

Formato de Reporte del seguimiento semestral del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios, año 2019

Institución: Instituto Costarricense sobre Drogas
Fecha: 28/06/2019
Elaborado por: Karen Segura Fernández Cargo: Contralora de Servicios Dependencia: Contraloría de Servicios
Revisado por: Ólger Boganates Calvo Cargo: Director General Adjunto Dependencia: Dirección General Adjunta



Cuadro detallado del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios											Descripción del Avance a Reportar		
No.	Objetivo Estratégico Institucional.	Objetivo Anual Operativo.	Meta.	Indicador.	Fórmula del Indicador.	Actividades.	Cronograma / Tiempo.	Responsables.	Resultado del Indicador.	% de cumplimiento de la meta.	Observaciones.	Descripción del Avance en las Actividades	Respaldo de la Información
1	Propiciar los cambios necesarios para la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la entidad a sus clientes externos, públicos o privados, físicos o jurídicos, así como, la percepción de éstos respecto a la gestión que ejecuta la institución.[1]	Atender de manera oportuna las gestiones que presenten ante la Contraloría de Servicios (CS) las personas usuarias de los servicios que ofrece el ICD, garantizando así la satisfacción de éstas.	Atención al 100% de las gestiones presentadas a la CS, por las personas usuarias durante el año de gestión.	Porcentaje de gestiones resueltas.	$\frac{\text{Total de gestiones resueltas}}{\text{Total de gestiones recibidas en la CS}} \times 100$	a. Revisión diaria del buzón institucional, así como, del correo de la CS. b. Análisis de las gestiones presentadas por las personas usuarias. c. Si procede, apertura de un expediente digital para cada gestión. d. Traslado de la gestión a la(s) jefatura(s) de la(s) Unidad(es) competente(s), para que brinde(n) la atención requerida. e. Preparación de respuesta a las personas usuarias. f. Seguimiento de cada caso.	I y II semestre del año en curso.	CS, jefatura(s) de Unidad(es) y Órgano(s) staff, entre otros funcionarios.	De 5 solicitudes ingresadas, 5 fueron atendidas.	100%	Durante el periodo, ingresó a la CSI: a) una sugerencia; b) una inconformidad; c) una solicitud de apoyo; y d) dos solicitudes de información. La sugerencia recibida fue analizada en su momento, y como no era viable su aplicación, se procedió a contactar al usuario que la había emitido, a fin de explicarle las razones por las cuales no era posible acoger la misma, quedando el sujeto satisfecho por el tiempo de respuesta y el trato recibido por parte de esta Contraloría. Respecto a la inconformidad presentada por el usuario, misma dirigida a la inexistencia de un espacio físico para que los clientes que se movilizaban en motocicletas las pudiesen aparcar, fue subsanada a la brevedad posible, comunicándole al interesado, vía telefónica, la labor efectuada gracias a su gestión, y poniendo a su orden el parqueo institucional para motocicletas. Por otra parte, la solicitud de apoyo, misma que refería a la información y formación de docentes de un centro educativo del país, a la fecha está en proceso. La CSI trasladó el requerimiento a dos Unidades Institucionales (Proyectos de Prevención e Información y Estadística). En la actualidad se está en coordinaciones entre el ICD y el centro de referencia, a fin de cumplir con la necesidad manifiesta a principios del próximo semestre. Finalmente, las dos solicitudes de información que ingresaron en el periodo a la CS del ICD, vía correo electrónico, ya fueron atendidas por este mismo medio por parte de las Unidades competentes (Inteligencia Financiera y Control y Fiscalización de Precusores), cumpliendo así con los requerimientos de información de nuestros clientes.	A la fecha, sólo la solicitud de apoyo se encuentra en proceso.	Registro digital de gestiones de usuario recibidas y atendidas de la CS del ICD.
2	Propiciar los cambios necesarios para la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la entidad a sus clientes externos, públicos o privados, físicos o jurídicos, así como, la percepción de éstos respecto a la gestión que ejecuta la institución.	Participar en el pilotaje del Índice de Cumplimiento de la Ley N°9158 "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios", para la detección de las oportunidades de mejora, antes de su aplicación oficial en el 2019.	Participación en el pilotaje del Índice de Cumplimiento de la Ley N°9158 en tiempo y forma.	Plazo para la elaboración y entrega de los instrumentos del pilotaje de referencia.	Tiempo transcurrido en la elaboración y entrega del informe.	a. Preparación de la información y documentación que sustentarán las respuestas a los instrumentos de evaluación. b. Cumplimentación de los instrumentos del pilotaje. c. Entrega de los instrumentos cumplimentados a la DGA para su conocimiento, aprobación y entrega a la STSNCS de MIDEPLAN	I trimestre del año en curso (Enero de 2019).	CS, DGA.	Al 30 de junio de 2019, se cumplió con lo solicitado por la STSNCS.	N/A	Durante el periodo, la CS del ICD cumplió a cabalidad con el proceso desarrollado y coordinado por la STSNCS, preparando la información solicitada por esta instancia, cumplimentando y entregando en tiempo y forma los instrumentos remitidos por la misma e informando de lo transcurrido y de los sub productos generados a la Dirección General Adjunta del Instituto, para su conocimiento y aprobación. Actualmente, la CSI tiene en ejecución el Plan de Mejora, como parte de los compromisos del Pilotaje.	Se avanza según lo programado por la STSNCS del Mideplan.	a) Documentos cumplimentados y entregados. b) Correos electrónicos. c) Oficios institucionales.