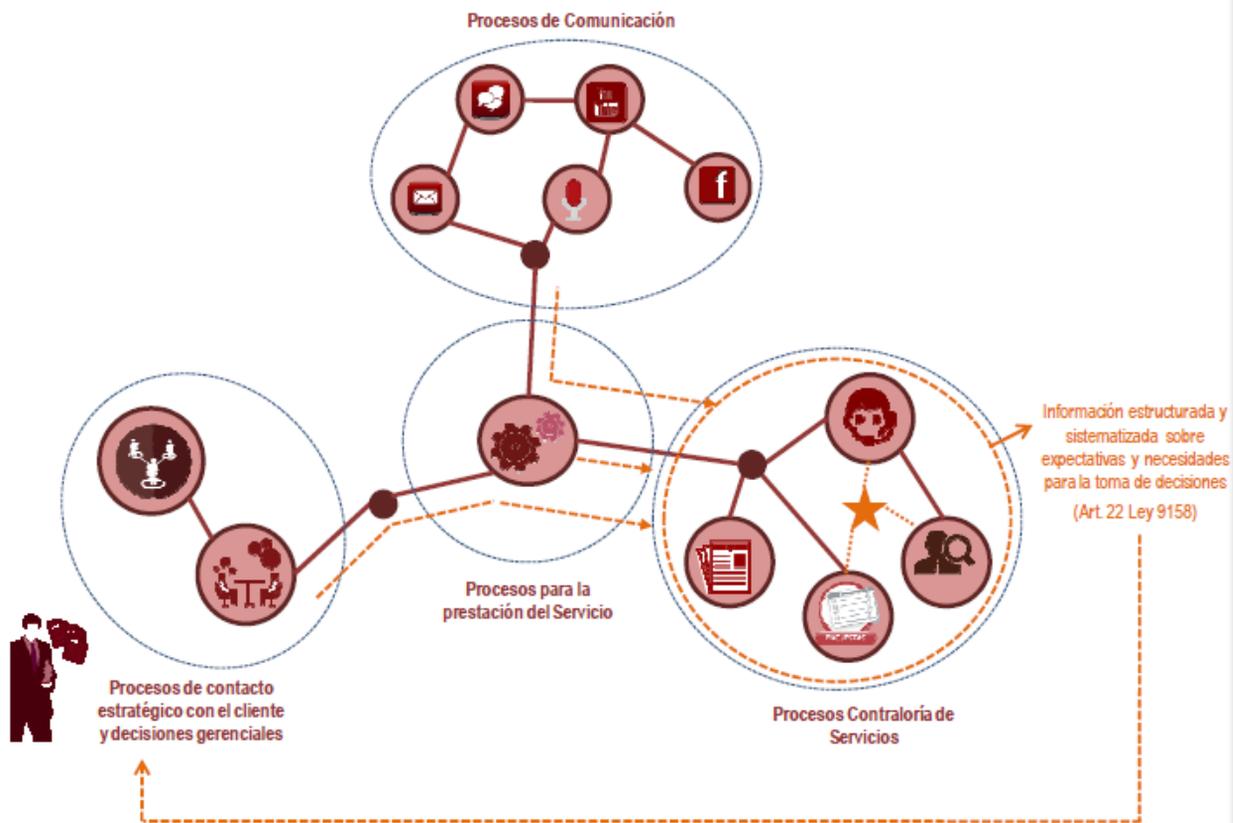


Generación de información sobre el usuario



Contraloría de Servicios



Flash Informativo No. 3
Informe Contraloría de
Servicios
Marzo 2015



Contraloría de Servicios

Ing. Karla Carranza López



La Contralora de Servicios, Karla Carranza López presentó recientemente a la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicio (MIDEPLAN), el Informe de Labores correspondiente al periodo 2014.

En este Informe se llama la atención sobre varios aspectos relevantes:

1

- **Importancia de la Contraloría de Servicios para la DGSC**
- La Contraloría de Servicios juega un papel fundamental como órgano que permite la cercanía de la Administración con los diferentes usuarios, siendo un medio de obtención, sistematización y disposición para la toma de decisiones de información sobre esas necesidades expectativas que se están demandando.

2

- **Necesidad de fortalecer la Contraloría de Servicios de la DGSC**
- Actualmente se cuenta con una sola persona para atender las solicitudes de las y los usuarios de la Contraloría de Servicios y esta oficina carece de una partida presupuestaria específica para atender sus necesidades. Está cubierta por el presupuesto institucional.

3

- **Fortalecimiento de relación con las OGEREH**
- Es necesario desarrollar una estrategia de posicionamiento hacia las OGEREH para que consideren a la Contraloría de Servicios de la DGSC como un espacio de comunicación para conocer sus necesidades y expectativas. Se deben propiciar espacios de discusión tanto en la Asamblea de Jefes de OGEREH como en el Consejo Consultivo.



