



INSTITUTO COSTARRICENSE SOBRE DROGAS
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA
REPÚBLICA DE COSTA RICA

***Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios,
Instituto Costarricense sobre Drogas-2021***

Contraloría de Servicios Institucional
Dra. Karen Segura Fernández

Marzo, 2022

PRESENTACIÓN

Con la finalidad de cumplir con lo que reza en la Ley N°9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” y con los lineamientos técnicos y metodológicos definidos por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS), del Área de Modernización del Estado del Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), formalizados en la “Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios-Gestión 2020”, a continuación el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD) presenta el Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios de esta entidad para el período 2021.

Este informe se presenta ante el Jearca Institucional y la Secretaría Técnica, no solo como parte de la sana rendición de cuentas sobre las labores efectuadas, sino también, para consideración de las partes, en cuanto a recomendaciones y acciones de mejora en la prestación de los bienes y servicios, así como para la mejora continua institucional.

TABLA DE CONTENIDO

I.	Información general de la institución _____	4
ii.	Estadísticas de resultados de gestión _____	6
iii.	Aportes de la CSI a partir de iniciativas y experiencias exitosas que fomentan la participación ciudadana y desarrollo de metodologías para fortalecer la gestión contralora __	10
iv.	Principales necesidades de la CSI _____	11
v.	Deficiencias institucionales _____	12
vi.	Recomendaciones a las autoridades superiores _____	12
vii.	Recomendaciones a la secretaria técnica _____	14
viii.	Fuentes consultadas y citadas _____	14

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Bienes y servicios institucionales

En consonancia con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026, aprobado por el Consejo Directivo del ICD el dos de febrero de dos mil veintidós, mediante Acuerdo Número ORD CERO DOCE– CERO UNO– DOS MIL VEINTIDÓS, los bienes y servicios institucionales que se brindan a las personas usuarias son:

Bienes y servicios institucionales	
1. Evidencia científica y conocimiento estratégico sobre drogas	<ul style="list-style-type: none"> 1.1. Asesorías. 1.2. Bases de datos. 1.3. Boletines estadísticos. 1.4. Estadísticas nacionales. 1.5. Estudios sociales y epidemiológicos. 1.6. Informe de Situación Nacional sobre Drogas y Actividades Conexas. 1.7. Investigaciones sociales y epidemiológicas.
2. Disposición de bienes comisados y decomisados	<ul style="list-style-type: none"> 2.1. Venta de bienes decomisados y comisados. 2.2. Donación de bienes comisados. 2.3. Préstamo de bienes decomisados. 2.4. Devolución de bienes decomisados. 2.5. Transferencias de dinero para financiar proyectos. 2.6. Compras de activos para asistir instituciones/apoyar en proyectos.
3. Inteligencia financiera y policial	<ul style="list-style-type: none"> 3.1. Datos certificados para análisis criminal. 3.2. Capacitaciones, asesoría y asistencia técnica. 3.3. Estudios desde el ciclo de inteligencia. 3.4. Cooperación, representación, asistencia técnica e intercambio de información. 3.5. Análisis e información táctica y estratégica. 3.6. Coordinación para la implementación de normas, medidas, proyectos y acciones de prevención y represión¹. 3.7. Informes de investigaciones. 3.8. Documentos especializados, informativos y de acatamiento. 3.9. Estadísticas.

¹ En materia de tráfico ilícito de drogas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva, y actividades conexas.

Bienes y servicios institucionales**4. Control y fiscalización de precursores químicos**

- 4.1. Vigilancia del comercio exterior².
- 4.2. Otorgamiento de licencias y otras transacciones relacionadas³.
- 4.3. Cooperación e intercambio de información⁴.
- 4.4. Estadísticas e informes sobre el comportamiento del mercado de precursores, entre otros.
- 4.5. Inspección y fiscalización de establecimientos registrados.
- 4.6. Atención de denuncias sobre posibles irregularidades en asuntos vinculados con el comercio de sustancias bajo regulación.

