



**Ministerio de la Presidencia
Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD)**

Contraloría de Servicios del ICD

**Informe Anual de gestión de la
Contraloría de Servicios. Año 2017.**

Abril, 2018.

Tabla de Contenido

Temas	Pág.
I. Información General de la Institución.	1
II. Información Referencial de la Contraloría de Servicios (CS) y sus Colaboradores.	7
III. Instrumentos Aplicados por la CS para medir la Percepción Ciudadana.	10
IV. Cómo se Clasifican las Inconformidades según Dimensión.	10
V. Estadísticas de Resultados de Gestión.	10
VI. Aportes de la CS a partir de Iniciativas y experiencias exitosas que fomentan la Participación Ciudadana y el Desarrollo de Metodologías para fortalecer la Gestión Contralora.	11
VII. Deficiencias Institucionales.	12
VIII. Principales Necesidades Institucionales.	12
IX. Recomendaciones a las Autoridades Superiores.	12
X. Recomendaciones a la Secretaría Técnica.	13
XI. Observaciones Finales.	13

Anexo 1.

I. Información General de la Institución:

1.1 Base legal de la entidad:

El Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD) nace a la vida jurídica en nuestro Estado de Derecho con la promulgación de la “Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas”¹ (Ley N° 8204), del 11 de enero del 2002. Sin embargo, atendiendo el Transitorio IV de esta Ley especial “la creación y el funcionamiento del Instituto Costarricense sobre Drogas” entra en vigencia nueve meses después de la publicación de dicha norma.

Esta Ley dispone que el ICD sea un órgano de desconcentración máxima adscrito al Ministerio de la Presidencia, con personalidad jurídica instrumental para la realización de su actividad contractual, la administración de los recursos y el patrimonio².

Lo anterior se logra, con la fusión del Centro Nacional de Prevención contra Drogas (CENADRO), el Centro de Inteligencia Conjunto Antidrogas (CICAD) y el Área de Precusores del Ministerio de Salud.

De conformidad con lo que establece el citado cuerpo normativo, el ICD inicia funciones nueve meses después de la publicación de dicha Ley, o sea, el 11 de octubre de 2002.

En acatamiento a la normativa vigente, el ICD asume la responsabilidad de coordinar³, diseñar e implantar las políticas, los planes y las estrategias para la prevención del consumo de drogas, el tratamiento, la rehabilitación y la reinserción de los farmacodependientes; así como, las políticas, los planes y las estrategias contra el tráfico ilícito de drogas, la legitimación de capitales provenientes del narcotráfico, actividades conexas y delitos graves.

Si bien es cierto la competencia del Instituto se encontraba claramente definida en el Artículo 99 de la Ley N° 8204, su ámbito de competencia es ampliado con la aprobación de la Ley N° 8719 “Fortalecimiento de la Legislación Contra el Terrorismo”, el 5 de febrero de 2009. Según reza este cuerpo normativo en su artículo 99, el Instituto Costarricense sobre Drogas:

¹ Con la aprobación de la Ley N°8719 “Fortalecimiento de la Legislación Contra el Terrorismo” se reforma el título de la Ley N° 8204. En el Artículo 2 de la Ley N° 8719 se dispone que la Ley N° 8204 se titule “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo”.

² Artículo 98 de la Ley N° 8204.

³ Se comprenderá por coordinar, velar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas, programas, proyectos y acciones incorporadas en el Plan Nacional sobre Drogas, así como, apoyar la gestión realizada por los entes preventivos y represivos del país, según las necesidades y prioridades de cada uno de ellos.

“...será el encargado de coordinar, diseñar e implementar las políticas, los planes y las estrategias para la prevención del consumo de drogas, el tratamiento, la rehabilitación y la reinserción de los farmacodependientes; así como las políticas, los planes y las estrategias contra el tráfico ilícito de drogas y actividades conexas, la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo.

Dicho Instituto, como órgano responsable del diseño y la coordinación en la ejecución de las políticas para el abordaje del fenómeno de las drogas, la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo, coordinará con las instituciones ejecutoras de programas y proyectos afines a estas materias”.