LAS CONTRALORÍAS DE SERVICIOS SE SUSTENTAN EN LA LEY 9158: LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIO.

Artículo 11. La Contraloría de Servicio "es la instancia que apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad de los servicios prestados".

Niveles de atención:

Información que se genera, sistematiza y comparte con la organización para la toma de decisiones.



Reactivo.

Atención de gestiones presentadas por las y los usuarios (quejas, inconformidades, consultas, felicitaciones, etc.)



Proactivo.

Acercamiento a las y los usuarios para consultar directamente sobre sus necesidades y expectativas sobre los servicios prestados (encuestas, grupos focales, entrevistas, etc.)



Mecanismo utilizado para ofrecer información a las máximas autoridades para que generen políticas de mejora en los servicios



Información generada por las Áreas institucionales



Información generada por la Contraloría de Servicios



Comunicación de recomendaciones a las autoridades institucionales para la toma de decisiones



Sin información de las y los usuarios, no es posible generar servicios de calidad, que se adapten a sus necesidades y expectativas.



Acciones propuestas

Debilidades

- ❖ Escaso conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, de manera que permitan adecuar los servicios a éstas.
- ❖ Ausencia de mecanismos institucionales de sistematización y análisis integrado de la información.
- ❖ Ausencia de definición de Políticas Institucionales de Atención al usuario.
- ❖ Dificultad en la implementación y sostenibilidad de recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios.
- ❖ Conceptualización de la Contraloría de Servicios como una "Oficina de Quejas".
- ❖ Prestación del servicio a las y los oferentes:
 - ✓ Muchas inconformidades porque el usuario no tiene conocimiento claro del funcionamiento del Régimen de Servicio Civil.
 - ✓ Inconformidades por la ausencia de respuesta o respuesta tardía a peticiones.
 - ✓ Identificación de criterios ofrecidos por los funcionarios ante consultas.
- ❖ Prestación de servicio a las OGEREH:
 - ✓ Ausencia de respuesta a peticiones o bien respuesta tardía a las mismas.
 - ✓ Difícil ingreso mediante atención telefónica.

Estrategias

- ❖ Evaluar la calidad de los servicios prestados por la DGSC desde la perspectiva del usuario, con el fin de identificar oportunidades de mejora e implementar estrategias de posicionamiento de la Contraloría de Servicios en las OGEREH.
- ❖ Implementar mecanismos de información con soporte gerencial.
- ❖ Diseño de un Manual de Atención al usuario.
- ❖ Monitorear de manera periódica el efecto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicio.
- ❖ Implementar el nuevo "Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Dirección General de Servicio Civil".
- ❖ Crear mecanismos de comunicación al usuario respecto al Régimen de Servicio Civil.
- ❖ Identificar temas en que requieren ser capacitados los que los funcionarios que tienen contacto directo con el usuario.
- ❖ Implementar mecanismos en las Áreas de monitoreo y seguimiento de las peticiones planteadas por los usuarios.



Estadísticas de gestión

2014

Cuadro No. 1
Principales consultas y solicitudes
Contraloría de Servicios-DGSC; 2014

No.	Detalle Tema	Total recibidas	Total resueltas	Total resueltas (%)
1	Ampliación/Modificación de Oferta	16	15	94%
2	Condición en Registro de Elegibles	35	33	94%
3	Exclusión de Registro de Elegibles	5	5	100%
4	Otro	61	54	89%
5	Ingreso Régimen de Servicio Civil	119	119	100%
6	Reclutamiento Docentes	72	67	93%
7	Resolución de Nóminas	2	2	100%
8	Resultados Concurso Docentes	2	2	100%
9	Resultados de Concursos No Docentes	4	4	100%
10	General (Atención Telefónica y presencial)	733	733	100%
Total		1049	1034	97%

Aunque se observa en algunos de los casos gestiones sin resolver, por la experiencia se ha determinado que sí se resolvieron de parte del Área, aunque no se informara a la Contraloría de Servicios.



Estadísticas de gestión

2014

Cuadro No. 2
Inconformidades recibidas
Contraloría de Servicios-DGSC; 2014

Inconformidades atendidas	Dimensión	Recibidas	Resueltas	%
No se informó sobre resolución del trámite	Información	5	5	100%
Trato inadecuado por parte de los funcionarios	Trato a usuarios/as	21	21	100%
Calidad en el servicio	Calidad	104	100	96%
Temas diversos	Otros	108	108	100%

Cuadro No. 3
Inconformidades relacionadas con Calidad del Servicio
Contraloría de Servicios-DGSC; 2014

Inconformidades atendidas	Recibidas	Resueltas	%
Trámite realizado erróneamente	4	4	100%
Incumplimiento de plazos de respuesta	56	56	100%
Aspecto que impide la normativa	24	20	83%
No se realiza trámite por error de usuario/a	1	1	100%
Se le excluyó si ser notificada la nómina	6	6	100%
No se realizan concursos	13	13	100%
Total	104	100	97%