5. Atención del consumo de sustancias psicoactivas y prevención del delito

- 5.1. Coordinación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, proyectos y actividades⁵.
- 5.2. Asistencia técnica, logística y financiera para proyectos.
- 5.3. Asesorías.
- 5.4. Capacitación.
- 5.5. Apoyo y acompañamiento a comunidades y organizaciones sociales.
- 5.6. Campañas de prevención.
- 5.7. Investigaciones y publicaciones formativas e informativas.
- 5.8. Cooperación y representación nacional e internacional.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

² Refiere a: i) autorización de importación, desalmacenaje, exportación, re-exportación; e ii) tránsito internacional de mercancías controladas.

³ Como: i) inscripción de personas naturales o jurídicas que operan con productos controlados (comercio internacional e interno); ii) renovación de licencias; e iii) gestiones de ampliación de cupos e inclusión de nuevos productos en las licencias originalmente otorgadas.

⁴ Tales como: i) Notificación previa a la salida del país de cargamentos de precursores exportados o re-exportados; ii) respuesta expedita a notificaciones de exportación emitidas por otros países; e iii) atención de acuerdos, convenios y otros.

⁵ Vinculadas con la promoción de la salud, la prevención y el tratamiento del consumo de SPA, así como la prevención del delito de tráfico ilícito de drogas y relacionados.

II. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

En este capítulo se incluyen los datos de todas las gestiones presentadas durante 2021, tanto por las personas usuarias externas como internas.

En las siguientes tablas se resume el esfuerzo efectuado en el período:

CONSULTAS REGISTRADAS

Tabla 1. Cantidad de consultas registradas por la CSI, 2021

No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total recibidas	Total resueltas	% de consultas resueltas
1	Consultas varias sobre trámites y servicios brindados por el ICD.	23	23	100,00%
2	Solicitud de servicios varios, como inscripción en venta de bienes, inclusión en cursos, compra de precursores, entre otros.	7	7	100,00%
TOTAL		30	30	100,00%

INCONFOMIDADES PRESENTADAS POR USUARIOS EXTERNOS

Durante 2021, ingresaron a la CSI dos inconformidades de usuarios externos, que se resumen seguidamente:

Tabla 2. Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas, 2021

SUBDIMENSIÓN: TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Bien o servicio institucional	Términos absolutos				Términos relativos		
				Total recibidas	Total resueltas	Total en proceso	Total que no fueron resueltas	% resueltas	% en proceso	% que no fueron resueltas
1	Gestiones relacionadas con la administración de bienes incautados.	Unidad "Recuperación de Activos"	2.1. Venta de bienes decomisados y 2.4. Devolución de bienes decomisados.	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

SUBDIMENSIÓN: ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Bien o servicio institucional	Términos absolutos				Términos relativos		
				Total recibidas	Total resueltas	Total en proceso	Total que no fueron resueltas	% resueltas	% en proceso	% que no fueron resueltas
1	No atención telefónica por parte del personal del ICD.	Unidad "Administrativo Financiero" (Central telefónica)	No aplica. Información general no asociada a un producto institucional.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

No.	SUBDIMENSIÓN: TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Bien o servicio institucional	Términos absolutos				Términos relativos		
Total recibidas				Total resueltas	Total en proceso	Total que no fueron resueltas	% resueltas	% en proceso	% que no fueron resueltas	
1	Atraso en la respuesta institucional ante trámites diversos.	Asesoría Legal, Dirección General y Unidad Informática	No aplica. Las inconformidades trataron sobre trámites administrativos diversos.	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: ICD, 2021.

INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR USUARIOS INTERNOS

Durante el período, la Contraloría no recibió inconformidades por parte de personas funcionarias institucionales.

OTRAS GESTIONES

A continuación, los requerimientos de personas usuarias catalogadas como otras gestiones, en atención a la clasificación establecida en el artículo 14, inciso 5 de la Ley N°9158, referente a reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones:

Tabla 3. Otras gestiones presentadas por las personas usuarias externas e internas de la CSI, 2021

Tipo de gestión	Tipo de persona usuaria	Detalle de la gestión en forma concreta	Sub-dimensión	Unidad organizacional	Bien o servicio institucional	Términos absolutos				Términos relativos		
						Total recibidas	Total resueltas	Total en proceso	Total que no fueron resueltas	% resueltas	% en proceso	% que no fueron resueltas
Reclamo	Externa	Consultas sobre temas no atinentes al ámbito de competencia institucional	Tramitología y gestión de procesos	No aplica.	No aplica.	2	2	0	0	100%	0%	0%

Fuente: ICD, 2021.