Asimismo, y según se indica en el Artículo 100, el ICD *“...diseñará el Plan nacional sobre drogas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, y coordinará las políticas de prevención del consumo de drogas, el tratamiento, la rehabilitación y la reinserción de los farmacodependientes, así como las políticas de prevención del delito: uso, tenencia, comercialización y tráfico ilícito de drogas, estupefacientes, psicotrópicos, sustancias inhalables, drogas y fármacos susceptibles de producir dependencia física o psíquica, precursores y sustancias químicas controladas, según las convenciones internacionales suscritas y ratificadas por Costa Rica y de acuerdo con cualquier otro instrumento jurídico que se apruebe sobre esta materia y las que se incluyan en los listados oficiales, publicados periódicamente en La Gaceta... ”.*

Ahora bien, con la aprobación de la Ley N° 8719 “Ley para el Fortalecimiento de la Legislación contra el Terrorismo” y la Ley N° 8754 “Ley Contra la Delincuencia Organizada”, el ámbito de competencia institucional se amplía a otros delitos graves entre los cuales destaca el financiamiento al terrorismo, aspecto que justifica la actualización de la visión y misión institucional, componentes de la plataforma filosófica del ICD que más adelante se detallan.

1.2 Misión Institucional:

En respuesta a su competencia y mandato legal, y como resultado del proceso de planificación estratégica gestado en 2016, como misión institucional se define:

“El ICD es la entidad responsable de coordinar interinstitucional e intersectorialmente, el diseño de la Estrategia Nacional sobre Drogas, Actividades Conexas y Delitos Graves Vinculantes; así como de los planes, los programas y los proyectos que la operacionalizan; asimismo, es el encargado de monitorear y evaluar el nivel de avance y cumplimiento de aquellos esfuerzos emprendidos a favor de la salud, la seguridad, la integridad y la estabilidad económica del pueblo costarricense, todo en aras de un mañana mejor”

1.3 Visión Institucional:

Como resultado del proceso de planificación estratégica desarrollado en 2016, y dado que la visión expresa cómo se piensa que ha de ser a futuro una organización, para el año 2020, la sociedad costarricense encontrará en el Instituto Costarricense sobre Drogas una entidad:

- ✚ líder en los ámbitos nacional e internacional en temas relacionados con el consumo de drogas, la atención a personas consumidoras de sustancias lícitas e ilícitas, el control y la fiscalización de sustancias precursoras y demás químicos esenciales para la producción de drogas ilegales, la prevención y la represión del tráfico ilícito de drogas, la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo, entre otras formas de criminalidad organizada, que respeta las competencias de los actores institucionales con los cuales coordina;
- ✚ con imagen pública fuerte, respetada y bien posicionada en los ámbitos nacional e internacional;
- ✚ con una gestión administrativa fortalecida, ágil, con elevados estándares de calidad y adaptable a los cambios que exige el entorno;
- ✚ actualizada, en constante superación y con recursos humanos, tecnológicos, técnicos, materiales y financieros que le permiten cumplir con su competencia legal y responsabilidad social;
- ✚ que responde oportunamente a las necesidades de la sociedad costarricense y de la comunidad internacional;
- ✚ confiable para los usuarios nacionales e internacionales, altamente competitiva, productiva, ética, proactiva, en constante renovación y transparente en su accionar;
- ✚ asesora y fiscalizadora en los temas que le competen;
- ✚ con personal idóneo, de elevado rendimiento, libre de corrupción, comprometido, especializado y altamente capacitado, cuya calidad humana se destaca en el quehacer cotidiano y estratégico;
- ✚ cuya cultura y clima organizacional construye, incentiva y promueve el cambio y la superación permanente; e
- ✚ independiente que lucha contra la injerencia y la arbitrariedad política.

1.4 Principios y valores éticos institucionales

Los **valores** son cualidades que hacen apreciada una cosa, persona o sus actos porque encarnan algún bien. Corresponden a ideas consideradas por la sociedad como deseables para ser vividas, por la convicción de que posibilitan la felicidad y el bienestar personal y social.

