



MINISTERIO DE
TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE
LABORES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
(PERIODO 2023)

IL-MTSS-CS-1-2024

Elaborado por:

MBA. Andrés Montenegro Gómez
Contralor de Servicios, MTSS.

MAYO, 2024

01. ÍNDICE

01.	ÍNDICE	2
02.	ALCANCE.....	2
03.	FICHA TÉCNICA.....	2
04.	BIENES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES.....	2
05.	ESTUDIOS E INVESTIGACIONES EFECTUADAS	10

02. ALCANCE

A continuación, se presenta el Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para el período 2023, conforme a lo establecido en la Ley 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (artículo 9, inciso 9). La elaboración de este informe siguió los lineamientos establecidos en la “Guía Metodológica para la Elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios 2023” (versión marzo 2024).

03. FICHA TÉCNICA

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
NOMBRE DEL JERARCA:	Andrés Romero Rodríguez
NOMBRE DE LA PERSONA CONTRALORA DE SERVICIOS:	Andrés Montenegro Gómez
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME:	2023

04. BIENES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES

#	NOMBRE DEL SERVICIO INSTITUCIONAL
1	APROBACIÓN DE REGLAMENTOS INTERNOS DE TRABAJO
2	EMISIÓN DE CRITERIOS JURÍDICOS LABORALES
3	ESTUDIOS TÉCNICOS PARA LA EMISIÓN DE DICTÁMENES RECOMENDATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CATEGORÍAS

#	NOMBRE DEL SERVICIO INSTITUCIONAL
	MIGRATORIAS CON FINES LABORALES PARA TRABAJADORES DE OCUPACIÓN ESPECÍFICA Y RESIDENCIA TEMPORAL
4	ESTUDIOS TÉCNICOS PARA LA EMISIÓN DE DICTÁMENES RECOMENDATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CATEGORÍAS MIGRATORIAS CON FINES LABORALES PARA EL SECTOR AGRÍCOLA
5	ESTUDIOS TÉCNICOS PARA LA EMISIÓN DE DICTÁMENES RECOMENDATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CATEGORÍAS MIGRATORIAS CON FINES LABORALES PARA EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN
6	ESTUDIOS TÉCNICOS PARA LA EMISIÓN DE DICTÁMENES RECOMENDATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CATEGORÍAS MIGRATORIAS CON FINES LABORALES PARA EL SECTOR DEL TRANSPORTE
7	CAPACITACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS LABORALES PARA PERSONAS MIGRANTES
8	INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO
9	ORIENTACIÓN DE EMPLEO
10	ELABORACIÓN DEL ANUARIO ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL
11	DESARROLLO DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PARA EL EMPLEO (PRONAE: MODALIDAD EMPLEATE)
12	GESTIÓN DE PROYECTOS DE OBRA PÚBLICA E INFRAESTRUCTURA COMUNAL (PRONAE: OTRAS MODALIDADES COMPLEMENTARIAS)
13	ASESORÍA LABORAL
14	CÁLCULO DE DERECHOS LABORALES
15	CONCILIACIÓN INDIVIDUAL
16	CONCILIACIÓN DE CONFLICTO COLECTIVO DE CARÁCTER ECONÓMICO Y SOCIAL
17	LAUDO ARBITRAL
18	HOMOLOGACIÓN DE CONVENCIONES COLECTIVAS

