



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 2024)

IL-MTSS-CS-1-2025

01. ÍNDICE

01.	ÍNDICE.....	2
02.	ALCANCE.....	2
03.	FICHA TÉCNICA.....	2
04.	ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.....	3
05.	APORTES DE LAS CS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y FORTALECEN SU GESTIÓN CONTRALORA.....	12
06.	RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA.....	13

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 2024, 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 2024”

03. FICHA TÉCNICA

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
NOMBRE DEL JERARCA:	Andrés Romero R.
NOMBRE DE LA PERSONA CONTRALORA DE SERVICIOS:	Andrés Montenegro G.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME:	2024

04. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Orientación sobre el servicio de asesoría legal laboral.	1250	1250	1
2	Orientación sobre el servicio de cálculo de derechos laborales.	434	434	1
3	Orientación sobre el servicio de intermediación de empleo	37	37	1
4	Horario de sedes regionales.	25	25	1
5	Consulta de plazos de servicios.	15	15	1
TOTAL		1761	1761	100,00%

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)										
No	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Falta de respuesta y retrasos a las solicitudes planteadas por las personas usuarias.	DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIONES SOCIALES	INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES SOCIALES	21	21	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de respuesta y retrasos a las solicitudes planteadas por las personas usuarias.	DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	APROBACIÓN DE REGLAMENTOS INTERNOS DE TRABAJO, EMISIÓN DE CRITERIOS JURÍDICOS LABORALES	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Cuestionamientos sobre la calidad, integralidad, y confiabilidad de la información proporcionada en respuesta del servicio brindado.	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES	ASESORÍA LEGAL LABORAL, CÁLCULO DE DERECHOS LABORALES	16	16	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Falta de respuesta y retrasos a las solicitudes planteadas por las personas usuarias.	DIRECCIÓN NACIONAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	VISITA INSPECTIVA LABORAL ORDINARIA (DE OFICIO, DIURNA Y NOCTURNA)	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Falta de respuesta y retrasos a las solicitudes planteadas por las personas usuarias.	DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES	REVISIÓN DE PENSIÓN DE RÉGIMENES CONTRIBUTIVOS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Cuestionamientos sobre la calidad, integralidad, y confiabilidad de la información proporcionada en respuesta del servicio brindado.	JUNTA MÉDICA CALIFICADORA DE RIESGO	REVISIÓN DE INCAPACIDAD DEL TRABAJO NO CONFORME	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				51	51	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 3										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
No	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Falta de amabilidad, cortesía entre funcionarios.	DEPARTAMENTO DE GENERACIÓN DE EMPLEO	INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de amabilidad, cortesía entre funcionarios.	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	INFORMACIÓN	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Incumplimiento de horarios establecidos.	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES	ASESORÍA LEGAL LABORAL, CÁLCULO DE DERECHOS LABORALES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Falta de amabilidad, cortesía entre funcionarios.	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES	CÁLCULO DE DERECHOS LABORALES	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Falta de amabilidad, cortesía entre funcionarios.	DIRECCIÓN NACIONAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	VISITA INSPECTIVA LABORAL ORDINARIA (DE OFICIO, DIURNA Y NOCTURNA)	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Falta de amabilidad, cortesía entre funcionarios.	DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES	ATENCIÓN DE CONSULTAS SOBRE PENSIONES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Desatención de las llamadas telefónicas y dificultad de acceso por este medio, así como otros canales establecidos.	JUNTA MÉDICA CALIFICADORA DE RIESGO	REVISIÓN DE INCAPACIDAD DEL TRABAJO NO CONFORME	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				22	22	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	No se da respuesta o se desatienden las solicitudes de bienes o servicios.	JUNTA MÉDICA CALIFICADORA DE RIESGO	REVISIÓN DE INCAPACIDAD DEL TRABAJO NO CONFORME	26	26	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	No se da respuesta o se desatienden las solicitudes de bienes o servicios.	DIRECCIÓN NACIONAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	VISITA INSPECTIVA LABORAL ORDINARIA (DE OFICIO, DIURNA Y NOCTURNA)	13	13	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	No se da respuesta o se desatienden las solicitudes de bienes o servicios.	DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES	ATENCIÓN DE CONSULTAS SOBRE PENSIONES	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	No se da respuesta o se desatienden las solicitudes de bienes o servicios.	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES	ASESORÍA LEGAL LABORAL, CÁLCULO DE DERECHOS LABORALES	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	No se da respuesta o se desatienden las solicitudes de bienes o servicios.	DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIONES SOCIALES	INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES SOCIALES	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	No se da respuesta o se desatienden las solicitudes de bienes o servicios.	DEPARTAMENTO DE ASESORÍA EXTERNA Y REGLAMENTOS	APROBACIÓN DE REGLAMENTOS INTERNOS DE TRABAJO	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	No se da respuesta o se desatienden las solicitudes de bienes o servicios.	DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	EMISIÓN DE CRITERIOS JURÍDICOS LABORALES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	No se da respuesta o se desatienden las solicitudes de bienes o servicios.	DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y ASIGNACIONES FAMILIARES	SOLICITUDES DE PRESCRIPCIÓN DE DEUDA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				57	57	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 5										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos institucionales)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	-	-	-	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 6										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	-	-	-	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	-	-	-	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 8										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Información)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	-	-	-	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 9										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	-	-	-	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 10										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	-	-	-	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 11										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	-	-	-	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 12										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	INCUMPLIMIENTO DE LA LEY 7600	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	PARQUEOS PÚBLICOS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 13										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Otras)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	-	-	-	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 15