La práctica de los valores en las organizaciones, sostiene el proceso de toma de decisiones, es el cauce estratégico hacia el futuro porque alinean a las personas y las comprometen a trabajar juntas, para alcanzar metas comunes en procura de la realización de los objetivos de la institución.⁴

A continuación, se presentan los principios y valores éticos del ICD, agrupados en tres grandes ámbitos de la personalidad humana: **plenitud laboral, plenitud ciudadana y plenitud humana**, considerando que los funcionarios somos, aparte de trabajadores y trabajadoras, seres humanos y ciudadanos que estamos llamados a la plenitud y a la excelencia en los tres ámbitos.

Plenitud Laboral

Dentro de este ámbito, los principios y valores institucionales que orientarán el accionar del ICD y de la conducta de quienes en ella laboramos, porque los consideramos de suprema importancia e indispensables para el logro de los objetivos y cometidos institucionales, así como en la tarea de lograr funcionarios excelentes y plenos son:

**Respeto,
Compromiso,
Transparencia y Confidencialidad
Cultura de Servicio y Calidad**

Estos valores nacen de nuestra propia convivencia como trabajadores y trabajadoras, ciudadanos y ciudadanas y seres humanos.

En la elección y definición de estos valores, participaron compañeras y compañeros representantes de todos los ámbitos de la institución, con el objetivo de que estos reflejen nuestra realidad, lo que pensamos y acordamos.

Son estos los valores que necesitamos para realizarnos como seres humanos dignos, y en nuestro trabajo, como servidores públicos.

⁴ Elaboración de la Comisión de Valores con base en el material para el curso virtual: “Ética, fundamentos y Aplicaciones” (2012) Comisión Nacional de Rescate de Valores, UNED.

Plenitud Humana

Las personas cuentan y son valiosas, no por producir o consumir, ser eficientes o no. Las personas cuentan por el solo hecho de ser humanos. Somos sujetos racionales y autónomos, dotados de razón, capaces de pensar y llegar a aceptar todas las cosas que consideramos correctas. Todo ser humano es “otro como yo”, esto quiere decir que, todo lo que quiero o no para mí, debo de aplicarlo para los demás en el trato cotidiano.

A partir del marco general anterior, afirmamos que todas las personas que laboramos en el Instituto Costarricense sobre Drogas, somos seres racionales y autónomos, tenemos valor y dignidad y debemos tratar a los demás, teniendo como criterio fundamental que toda aquella persona que se me aproxima es “otra como yo”. Por tanto, debo evitar hacerle lo que a mí me molesta y a la vez, procurar ayudarle en su bienestar, es decir, lo que me gustaría que hicieran conmigo.

En este empeño de forjar la plenitud humana, los valores humanos que, desde nuestra institución, consideramos de suprema importancia en la tarea de lograr hombres y mujeres plenos, y que sean el suelo firme sobre el cual construir después, ciudadanos y servidores públicos excelentes, son los siguientes:

**Esfuerzo
Honestidad
Responsabilidad
Serenidad**

Plenitud Ciudadana

El ámbito de “Plenitud Ciudadana”, concentra los valores que se practican en el país y que nos convierte en ciudadanos, con derechos y deberes derivados de las leyes que nos rigen.

Al percibir la ética tal y como se ha venido planteando, es fácil deducir que, como seres humanos integrales llamados a la excelencia en todas las áreas de nuestra vida, nos enfrentamos a una serie de obligaciones que nos llevan a alcanzar las buenas prácticas y tener en esta área de la vida comportamientos éticos.

Las personas que laboran en el ICD deben tener clara conciencia de que poseen lazos de pertenencia con esta patria y que su bienestar es también el de todos.

