



Informe Anual de Labores e Informe del Jerarca

Periodo 2025

Contraloría de Servicios
Abril, 2025

Elaborado, revisado por: Melissa Contreras Rojas

Normativa de respaldo: Ley 9158

Artículo 14, inciso 4:

Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por Mideplán, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.

Artículo 37:

El jerarca de la organización que cuente con una contraloría de servicios inscrita al Sistema deberá presentar, ante la Secretaría Técnica de este, un informe anual de las acciones desarrolladas por la organización producto de las recomendaciones emitidas por la contraloría de servicios, puntualizando, en el caso de las que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión.

INCONFORMIDADES

Durante el 2025 se atendieron 31 inconformidades

Subdimensión de Información: 10

1. Información poco clara sobre los trámites y requisitos.
2. Cuestionamientos sobre la calidad, integralidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.

Subdimensión de atención a la persona usuaria: 6

1. Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias.
2. Desconocimiento de la normativa existente y los procedimientos institucionales por parte de los funcionarios.

INCONFORMIDADES

Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos: 14

1. Plazos excesivos o atrasos para la resolución de solicitudes.
2. El bien o servicio brindado no resulta de calidad o satisfactorio para la persona usuaria.

Otras inconformidades: 1

1. Durante este periodo, la Contraloría de Servicios recibió una inconformidad relacionada con la falta de mantenimiento de una de las propiedades del INVU, así como con la ausencia de respuesta a las solicitudes de atención planteadas por los vecinos de la zona.

FELICITACIONES

Para el periodo del 2025 se recibieron 4 felicitaciones. Las felicitaciones se fundamentaron en estos estos:

1. Excelencia en el trato y asistencia recibida.
2. Agradecimientos al funcionariado por su buena labor.

INFORMACIÓN GENERAL Y COMPLEMENTARIA DEL ACCIONAR DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

La gestión que más recurrencia presenta en la CS es la consulta de los clientes. En el 2025 se registraron **167** atenciones.

3 principales problemas gestión identificados:

1. **Incapacidad de respuesta dentro de los plazos establecidos** para la atención de trámites o solicitudes presentadas por las personas usuarias.
2. **Dificultades en los procesos de pago**, asociadas principalmente a las limitaciones de la conectividad con los bancos.
3. **Limitaciones en la comunicación con las personas usuarias**, especialmente en el uso de correo electrónico y la atención mediante llamadas telefónicas.

INFORMACIÓN GENERAL Y COMPLEMENTARIA DEL ACCIONAR DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

3 principales acciones de mejora que se desarrollaron en la entidad como resultado de la participación de la Contraloría de Servicios:

- 1. Inicio del proceso de inclusión de trámites en el Catálogo Nacional de Trámites**, con el fin de fortalecer la transparencia y facilitar el acceso a la información para la ciudadanía.
- 2. Elaboración del Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad**, así como el retomar acciones y temas institucionales en materia de discapacidad.
- 3. Visibilización, recomendación y acompañamiento a la Comisión de Comisionistas**, con el objetivo de analizar oportunidades de mejora en el servicio brindado por los comisionistas autorizados.

MEJORAS OBTENIDAS COMO RESULTADO DE LAS RECOMENDACIONES PLANTEADAS:

- Disminución en las inconformidades presentadas por los clientes respecto al servicio brindado desde las oficinas de los Comisionistas Autorizados; adicionalmente, factores relacionados con la calidad del servicio y la gestión de inconformidades están siendo considerados como insumos relevantes en los procesos de contratación.
- La información que se brinda a los clientes para el trámite de visto bueno para el levantamiento de hipoteca se encuentra actualizada y completa, lo que ha permitido que los notarios contratados dispongan de los datos necesarios para la correcta elaboración de las escrituras.
- A partir del análisis técnico y legal realizado ante la solicitud de un requisito adicional a una clienta, se determinó la pertinencia de incluir este requisito dentro del Reglamento respectivo, incorporándolo en la propuesta de modificación normativa, con el fin de evitar la solicitud de requerimientos que no se encuentren debidamente regulados.
- La atención telefónica ha mostrado avances como canal de comunicación con los clientes; no obstante, esta mejoría ha sido gradual y aún presenta oportunidades de fortalecimiento. Se evidencia un mayor compromiso por parte de algunas áreas institucionales.

MEJORAS OBTENIDAS COMO RESULTADO DE LAS RECOMENDACIONES PLANTEADAS:

- La Administración ha fortalecido las acciones en materia de accesibilidad y discapacidad, mediante la actualización de la conformación de la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad, la presentación del IGEDA 2025 y la reactivación de iniciativas de comunicación y sensibilización sobre este tema.
- El personal institucional cuenta con mayor conocimiento sobre la normativa que regula los plazos de atención de los trámites presentados por los usuarios, lo que ha promovido esfuerzos concretos orientados al cumplimiento de dichos plazos y a la atención oportuna de las solicitudes de los usuarios.