#	NOMBRE DEL SERVICIO INSTITUCIONAL
19	RESGUARDO DE DEPÓSITOS DE ARREGLOS DIRECTOS
20	ACREDITACIÓN DE LOS MIEMBROS ELEGIDOS DEL COMITÉ PERMANENTE DE TRABAJADORES
21	AUTORIZACIÓN DE LOS CENTROS DE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS (RAC)
22	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES
23	RECEPCIÓN DE CARTA DE DESPIDO SIN RESPONSABILIDAD PATRONAL
24	ASESORÍA Y CAPACITACIÓN EN MATERIA JURÍDICO REGISTRAL
25	CERTIFICACIÓN DE LA REPRESENTATIVIDAD SINDICAL
26	CERTIFICACIÓN DE PERSONERÍA JURÍDICA DE ORGANIZACIONES SOCIALES
27	AUTORIZACIÓN DE ESCRITURA CONSTITUTIVA O MODIFICACIONES AL PACTO CONSTITUTIVO DE LAS SOCIEDADES ANÓNIMAS LABORALES
28	APROBACIÓN Y SELLADO DE LIBROS DE ACTAS DE ASAMBLEA, JUNTA DIRECTIVA, REGISTRO DE SOCIOS Y CONTABILIDAD DE ORGANIZACIONES SOLIDARISTAS Y SINDICATOS
29	INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES SOCIALES
30	REVISIÓN DE PENSIÓN DE REGÍMENES CONTRIBUTIVOS
31	OTORGAMIENTO DE PENSIÓN ORIGINAL (DE REGÍMENES CONTRIBUTIVOS)
32	TRASPASO Y SOBREVIVENCIA DE PENSIÓN (DE REGÍMENES CONTRIBUTIVOS)
33	TRÁMITES DEL RÉGIMEN DE MAGISTERIO NACIONAL
34	OTORGAMIENTO DE PENSIÓN ORIGINAL (RÉGIMEN DE GUERRA)
35	OTORGAMIENTO DE PENSIÓN ORIGINAL (RÉGIMEN DE GRACIA)
36	OTORGAMIENTO DE PENSIÓN ORIGINAL (DE PERSONAS GALARDONADAS CON EL PREMIO MAGÓN)

#	NOMBRE DEL SERVICIO INSTITUCIONAL
37	OTORGAMIENTO DE PENSIÓN ORIGINAL (DE PERSONAS EXPRESIDENTAS DE LA REPÚBLICA)
38	TRASPASO Y SOBREVIVENCIA (REGÍMENES NO CONTRIBUTIVOS – EXCEPTO CÓNYUGE DE BENEMÉRITO, GUERRA Y GRACIA)
39	SOBREVIVENCIA DE CÓNYUGE (SUPÉRSTITE DE BENEMÉRITOS DE LA PATRIA)
40	TRASPASO RÉGIMEN DE GUERRA
41	TRASPASO Y SOBREVIVENCIA (RÉGIMEN DE GRACIA)
42	ORIGINAL REGÍMENES DE PREJUBILACIÓN
43	ORIGINAL PENSIÓN EXSERVIDORES INCOP (PAGO COMPLEMENTARIO)
44	COBRO DE DIFERENCIAS DE PENSIÓN (EXCEPTO MAGISTERIO NACIONAL)
45	COBRO DE DIFERENCIAS DEL RÉGIMEN DE MAGISTERIO NACIONAL
46	GESTIÓN DE EJECUCIONES DE SENTENCIA
47	INCLUSIÓN EN PLANILLAS (PENSIONES EXSERVIDORES INCOP - PAGO COMPLEMENTARIO)
48	INCLUSIÓN EN PLANILLAS (REGÍMENES DE PREJUBILACIÓN)
49	INCLUSIÓN EN PLANILLAS (REGÍMENES NO CONTRIBUTIVOS)
50	SUSPENSIÓN DE PENSIÓN POR REINSERCIÓN LABORAL EN LOS CASOS DE INVALIDEZ (REGÍMENES CONTRIBUTIVOS)
51	INCLUSIÓN EN PLANILLA REGÍMENES CONTRIBUTIVOS
52	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES
53	ATENCIÓN DE CONSULTAS
54	RECEPCIÓN DE SOLICITUDES
55	INCLUSIONES DE PLANILLA