Los valores compartidos en esta dimensión, son:

**Transparencia
Construcción del bien común
Formación de conciencia: Sentido patrio**

1.5 Objetivos institucionales:

Los objetivos estratégicos del Plan Nacional sobre Drogas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, instrumento de gestión política y técnica que define el norte institucional y las prioridades organizaciones, son:

- ✚ Coordinar la ejecución de una política nacional sobre drogas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, mediante el abordaje multisectorial, multidisciplinario, integral y equilibrado, en busca del bienestar de los habitantes de Costa Rica.
- ✚ Optimizar las acciones emprendidas por las instituciones involucradas en la ejecución del Plan, en busca del mejoramiento continuo de sus operaciones frente a los compromisos asumidos.
- ✚ Involucrar al sector privado, organismos sin fines de lucro, gobiernos locales, asociaciones comunales, gremios y profesionales en el desarrollo de las políticas del Plan.
- ✚ Contribuir al mejoramiento de las condiciones económicas, sociales, ambientales y de control territorial, que permitan desvincular a la población del cultivo, la producción y el tráfico de drogas ilícitas.
- ✚ Fomentar la incorporación del uso de la tecnología en la ejecución de las acciones contempladas en el Plan.
- ✚ Promover la cultura de la rendición de cuentas, mediante la divulgación y comunicación efectiva de los resultados derivados en la implementación del Plan.

1.6 Principal producto institucional

En acatamiento a la normativa que crea a la entidad, así como, en respuesta a los objetivos estratégicos de ésta, el principal producto de índole estratégica que beneficia u ofrece a **clientes internos, externos, nacionales e internacionales**, o sea, **unidades institucionales y demás órganos preventivos y represivos del país y del extranjero**, aquellos responsables de enfrentar el fenómeno de las drogas en cualquiera de sus manifestaciones y delitos conexos, es:

- ❖ *Coordinación de políticas, programas y proyectos*

II. Información Referencial de la Contraloría de Servicios y sus Colaboradores:

Se aclara que en el período que cubre este informe no hubo cambios en el nombramiento del Contralor o Jerarcas, en la normativa interna de la Contraloría de Servicios, en los recursos presupuestarios, materiales, tecnológicos y demás, que justificara la actualización de datos ya suministrados en el informe anterior. Sin embargo, la persona responsable de la Unidad de Planificación Institucional, y encargada de la Contraloría de Servicios, se encuentra actualmente con licencia sin goce de salario. La Unidad de Planificación está compuesta solo por esta persona.

a) **DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:**

Nombre completo: Guillermo Araya Camacho.

Correo electrónico: garaya@icd.go.cr

Profesión: Ingeniero industrial

Teléfono: (506) 2527-6444.

b) **DATOS DEL CONTRALOR (A) DE SERVICIOS:**

Nombre completo: Karen Segura Fernández.

Correo electrónico: ksegura@icd.go.cr

Profesión: Educadora, Administradora de Negocios y Politóloga.

Teléfono: (506) 2527-6473

Grado académico: Post-grado (Maestría y Doctorado)

Puesto: Profesional Jefe, Servicio Civil 2. Planificación Institucional.

Tipo de nombramiento: Propiedad.

Desempeño en el cargo: Con recargo⁵.

⁵ A la fecha, la Contraloría de Servicios del ICD, está bajo la responsabilidad de la Encargada de la Unidad de Planificación Institucional, de ahí que se constituye en una función, entre otras, que ésta debe de desempeñar.

Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo:

La Contraloría de Servicios del ICD, como función, no así como Unidad Ejecutora, está bajo la responsabilidad de la persona encargada de liderar el tema de la planificación institucional, el control interno, la valoración del riesgo institucional, la coordinación, la operacionalización, el monitoreo, la evaluación y la actualización del Plan Nacional sobre Drogas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, entre otras funciones.

Fecha de nombramiento como Contralor: El recargo de la Contraloría de Servicios en la Unidad de Planificación Institucional se da en el año 2004, así las cosas, el profesional responsable de liderar la citada Unidad tiene aproximadamente más de doce años (12) de asumir la investidura de Contralor de Servicios.

c) DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:

Fecha de creación de la CS: Año 2004.

Dirección (de la institución): Costa Rica, San José, Montes de Oca, San Pedro, Barrio Dent, Los Yoses. De la Hyundai 300m al Norte, contiguo al restaurante Jürgens. Instituto Costarricense sobre Drogas.

