

**MUNICIPALIDAD DE OROTINA**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE OROTINA**

**INFORME SEMESTRAL GESTIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS, AÑO 2018**

**LIC. YEREMY SANDOVAL UMAÑA**

**DICIEMBRE 2018**

1. **Objetivos de la Contraloría de Servicios**

Las Contralorías de Servicio se han constituido en una importante herramienta para la mejora de los servicios públicos, más aún, en tiempos en donde la ciudadanía exige de ellos mayor eficiencia y eficacia, de manera que sus problemas puedan encontrar una solución oportuna.

Con la aprobación de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio (N°9158), se han establecido una serie de funciones específicas para este tipo de instancias ciudadanas. En cuanto a la interacción dentro de las instituciones y sus jerarcas, el artículo segundo de esta norma, establece lo siguiente:

**“La contraloría de servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jerarcas 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 en los servicios prestados.”**

**Actividades**

* Revisión diaria del buzón, correo electrónico y las denuncias electrónicas, así como atención personal de los usuarios, para la recepción de las inconformidades
* Análisis de las gestiones presentadas por los usuarios (as) para el traslado a las jefaturas pertinentes según corresponda y la respectiva preparación de las respuestas a los usuarios.
* Aplicación de cuestionarios que permitan identificar áreas con debilidades
* Identificación y priorización de las principales deficiencias.
* Control y seguimiento a las deficiencias encontradas.
* Verificación “pos” (con el usuario) una vez confirmado por parte del responsable la finalización de la gestión.
* Evaluación y contratación de un profesional especializado en la elaboración y aplicación de encuestas.
* Elaboración de al menos dos informes diferentes con los datos recopilados.
* Definición del tema, Cotización del servicio, Contratación de la capacitación.

|  |
| --- |
| **ACCIONES DE MEJORA** |
| Revisar el procedimiento Institucional para la recepción de quejas o denuncias e informar a la población acerca del procedimiento. |
| Definir protocolos para la atención de quejas y denuncias en los departamentos. |
| Completar la formalización de los procedimientos de la Contraloría de Servicios que estén pendientes y divulgarlos. |
| Actualizar y divulgar el procedimiento de atención de quejas. |
| Informar al ciudadano cuál es la razón de ser de la Contraloría de Servicios y cuáles son los mecanismos para dirigirse a la unidad. |
| Establecer que en caso de que la inconformidad venga a la Contraloría de Servicios por no respuesta de una gestión, la respuesta debe darse desde el departamento involucrado, con copia obligatoria a la Contraloría de Servicios. |

## 

**SOLICITUD DE DENUNCIAS**

A continuación se presentan los resultados de la atención de solicitudes, quejas, denuncias en la Contraloría de Servicios de julio a diciembre 2018.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspectos** | **II Semestre 2018** | |
| **Cantidad** | **Porcentaje** |
| Atención de Quejas | 388 | 100,00% |
| Resueltos | 363 | 93.55% |
| Pendientes | 25 | 6.45% |
| **Canales de Comunicación Empleados para formular Quejas, comentarios o sugerencias** |  |  |
| Correspondencia | 0 | 0.0% |
| Correo Electrónico | 6 | 1.55% |
| Teléfono | 200 | 51.54% |
| Personal | 182 | 46.90 % |
| **Distribución de Casos 388** |  |  |
| Recolección de Basura | 150 | 38.65% |
| Aseo de vías y sitios públicos | 60 | 15.46% |
| Mantenimiento de parques y obras de ornato | 14 | 3.60% |
| Facturación y cobro | 25 | 6.44% |
| Administración de Cementerio | 7 | 1.80% |
| Gestión Ambiental | 25 | 6.44% |
| Solicitud de Patentes | 4 | 1.03% |
| Permiso de Construcción | 1 | 0.25% |
| Visados Planos | 4 | 1.03% |
| Uso de Suelo | 0 | 0% |
| Acueducto Municipal | 22 | 5.67% |
| Infraestructura Vial | 76 | 19.59% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Informe Semestral del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios, año 2018**  **Objetivo Estratégico Institucional:** Desarrollar un proceso de planificación institucional de mediano plazo que permita desarrollar las capacidades de gestión del gobierno local para ejercer direccionalidad y liderazgo en los procesos de desarrollo humano local con participación ciudadana. | | | | | | |
|  | **Objetivo Semestral Operativo** | **Meta** | **Logro** | **Actividades** | **Cronograma/ Tiempo** | **Responsables** |
|  | **1**. **Atender oportunamente las inconformidades, denuncias y sugerencias que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios.** | **a.** Atender el 100% de las inconformidades o sugerencias presentadas por los usuarios (as).  **b.** Atender el 100% de las gestiones presentadas por los usuarios (as). | a. 100% se atendió | **a.** Revisión diaria del buzón, correo electrónico y las denuncias electrónicas, así como atención personal de los usuarios, para la recepción de las inconformidades.  **b.** Identificación de las gestiones presentadas por los usuarios (as) para el traslado a las jefaturas pertinentes según corresponda y la respectiva preparación de las respuestas a los usuarios | **a.** Diario      **b.** Diario | Encargada Contraloría de Servicios. |
|  | **2. Evaluar y controlar las principales deficiencias institucionales, para procurar una solución.** | Corregir en un 100% las debilidades de las áreas que así lo requieran. | Porcentaje 100% de debilidades que se lograron corregir. | a-Identificación y priorización de las principales deficiencias..  b- Seguimiento a las deficiencias.  c- Realizar informe de las áreas con deficiencias | **a.** Mensual  b. Mensual  c. Realizar informe de las áreas con deficiencias. | **Encargada Contraloría de Servicios.** |
|  | **3. Vigilar el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por las personas usuarias.** | Responder en tiempo (establecido por ley) el 100% de consultas recibidas. | Porcentaje 90 % de respuestas emitidas en el plazo establecido. | **a.** Revisión periódica de los trámites pendientes.  **b.** Verificación “pos” (con el usuario) una vez confirmado por parte del responsable la finalización de la gestión. | **a.** Semanal  **b.** Semanal | **Encargada Contraloría de Servicios.**  **Jefaturas a cargo.** |
|  | **4. Realizar la contratación de una persona física o jurídica que realice mediante encuestas un estudio de la percepción y satisfacción del ciudadano de los diferentes distritos del cantón, respecto a los servicios que brinda el municipio.** | Concretar la contratación del servicio. | Porcentaje 100 % | **a.** Evaluación y contratación de un profesional especializado en la elaboración y aplicación de encuestas.  **a.** Elaboración de al menos dos informes diferentes con los datos recopilados. | Junio 2018  Diciembre 2018 | **Persona Física o Jurídica adjudicada.** |
|  | **5. Coordinar con el Departamento de Talento Humano, al menos, una capacitación en materia de Atención y Servicio al Cliente.** | Concretar e impartir la capacitación. | En proceso | Cotización del servicio.  Contratación de la capacitación. | Anual | **Departamento de Talento Humano.**  **Contraloría de Servicios.** |