#	NOMBRE DEL SERVICIO INSTITUCIONAL
56	CAMBIOS DE CUENTA BANCARIA
57	LIBERACIONES DE PAGO
58	AUTORIZACIÓN DE DOBLE PAGO
59	SOLICITUD DE PRÓRROGA
60	COMPROBANTES DE ESTUDIO DE BENEFICIARIOS (DE 18 A MENOS DE 25 AÑOS DE EDAD)
61	PRESENTACIÓN DE RECURSOS DE REPOSICIÓN
62	ACTUALIZACIÓN DE DATOS PARA RECIBIR NOTIFICACIONES
63	ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN AUTO DE PREVENCIÓN
64	SOLICITUD DE CLAVE PARA CONSULTAR EL PAGO MENSUAL EN LA PÁGINA WEB
65	ATENCIÓN DE DENUNCIAS
66	REVISIÓN DE INCAPACIDAD DEL TRABAJO NO CONFORME
67	CRÉDITOS A PERSONAS EN CONDICIÓN DE POBREZA BÁSICA O EXTREMA
68	CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA A PERSONAS MICROEMPRESARIAS
69	CAPITAL SEMILLA
70	CERTIFICACIONES DE ECONOMÍA SOCIAL SOLIDARIA (ESS)
71	ASESORÍA TÉCNICA EN MATERIA DE DISCAPACIDAD Y TRABAJO
72	CAPACITACIÓN EN MATERIA DE DISCAPACIDAD Y TRABAJO
73	ASESORÍA TÉCNICA PARA OBTENER EL RECONOCIMIENTO SOCIOLABORAL SIRE SOL
74	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN INMEDIATA A LA PERSONA MENOR DE EDAD TRABAJADORA
75	CAPACITACIÓN EN MATERIA DE TRABAJO INFANTIL Y ADOLESCENTE

#	NOMBRE DEL SERVICIO INSTITUCIONAL
76	CAPACITACIÓN SOCIOLABORAL PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES (PORTENCIANDO HABILIDADES Y DESTREZAS PARA UN ENVEJECIMIENTO ACTIVO)
77	RECREACIÓN LABORAL PARA PERSONAS TRABAJADORAS
78	SERVICIOS DE BIENESTAR Y EDUCACIÓN SOCIOLABORAL (CON PERSONAS TRABAJADORAS ACTIVAS Y POTENCIALES)
79	SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS SOCIOLABORALES (SIRE SOL)
80	GESTIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN DE PENSIONES
81	CERTIFICACIÓN DE PATRONO AL DÍA CON FODESAF
82	CONSULTA DE MONTOS Y SALDOS DE DEUDA
83	TRÁMITE DE ARREGLOS DE PAGO
84	GENERACIÓN DE ESTADOS DE DEUDA
85	TRÁMITE DE SOLICITUDES DE PRESCRIPCIÓN DE DEUDA
86	TRÁMITE DE EXONERACIÓN DE DEUDAS
87	TRÁMITE DE DEVOLUCIONES DE PAGOS
88	TRÁMITE DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES
89	FIJACIONES SALARIALES ESPECÍFICAS
90	SELLADO DEL LIBRO DE SALARIOS
91	VISITAS INSPECTIVAS LABORALES ORDINARIAS (DE OFICIO, DIURNAS Y NOCTURNAS, ORDINARIAS Y ESPECIALIZADAS)
92	VISITAS INSPECTIVAS LABORALES CON ENFOQUE DE GÉNERO
93	VISITAS INSPECTIVAS LABORALES (ESPECIALIZADAS EN MATERIA DE SALUD OCUPACIONAL)

#	NOMBRE DEL SERVICIO INSTITUCIONAL
94	VISITA INSPECTIVA POR DENUNCIAS DE DESPIDO ILEGAL O RESTRICCIÓN DE DERECHOS DE UN PERSONA TRABAJADORA EN ESTADO DE EMBARAZO, PERIODO DE LACTANCIA, O CON LICENCIA DE PATERNIDAD
95	VISITA INSPECTIVA POR DENUNCIAS DE TRABAJO INFANTIL O TRATA DE PERSONAS)
96	VISITA INSPECTIVA POR DENUNCIAS DE HOSTIGAMIENTO LABORAL
97	VISITA INSPECTIVA POR DENUNCIAS DE DISCRIMINACIÓN (DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 404 DEL CÓDIGO DE TRABAJO)
98	VISITA INSPECTIVA POR DENUNCIA DE ACOSO SEXUAL
99	GESTIÓN PATRONAL DE AUTORIZACIÓN DE DESPIDO DE PERSONA TRABAJADORA EN ESTADO DE EMBARAZO, PERIODO DE LACTANCIA, O CON LICENCIA DE PATERNIDAD
100	VISITA INSPECTIVA POR DESPIDO ILEGAL DE LA PERSONA MENOR ADOLESCENTE TRABAJADORA
101	VISITA INSPECTIVA PARA PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN POR VIOLACIÓN DE INSTRUMENTOS PROFESIONALES COMO: CONVENCIONES COLECTIVAS, ARREGLOS DIRECTOS Y LAUDOS
102	CERTIFICACIÓN Y CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN LABORAL
103	GESTIÓN PATRONAL DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE DESPIDO DE PERSONA TRABAJADORA CON FUERO DE PROTECCIÓN SINDICAL
104	TRÁMITE DE DENUNCIAS DE PERSECUCIÓN SINDICAL O PRÁCTICAS LABORALES DESLEALES
105	GESTIÓN DE DESPIDO-NOTIFICACIÓN DE DESPIDO CON RESPONSABILIDAD PATRONAL DE TRABAJADOR ADOLESCENTE
106	TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN DE PERSONAS AFORADAS SEGÚN LAS DISPOSICIONES DEL ARTÍCULO 367 DEL CÓDIGO DE TRABAJO Y CUALQUIER OTRA DISPOSICION TUTELAR DEL FUERO SINDICAL EN INSTITUCIONES DEL ESTADO