Ubicación física de la CS: Segundo piso del Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD), contiguo a la entrada de la Secretaría de la Dirección General y la Dirección General Adjunta del ICD; específicamente, en el mismo espacio físico en donde se encuentra la Unidad de Planificación Institucional.

Horario de atención: De lunes a viernes, de 09:30 am a 05:30 pm.

Correo electrónico: contraloriaservicios@icd.go.cr

Número de teléfono: (506) 2527-6473.

Fax: (506) 2527-6401

Sitio web institucional donde se visualice la CS: www.icd.go.cr

d) NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:

¿Posee la CS un Reglamento interno de funcionamiento? NO.

Durante el año 2017, ante la ausencia reiterada de una persona responsable de la Unidad de Planificación, no fue posible elaborar este instrumento normativo; sin embargo, se procurará que para el presente año 2018 sea uno de los compromisos definidos en el Plan de Trabajo de la Contraloría de Servicios del ICD.

e) UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL:

Señalar de qué unidad o línea jerárquica depende la CS: La CS del ICD como función está recargada en la Unidad de Planificación Institucional, órgano staff de la Dirección General del ICD. Observar Anexo N° 1.

¿Considera usted que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?

No. Debería ser una instancia independiente de la Unidad de Planificación Institucional.

f) RECURSOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:

✚ Recurso humano:

Nombre del funcionario	Puesto	Profesión	Grado académico
Karen Segura Fernández	Jefe, Unidad Planificación Institucional	Educadora, Administradora de Negocios y Politóloga.	Doctora

✚ Recurso presupuestario:

La CS no cuenta con recurso propio.

✚ Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo:

La CS no cuenta con recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo propio, para cumplir con su labor, hace uso del recurso de la Unidad de Planificación Institucional o el que administra la organización como un todo.

III. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LA CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA:

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre servicios/productos institucionales (Marcar con X)
Buzón de sugerencias ⁶		X
Encuesta ⁷		X

En el Plan de Trabajo 2017 de la Contraloría de Servicios del ICD, se definió como prioridad y meta, el diseño y la aplicación de un instrumento (encuesta) que permitiera medir científicamente la percepción ciudadana respecto al servicio que ofrece la persona encargada de la Recepción Institucional.

IV. CÓMO SE CLASIFICAN LAS INCONFORMIDADES SEGÚN DIMENSIÓN:

Durante el período 2017, la CS del ICD no recibió ninguna inconformidad.

V. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN:

A continuación, el detalle de los trámites efectuados en el período, esfuerzo realizado a partir de correos electrónicos que ingresaron a la dirección electrónica que la Contraloría de Servicios del ICD tiene a disposición de sus usuarios en la página web institucional.

⁶ Durante el período 2017, el Buzón de Sugerencias ubicado en la Recepción Institucional no fue utilizado por ningún cliente que visitó las instalaciones de esta organización.

⁷ En 2017 se realizó una encuesta para evaluar la calidad del servicio ofrecido por el área de Recepción del ICD.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
Código	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Solicitud de Reunión con representantes ICD.	1	1	100%
2	Remisión de Curriculum Vitae.	4	4	100%
3	Capacitaciones impartidas por ICD.	4	4	100%
4	Venta de Bienes Decomisados o Comisados.	1	1	100%
5	Atención de Propiedad del ICD.	1	1	100%
6	Trámite Administrativo.	1	1	100%
TOTAL		12	12	100%

Aunado a esto, en el período se realizó una Encuesta para evaluar la calidad del servicio ofrecido por el área de Recepción del ICD. Los resultados emanados del citado ejercicio fueron enteramente favorables y satisfactorios, de ahí que no existen medidas correctivas por aplicar.

Finalmente, sólo indicar que el 100% de las consultas que ingresaron al ICD en el período que cubre este informe, fueron atendidas.

VI. APORTES DE LA CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA:

Con el objetivo de continuar avanzando en la medición de la percepción ciudadana en torno a los servicios institucionales, en 2018, la CS del ICD diseñará y aplicará un instrumento para conocer y medir el nivel de satisfacción de los clientes que acceden al servicio ofrecido por la Unidad de Recuperación de Activos (URA), en materia de venta de bienes decomisados o comisados.