Otras gestiones presentadas por las personas usuarias externas e internas de la CS

Tipo de Gestión	Tipo de Persona Usaria	Detalle de la gestión en forma concreta	Subdimensión	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos				Términos Relativos		
						Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
Felicitación	Externa	Felicitación por el trato amable y claridad en la información proporcionada.	Atención a la persona usuaria	DIRECCIÓN NACIONAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	VISITA INSPECTIVA LABORAL ORDINARIA (DE OFICIO, DIURNA Y NOCTURNA)	12	12	0	0	100%	0%	0%
Felicitación	Externa	Felicitación por el trato amable y claridad en la información proporcionada.	Atención a la persona usuaria	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES	CÁLCULO DE DERECHOS LABORALES, ASESORÍA LEGAL LABORAL	4	4	0	0	100%	0%	0%
Felicitación	Externa	Felicitación por el trato amable y claridad en la información proporcionada.	Atención a la persona usuaria	DIRECCIÓN NACIONAL DE EMPLEO	INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO	1	1	0	0	100%	0%	0%
Felicitación	Externa	Felicitación por el trato amable y claridad en la información proporcionada.	Atención a la persona usuaria	DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES	ATENCIÓN DE CONSULTAS SOBRE PENSIONES	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Sugiere ampliar el servicio de certificaciones de pensión a las sedes regionales.	Tramitología y gestión de procesos	DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES DE PENSIÓN	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Sugiere mejorar la eficiencia del servicio en la Dirección de Empleo y evitar interrupciones.	Atención a la persona usuaria	DIRECCIÓN NACIONAL DE EMPLEO	INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Sugiere mejorar el servicio de información.	Atención a la persona usuaria	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	INFORMACIÓN	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Sugiere habilitar en la web la consulta de expedientes de organizaciones sociales.	Tramitología y gestión de procesos	DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIONES SOCIALES	ASESORÍA EN MATERIA JURÍDICO REGISTRAL	1	1	0	0	100%	0%	0%

05. APORTES DE LAS CS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y FORTALECEN SU GESTIÓN CONTRALORA

Tabla 16	
Aportes de las CS que fomentan la participación ciudadana y fortalecen su gestión contralora	
Aporte implementado	Temática asociada
<p>Uno de los aportes más significativos de la Contraloría de Servicios del MTSS durante el periodo 2024, orientado a fortalecer la participación ciudadana y su función contralora, fue el diseño de un folleto informativo individualizado para cada uno de los 116 trámites y servicios identificados en la institución. Este instrumento metodológico fue elaborado con base en 17 variables informativas clave, como el nombre y código oficial del trámite, su descripción, modalidades de atención, medios de acceso, unidad responsable, marco legal aplicable, tipo de persona usuaria, requisitos, procedimiento interno, plazo de resolución, enlaces web, contactos de asistencia, ubicación física con georreferencia, horario de atención, preguntas frecuentes, observaciones relevantes y una sección para evaluar la calidad percibida del servicio. Este esfuerzo permitió no solo estandarizar la información para facilitar el acceso de las personas usuarias, sino también generar insumos estratégicos para la mejora continua y la transparencia institucional.</p>	<p>Instrumentos que apoyan y regulan la gestión de las CS</p>
<p>Como parte de los esfuerzos por fortalecer la evaluación institucional y fomentar la participación ciudadana en su rol de receptora activa de los servicios públicos, la Contraloría de Servicios del MTSS diseñó en 2024 un formulario de evaluación de la calidad del servicio basado en la metodología SERVQUAL. Este instrumento permite medir la percepción de las personas usuarias respecto a cinco dimensiones fundamentales: elementos tangibles (cuando el servicio se brinda de forma presencial), exactitud y claridad en la información recibida, capacidad de respuesta, seguridad y confianza generada por el servicio, y empatía y trato del personal. Además, incluye un apartado para evaluar la satisfacción general del servicio y otro para que la persona usuaria pueda aportar sugerencias de mejora. Esta herramienta permite generar retroalimentación valiosa para la toma de decisiones y promueve una gestión más sensible, transparente y orientada a la mejora continua de los trámites y servicios que brinda el Ministerio.</p>	<p>Herramientas para medir la percepción y satisfacción ciudadana, respecto a los bienes y servicios públicos</p>

06.RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA

Tabla 17	
Recomendaciones a la Secretaría Técnica	
Recomendación emitida	Temática asociada
Promover la implementación de un sistema digital unificado de registro y seguimiento de gestiones ciudadanas, que permita estandarizar reportes, facilitar análisis comparativo e integrar alertas tempranas de casos críticos.	Acciones que contribuyan a la gestión de las CS
Fomentar la creación de mesas de trabajo regionales o sectoriales entre CS de instituciones con temáticas afines (como pensiones, salud, empleo) para compartir buenas prácticas y dar seguimiento coordinado a casos complejos o comunes.	Alianzas estratégicas de CS Afines
Proveer un repositorio digital de prácticas exitosas, protocolos y formatos utilizados por otras CS que puedan ser adaptados por las demás.	Herramientas metodológicas para las CS
Ofrecer capacitaciones virtuales modulares y de autogestión sobre habilidades específicas como redacción administrativa, atención a personas usuarias difíciles, mediación de conflictos y uso de herramientas de análisis de datos.	Capacitaciones e inducciones
Proponer la creación de una comisión consultiva temporal de CS, integrada por personas con experiencia en el cargo, para apoyar la actualización del marco metodológico del SNCS.	Otras actividades de realimentación al SNCS