#	NOMBRE DEL SERVICIO INSTITUCIONAL
107	TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN DE DESPIDO DE UNA PERSONA TRABAJADORA EN ESTADO DE EMBARAZO O LACTANCIA EN INSTITUCIONES DEL ESTADO (PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIÓN)
108	TRÁMITE DE SUSPENSIÓN DE CONTRATOS LABORALES POR EL ARTÍCULO 73 DEL CÓDIGO DE TRABAJO
109	REVISIÓN DE ARREGLOS DIRECTOS
110	ESTUDIO DE UNIVERSIDADES
111	ESTUDIO DE INSALUBRIDAD Y PELIGROSIDAD
112	INFORME DE EXPLOTACIÓN MINERA
113	REGISTRO DE COMISIONES Y OFICINAS DE SALUD OCUPACIONAL

PREGUNTAS DE ANÁLISIS:

¿El listado indicado corresponde al catálogo oficial de los bienes y servicios institucionales aprobados o se basa en información aportada directamente por la Contraloría de Servicios?

El listado anterior se basa en la información proporcionada directamente por la Contraloría de Servicios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Cabe mencionar que actualmente se encuentra en proceso la creación del catálogo oficial de los bienes y servicios institucionales. Este proceso implica la recopilación de información de todas las unidades administrativas para completar 27 variables por cada servicio ofrecido a los usuarios. Estas variables incluyen: área que proporciona el servicio (nivel directivo), descripción del área, sub-área (nivel departamental), descripción de la sub-área, nombre del servicio, palabras clave, marco legal, código de procedimiento relacionado, descripción del servicio, modalidad de atención (presencial y/o virtual), medios de acceso al trámite, tipo de usuario, descripción del tipo de usuario, costo del servicio, requisitos y fundamentos legales del servicio, procedimiento para presentar el trámite, enlace web informativo, plazo máximo legal de resolución, fundamento legal del plazo, aplicación de silencio positivo, formulario para evaluar la percepción del servicio, contacto de asistencia general, contacto de asistencia específica, ubicación física del departamento que ofrece el servicio, horario de atención, preguntas frecuentes y observaciones generales.

Actualmente, la Contraloría de Servicios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social se encuentra depurando la información recopilada con el objetivo de crear fichas técnicas para cada servicio y desarrollar así el catálogo institucional de bienes y servicios que incluya información relevante para los usuarios de los servicios.

2. ¿La entidad ha establecido mecanismos y procedimientos de comunicación para que las personas usuarias puedan acceder a información actualizada sobre los bienes y servicios institucionales? ¿Cuáles son?

Actualmente, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social cuenta con el sitio web institucional www.mtss.go.cr, diseñado para proporcionar información actualizada sobre los bienes y servicios que ofrece la institución. Este sitio web se ha convertido en una herramienta esencial de comunicación, facilitando el acceso a información relevante para los ciudadanos.

El portal incluye una pestaña exclusiva denominada “Trámites y Servicios”, que detalla los servicios de mayor frecuencia y utilidad para los usuarios. Esta sección está estructurada para que los visitantes puedan encontrar fácilmente la información que necesitan sobre los trámites disponibles, los requisitos necesarios y los procedimientos a seguir.