La información que se compile en el campo como resultado de la aplicación de la citada herramienta, será debidamente procesada, analizada y difundida a los actores decisores y operadores responsables de este tema. En caso necesario, y dependiendo de los resultados que arroje el ejercicio efectuado, se aplicarán las medidas correctivas pertinentes.

VII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES:

Como se ha señalado, en 2017 se diseñó y aplicó en la entidad, una Encuesta para medir el grado de satisfacción de los clientes, con relación a los servicios brindados por el personal que atiende en diversos momentos el área de Recepción del ICD. Los resultados que arrojó el citado ejercicio fueron enteramente favorables y satisfactorios, de ahí que no fue necesaria la aplicación de medidas correctivas; o sea, la encuesta no evidenció deficiencias en la gestión que realiza dicha área.

Ahora bien, como deficiencia institucional, se subraya que la Contraloría de Servicios del ICD es una función de la Unidad encargada de la Planificación Institucional, el Control Interno, la Administración del Riesgo Institucional y de actualizar, ejecutar, monitorear y evaluar el Plan Nacional sobre Drogas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, no es una Unidad u órgano staff independiente, con recursos propios.

Por lo señalado, se considera oportuno independizar a la Contraloría de Servicios de la Unidad de Planificación Institucional; así como, asignarle su propio recurso humano y presupuestario. Esta acción está siendo impulsada por la Dirección General ante las autoridades competentes, con el ánimo de contar con mayor cantidad de recursos humanos.

VIII. PRINCIPALES NECESIDADES INSTITUCIONALES:

Tal y como se ha especificado, las dos necesidades de esta CS son: a) contar con independencia funcional; o sea, dejar de ser una función recargada en la Unidad de Planificación Institucional del ICD, ya que desde ahí, la misma se convierte en juez y parte de la gestión institucional; y b) contar con recursos humanos, presupuestarios, físicos, tecnológicos y materiales propios.

IX. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES:

Se recomienda valorar la posibilidad de solventar las necesidades antes especificadas; así como, recibir conforme las recomendaciones técnicas detalladas en el presente Informe, creando los mecanismos necesarios para tal efecto. Asimismo, se aconseja apreciar todas aquellas recomendaciones que emanen de la Secretaría Técnica de MIDEPLAN, todas esas dirigidas al fortalecimiento de la función contralora institucional y que surjan de la revisión del presente documento.

X. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA:

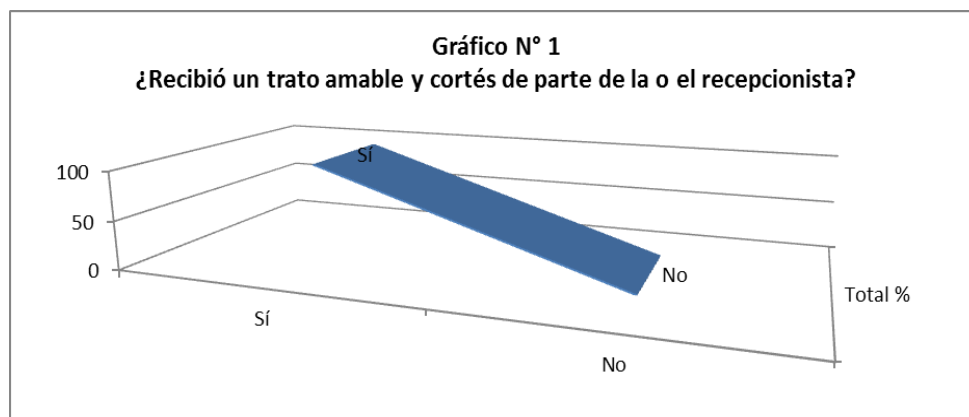
Se considera necesario que la Secretaría Técnica de MIDEPLAN continúe con el trabajo de asesoría personalizada que a la fecha desarrolla, el cual considera las particularidades propias de cada entidad.

Asimismo, se invita a conservar la comunicación fluida y efectiva con cada contralor (a) de servicios, aspecto clave para continuar avanzando en la construcción de una gestión pública de calidad.