III. APORTES DE LA CSI A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER LA GESTIÓN CONTRALORA

Como parte de la atención de los requerimientos que presentan las personas usuarias, durante 2021, la CSI procedió a:

- a. Revisar diariamente el buzón institucional, así como, el correo de la CSI.
- b. Analizar las gestiones presentadas por las personas usuarias.
- c. Dar apertura a un expediente digital para cada gestión, en caso necesario.
- d. Dar respuesta a las personas usuarias, o bien trasladar la gestión a las jefaturas de la(s) unidad(es) competente(s), para que brinde(n) la atención requerida.
- e. Dar seguimiento de cada caso, hasta su conclusión.

Como parte de las acciones de mejora, se llevó un control de registros de requerimientos, donde se incluyó a partir del segundo semestre, los tiempos entre el ingreso de la solicitud y la respuesta inicial dada por la CSI.

Asimismo, se dispuso de un formulario web en la página institucional del ICD, con la finalidad de acercar y facilitar al usuario el contacto con la contraloría.

Por otro lado, se evaluó el grado de satisfacción de las personas usuarias externas que acceden a los servicios que ofrece la Unidad “Registros y Consultas” (URC) del ICD, para este fin, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Identificación de los parámetros a evaluar.
- b) Elaboración del instrumento a aplicar.
- c) Validación del instrumento.
- d) Realización de ajustes y preparación de la versión final del instrumento.
- e) Aprobación por parte de la DG.
- f) Aplicación del instrumento.
- g) Compilación, procesamiento, sistematización y análisis de la información.
- h) Elaboración y entrega formal de resultados a la URC y a la DG del ICD, así como a la STSNCS del MIDEPLAN.

El instrumento se aplicó de manera digital mediante la plataforma *Google Forms*, lo que facilitó, a pesar de las medidas sanitarias de distanciamiento, que 26 personas usuarias del 13 al 18 de octubre de 2021 cumplimentaran la encuesta en tiempo y forma.

Sumado a este esfuerzo, destaca la virtualización de los servicios institucionales de cara a la crisis sanitaria producto de la pandemia por COVID-19. Durante 2021, se implementó una aplicación móvil que facilitaba el intercambio de información en tiempo real tanto a personas usuarias internas como externas, haciendo uso de la central telefónica e internet. Desde la Contraloría y, por diversos medios, se instó a los funcionarios a hacer uso de esta, a favor de la calidad del servicio ofrecido.

IV. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CSI

Entre las principales necesidades que presenta la CSI, destacan:

- a. preservar la independencia funcional que deben gozar la Contraloría, en atención a lo estipulado por Ley; es decir, que la CSI deje 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;
- b. disponer de recursos humanos, presupuestarios, físicos, tecnológicos y materiales propios, para el sano ejercicio de sus funciones; y
- c. actualización formativa en metodologías para involucrar activamente a las personas usuarias en la mejora continua de los productos institucionales.

Desde luego, los dos primeros puntos están condicionados tanto a las posibilidades presupuestarias, como a las restricciones impuestas a nivel de sector público para la apertura de plazas, sin embargo, se resalta la importancia de que se constituya una CSI con total independencia funcional y con personal que pueda estar dedicado al 100% al desarrollo de tan importantes funciones para la mejora continua y la eficiencia institucional.

V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Como parte de los resultados y tras la aplicación de la “Encuesta de satisfacción y percepción de los usuarios internos sobre los servicios de la URC 2021”, sobresalen las siguientes oportunidades de mejora:

Oportunidades institucionales
1. Que el uso del servicio sea más fácil y que se consulte en línea de una vez.
2. Acortar los tiempos de respuesta, ya sea introduciendo mejoras al proceso de búsqueda analítica y compilación de datos, o bien, incrementando la cantidad de funcionarios que atienden las consultas.
3. Incluir más fuentes de información.
4. Verificación de la información.
5. En el caso de envío de Informes policiales, se recomienda realizar intercambio de información para ampliar los datos en cada expediente

Fuente: ICD, 2021.

VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

Durante el período, solo se emitió una recomendación a las autoridades superiores del ICD, la cual fue acogida en tiempo y forma. Dicha recomendación se vinculaba con la atención que a través de la central telefónica, se debía ofrecer a las personas usuarias internas y externas, dada la coyuntura institucional derivada de la crisis sanitaria por COVID-19.

Toda gestión ingresada en el período recibió por parte de la Contraloría el debido seguimiento, y se instó a la instancia competente para su atención, a que diera respuesta oportuna al requerimiento de la persona usuaria. En aquellas situaciones en donde se consideró que la respuesta no era suficiente como para cerrar el caso, se instó funcionario(a) correspondiente, a que ampliara la respuesta, en su momento emitida, a la persona usuaria. En todos los casos, se obtuvo rápida y satisfactoria reacción por parte de las unidades y funcionarios involucrados.

Dado que se presentaron varias inconformidades sobre el proceso de disposición de bienes (subastas), se recomendó a la jefatura de la Unidad “Recuperación de Activos”, en aras de la mejora continua y con la finalidad de ofrecer una mejor experiencia a la

persona usuaria, que aplicaran cambios en el formato de presentación de fechas de invitación a remates, para reducir casos donde el usuario expresa sentirse “excluido” de los remates. Por lo tanto, se recomendó mayor claridad sobre las fechas originales, las cancelaciones efectuadas y las nuevas fechas programadas, donde se pueda seguir el hilo a los cambios, y que la persona usuaria no vaya a caer en error pensando que la actividad o invitación no se efectuó o se le excluyó.

Asimismo, una vez más se reitera la necesidad de separar la CSI de la Unidad "Planificación Institucional" a fin de cumplir con lo que reza en la normativa vigente.

Finalmente, en atención a las disconformidades referentes a atención a las usuarias, así como a los hallazgos del “Informe de resultados de la encuesta de satisfacción y percepción de los usuarios sobre los servicios de la Unidad ‘Registros y Consultas’, 2021”, se recomienda a las autoridades del ICD, lo siguiente:

Recomendación emitida	Bien o servicio afectado	Dependencia involucrada	Subdimensión
A la URC, continuar con la calidad del servicio que presta y considerar la incorporación de las observaciones realizadas por las personas usuarias, descritas en el “Informe de resultados de la encuesta de satisfacción y percepción de los usuarios sobre los servicios de la Unidad ‘Registros y Consultas’ - 2021”, así como a mantener un seguimiento periódico del nivel de satisfacción de su población usuaria y de la mejora continua de sus procesos y procedimientos.	Emisión de datos certificados de personas físicas y jurídicas.	Unidad “Registros y Consultas”.	Tramitología y gestión de procesos
A la DG, se le insta a dar seguimiento de las acciones emprendidas por la URC para mejorar el servicio ofrecido a las personas usuarias de esta unidad.	Emisión de datos certificados de personas físicas y jurídicas.	Dirección General.	Tramitología y gestión de procesos
A la DG, se le insta a velar porque las personas funcionarias hagan uso de las herramientas tecnológicas que faciliten a la ciudadanía y personas usuarias en general a comunicarse por múltiples vías (multicanal).	La totalidad de productos institucionales	Dirección General.	Atención a la persona usuaria.

VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA 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 y a facilitar procesos de actualización profesional atinentes, así como herramientas para la mejora continua de los bienes y servicios.

VIII. FUENTES CONSULTADAS Y CITADAS

ICD. (2021). Informe de resultados de la encuesta de satisfacción y percepción de los usuarios sobre los servicios de la Unidad 'Registros y Consultas' - 2021.

ICD. (2021). Registro de gestiones de usuarios recibidas y atendidas por la Contraloría de Servicios Institucional-ICD, 2021.

ICD. (2022). Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026. Disponible en: https://www.icd.go.cr/portalicd/images/UPLA/PEI/PEI-ICD_2022-2026.pdf

STSNCS. (2020). Guía metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios. Ministerio de Planificación y Política Económica. Enero, 2020. San José, Costa Rica.