Además, el sitio web cuenta con múltiples pestañas adicionales donde se presenta información clave sobre los demás servicios institucionales, noticias, programas y proyectos del Ministerio. Esta organización permite a los usuarios navegar de manera eficiente y acceder a todos los recursos y documentos importantes relacionados con el ámbito laboral y de seguridad social.

El sitio web no solo sirve como un repositorio de información, sino que también actúa como una plataforma interactiva, donde los ciudadanos pueden realizar consultas, descargar formularios y acceder a servicios en línea. Esto refuerza su papel como el mecanismo de comunicación más importante y efectivo del Ministerio, asegurando que la población tenga acceso constante a información actualizada y precisa sobre los bienes y servicios institucionales.

05. ESTUDIOS E INVESTIGACIONES EFECTUADAS

1. ¿A cuáles de los bienes y servicios mencionados se les han aplicado instrumentos para medir la percepción de las personas usuarias sobre la calidad en su prestación, grado de satisfacción y mejoras requeridas?

Se ha aplicado instrumentos para medir la percepción de las personas usuarias sobre la calidad en su prestación a los siguientes servicios:

- a) INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO
- b) ORIENTACIÓN DE EMPLEO
- c) DESARROLLO DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PARA EL EMPLEO (PRONAE: MODALIDAD EMPLEATE)
- d) GESTIÓN DE PROYECTOS DE OBRA PÚBLICA E INFRAESTRUCTURA COMUNAL (PRONAE: OTRAS MODALIDADES COMPLEMENTARIAS)

- e) VISITAS INSPECTIVAS LABORALES ORDINARIAS (DE OFICIO, DIURNAS Y NOCTURNAS, ORDINARIAS Y ESPECIALIZADAS)

2. Describa la(s) metodología(s) utilizada(s) para medir la percepción de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio prestado.

En términos generales, se diseñaron encuestas específicas para cada servicio. En cada una de ellas, se formularon preguntas con el objetivo de recabar la opinión y percepción de un grupo de personas seleccionado a través de métodos de muestreo aleatorio. Posteriormente, los resultados obtenidos fueron consolidados, analizados y registrados en informes de resultados, los cuales incluyeron recomendaciones correspondientes para la mejora de la calidad de los servicios.

3. ¿Cuáles fueron los resultados obtenidos a partir de estos instrumentos?

Se obtuvo la percepción de calidad de los servicios a través de las encuestas realizadas a los usuarios, evaluando cada variable de análisis. Los resultados se reflejaron en informes de percepción con sus respectivas recomendaciones. A continuación, se presenta un breve resumen de los resultados obtenidos mediante los instrumentos de análisis utilizados para evaluar la calidad de cada servicio:

SERVICIO(S) EVALUADO(S)	RESULTADOS
<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTACIÓN DE EMPLEO • INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO 	<p>El estudio de percepción sobre los servicios del Departamento DIOPE reveló que el 60.5% de las personas usuarias se enteraron de los servicios a través de redes de contacto, y un 71.1% presentó su gestión de manera presencial. Un 96% solicitó servicios por motivos de búsqueda de empleo, y el 60.5% recibió una entrevista de orientación. Del total, el 78.3% no fue referido a otros servicios, y solo el 36% de las personas referidas recibieron el formulario correspondiente. El 71.1% no estaba registrado en la plataforma ane.cr, pero el 80% de estos recibió asistencia para registrarse. Aunque el 79.7% considera que su trámite fue atendido oportunamente, un 72.5% no recibió seguimiento posterior. Un 62.3% no está trabajando actualmente, y el 31.9% que sí lo está, en su mayoría no consiguió empleo a través de DIOPE. Las personas usuarias sugirieron un mayor seguimiento y coordinación, mejor actitud y trato por parte del personal, y mayor eficiencia en el servicio para reducir tiempos de espera y mejorar la asesoría y acompañamiento en la búsqueda de empleo.</p>