XI. OBSERVACIONES FINALES:

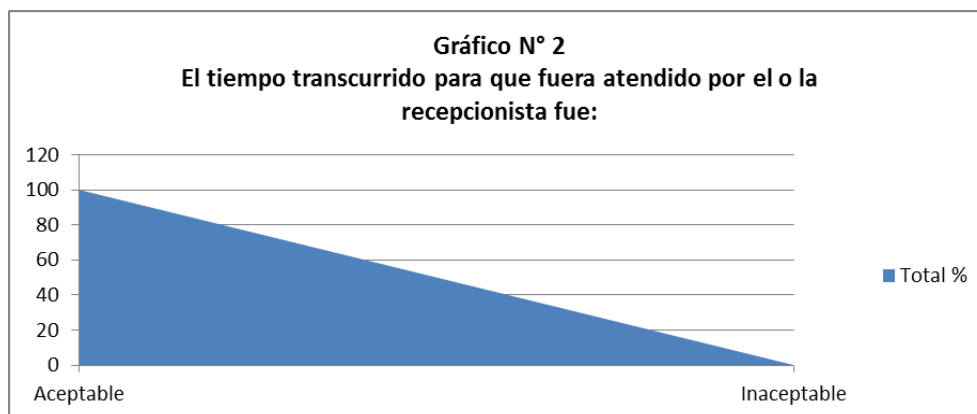
Al cierre del período 2017, se considera que la Contraloría de Servicios, ha sido una instancia que permite dar mejoramiento continuo a la gestión institucional orientada hacia la calidad; sin embargo, en el ICD, ante la ausencia de personal dedicado tiempo completo a esta función, no es posible lograr un aporte de mayor relevancia. Las acciones que impulsa y desarrolla la Contraloría de Servicios han sido de aprovechamiento de las áreas involucradas y han permitido identificar o conocer la visión externa que tienen los usuarios de los servicios, tal como fue la aplicación de la última encuesta de servicios de la Recepción, la cual fue aplicada a 72 personas y entre otras cosas evaluaron el trato recibido por parte de la o el recepcionista.

Tal como se indicó anteriormente, los resultados fueron gratificantes pues el 100% de los encuestados manifestaron que el colaborador a cargo de la Recepción Institucional fue amable y cortés con ellos:



Fuente: Elaborado por Karen Segura Fernández, Jefe de la Unidad de Planificación Institucional y Contralora de Servicios del ICD. San José, Costa Rica. Mayo, 2017.

Al igual que con la pregunta anterior, el 100% de los encuestados indicaron que el tiempo transcurrido desde que llegaron hasta que fueron atendidos por el o la recepcionista del Instituto fue aceptable. Con el Gráfico N° 5 de ilustra lo señalado.



Fuente: Elaborado por Karen Segura Fernández, Jefe de la Unidad de Planificación Institucional y Contralora de Servicios del ICD. San José, Costa Rica. Mayo, 2017.

Con esta información, se cuenta con un parámetro actualizado y confiable sobre el accionar de esta área, y cualquier labor que a futuro se desee impulsar debe mantener los estándares actuales de aplicación, pues estos están siendo bien recibidos por los usuarios. Es claro por ejemplo, que no existen cuestionamientos por tiempos de espera de atención amplios o por plazos excesivos en la resolución de requerimientos; tampoco por falta de claridad, definición y comunicación con el representante del ICD.

Por tal motivo, efectivamente se considera usted que la Contraloría de Servicios contribuye a que la gestión de la institución responda de mejor manera a los requerimientos y necesidades de las personas usuarias; no obstante, podría contarse con un aporte mayor de esta oficina, si existiera personal que pudiera dedicar mayor tiempo a estas tareas.

Ante esto, la Dirección General ha impulsado ante las autoridades pertinentes la posibilidad de contar con mayor recurso humano, de tal manera que estas funciones puedan ser asumidas con mayor peso, dentro de la institución.

Anexo N° 1

INSTITUTO COSTARRICENSE SOBRE DROGAS
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL
(APROBADO EN LA SESIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL DÍA 25-09-07)