SERVICIO(S) EVALUADO(S)	RESULTADOS
<ul style="list-style-type: none"> DESARROLLO DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PARA EL EMPLEO (PRONAE: MODALIDAD EMPLEATE) 	<p>El estudio de percepción sobre la modalidad EMPLEATE reveló una percepción positiva general entre las personas participantes, con un 62.18% calificando el curso como "Muy bueno" y un 26.05% como "Bueno". Las personas encuestadas valoraron la calidad de la formación y la consideraron útil tanto para la colocación como para la permanencia en el empleo. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, especialmente en la gestión de los centros de formación y la calidad de la enseñanza en algunos casos. Se recomendó la implementación de programas de seguimiento a largo plazo para evaluar la utilidad de los conocimientos adquiridos y hacer ajustes necesarios para su sostenibilidad. Además, se sugirió mejorar la coordinación y consistencia en los niveles de enseñanza, así como proporcionar desarrollo profesional continuo para las personas facilitadoras.</p>
<ul style="list-style-type: none"> GESTIÓN DE PROYECTOS DE OBRA PÚBLICA E INFRAESTRUCTURA COMUNAL (PRONAE: OTRAS MODALIDADES COMPLEMENTARIAS) 	<p>El estudio de percepción sobre la modalidad de Obra Comunal, evidenció un impacto positivo en el desarrollo comunitario y en la economía local. Las personas participantes percibieron que los proyectos contribuyeron significativamente al desarrollo de encadenamientos productivos y al mejoramiento de la situación económica de la población desempleada. No obstante, se mencionaron desafíos en la administración y ejecución de los proyectos, lo que sugiere la necesidad de mejorar la planificación y la supervisión. Las recomendaciones incluyeron fortalecer la coordinación entre los actores involucrados, aumentar la transparencia en la gestión de los recursos y promover la participación comunitaria para asegurar que los beneficios del proyecto sean sostenibles y equitativos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> VISITAS INSPECTIVAS LABORALES ORDINARIAS (DE OFICIO, DIURNAS Y NOCTURNAS, ORDINARIAS Y ESPECIALIZADAS) 	<p>El estudio de percepción sobre el servicio de visitas inspectivas reveló que los usuarios valoran el trato recibido como muy bueno. El 82.5% de las personas encuestadas consideró que sus trámites fueron atendidos oportunamente, aunque el 10.7% opina lo contrario y el 6.8% aún espera resolución. Los usuarios sugieren agilizar los trámites habilitando opciones en línea para evitar visitas a las oficinas. También se menciona la demora de los inspectores en visitar los lugares de trabajo y la necesidad de medios para consultar el estado de los trámites. Las principales quejas incluyen la derivación incorrecta a la Oficina de Asuntos Laborales, una atención demasiado rápida y un área de atención pequeña. Para mejorar el servicio, se recomienda aumentar el personal, flexibilizar el horario</p>

SERVICIO(S) EVALUADO(S)	RESULTADOS
	de atención, mejorar la cordialidad y respeto, evitar pedir documentos disponibles en otras instituciones, designar a una persona funcionaria para recibir documentos, y mejorar la atención telefónica.

4. ¿Qué limitaciones experimentó en el ejercicio de esta función?

La principal limitación identificada en la realización de los estudios de percepción fue el elevado número de personas usuarias que utilizan los servicios, lo que resultó en muestras de tamaño considerable. Esta circunstancia se convirtió en un obstáculo significativo, ya que, para garantizar un alto nivel de confiabilidad en los resultados del estudio, era necesario encuestar a un gran número de personas, es decir, se requería obtener una muestra representativa de la población total usuaria.

El desafío principal radicó en la disponibilidad limitada de personal en la Contraloría de Servicios, que cuenta únicamente con dos funcionarios. Esta restricción impide desatender las tareas habituales de atención y gestión de denuncias, quejas, inconformidades y felicitaciones. Por lo tanto, la ejecución de los estudios de percepción se vio considerablemente limitada debido a la insuficiencia de recursos humanos en la Contraloría de Servicios, lo que afecta su capacidad para llevar a cabo estudios complejos destinados a medir la percepción de la calidad de los servicios prestados.

Esta situación resalta la necesidad de optimizar los recursos disponibles y considerar posibles estrategias para incrementar la eficiencia en la recolección de datos, como el uso de tecnologías de la información y comunicación que puedan facilitar el proceso de encuesta y reducir la carga de trabajo del personal limitado.

-----[FIN DEL INFORME]-----