



AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE AUDITORÍA
NO. AI-001-2023

Estudio sobre la Contraloría de Servicios

FEBRERO 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	RESUMEN EJECUTIVO	3
II.	INTRODUCCIÓN.....	4
	Origen del estudio	4
	Objetivo general	4
	Objetivos específicos.....	4
	Alcance	4
	Normativa	4
	Metodología	5
	Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, artículo no. 36).....	5
	Limitaciones	5
	Comunicación preliminar de los resultados de la auditoría	5
III.	RESULTADO.....	5
	Oportunidad de mejora no. 1: Plazos de Atención de las Gestiones Recibidas	6
	Oportunidad de mejora no. 2: Hoja electrónica de Control de Gestiones Recibidas.....	9
	Oportunidad de mejora no. 3: Seguimiento de Recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios.....	11
IV.	CONCLUSIONES.....	13
V.	RECOMENDACIONES.....	14

I. RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de Auditoría Interna tuvo como propósito analizar la labor de la Contraloría de Servicios, durante el período comprendido entre enero a diciembre de 2022; con respecto al cumplimiento de las normativas externas e internas que rigen esta materia. El estudio se realizó con la finalidad de generar oportunidades de mejora que coadyuven al fortalecimiento de la Unidad como componente del sistema de control interno.

En este informe se expone, en detalle, el resultado del estudio llevado a cabo por la Auditoría Interna.

A continuación, se presentan los aspectos más relevantes que afectan el cumplimiento de los objetivos de control interno establecidos en el artículo no. 8 de la Ley General de Control Interno los cuales, de acuerdo con el estudio, no se están observando en la Contraloría de Servicios, lo que afecta el cumplimiento del sistema de control interno:

a. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

i El control para el registro de las gestiones e inconformidades presentadas por las personas usuarias, presenta oportunidades de mejora en la exactitud y confiabilidad de la información registrada.

b. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.

i La atención de las gestiones de inconformidades y quejas de los usuarios que se reciben en la Contraloría de Servicios, no son atendidas por las Unidades Administrativas del Instituto de manera oportuna, efectiva y en los plazos establecidos por la normativa vigente.

c. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

i En el segundo semestre del año 2022, no se efectuó un seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios.

Con base en lo anterior, y con el propósito de fortalecer la Contraloría de Servicios, se les formulan las siguientes oportunidades de mejora a las personas funcionarias correspondientes; con el fin de establecer las acciones necesarias para solventar oportuna y eficazmente las situaciones descritas. Esto de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Control Interno (ley no. 8292).

II. INTRODUCCIÓN

Origen del estudio

- 2.1. La Auditoría Interna realizó el presente estudio con el fin de evaluar aspectos de control interno y cumplimiento de la normativa interna y externa de la Contraloría de Servicios, de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del año 2023, conocido por los miembros de la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria No. 6555 artículo VII), inciso 2), celebrada el 17 de noviembre de 2022.

Objetivo general

- 2.2. Evaluar la gestión de la Contraloría de Servicios en materia de controles y seguimiento de recomendaciones.

Objetivos específicos

- 2.3. Indagar sobre la oportunidad de los controles existentes para facilitar la recepción de las sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias de los clientes.

Alcance

- 2.4. El alcance del estudio abarcó la revisión de aspectos de control interno y de los procedimientos internos y externos que observa la Contraloría de Servicios, en el período comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2022, el cual se amplió en aquellos casos en los que se consideró pertinente.

Normativa

La principal normativa observada en este estudio fue la siguiente:

- Ley Orgánica del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (ley no. 1788).
- Ley General de Control Interno (ley no. 8292).
- Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (ley no. 9158).
- Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- Reglamento de la Contraloría de Servicios del INVU.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- Guía metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías De Servicios.
- Guía para la elaboración del Plan Anual de Trabajo –PAT- de las Contralorías de Servicios.
- Manual Organizacional del INVU.
- Manual Descriptivo de Puestos del INVU.
- Plan Operativo Institucional 2022 del INVU.
- Procedimientos internos.

Metodología

- 2.5. El presente estudio se realizó de acuerdo con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República y demás normativa atinente.

La metodología utilizada se enfocó en la aplicación de técnicas y prácticas de auditoría normalmente aceptadas, tales como: entrevistas, verificación de documentos y al análisis de la normativa legal y técnica aplicable.

Para el desarrollo de esta auditoría se utilizó la información suministrada por la Contralora de Servicios, así como los insumos de la entrevista realizada a la persona citada.

Asimismo, los resultados que se exponen en este informe se fundamentan en los procedimientos de auditoría dirigidos a la comprobación del cumplimiento del INVU, en materia de la aplicación del funcionamiento y gestión de la Contraloría de Servicios.

Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, artículo no. 36).

- 2.6. Se establece un plazo de 10 días hábiles para que se ordene la implementación de las recomendaciones. En caso de que se discrepe, en el transcurso de dicho plazo se debe elevar el informe a la Junta Directiva, con copia a la Auditoría Interna, y se deben exponer por escrito tanto las razones por las cuales no se está de acuerdo como las soluciones alternas que se propongan para los hallazgos.

Limitaciones

- 2.7. En el desarrollo del presente informe no se presentaron limitaciones.

Comunicación preliminar de los resultados de la auditoría

- 2.8. El lunes 20 de febrero de 2023, la Auditoría Interna se reunió de forma virtual, a través de la plataforma Microsoft Teams, con la Licda. Melissa Contreras Rojas, Contralora de Servicios, con la finalidad de comentar sobre las oportunidades de mejora y sus respectivas recomendaciones. Una vez comentados los temas, la Contralora de Servicios, manifestó estar de acuerdo con las oportunidades de mejora y sus recomendaciones y en caso de la Oportunidad de Mejora no.1 *Plazos de Atención de las Gestiones Recibidas*, manifestó lo siguiente:

“Estar de acuerdo con la oportunidad de mejora y la recomendación. Agrega que, las gestiones que más tardan o son más complejas son los tramites de titulación o limpieza de lotes y se tiene claridad de las situaciones que influyen en la atención. En el caso de la recomendación le parece importante llevarla de la mano con el nuevo sistema de la Contraloría de Servicios que iniciara su desarrollo en el mes de marzo 2023”.

III. RESULTADO

- 3.1 El presente estudio permitió determinar una serie de hallazgos que cuentan con sus oportunidades de mejora, en cuanto al control interno de la Contraloría de Servicios. A continuación, se detallan dichos hallazgos con sus respectivas oportunidades de mejora.

Oportunidad de mejora no. 1: Plazos de Atención de las Gestiones Recibidas

- 3.2 El artículo no. 43 – Plazos para el trámite de gestiones en la Contraloría de Servicios, de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios no. 9158 menciona:

“Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la contraloría de servicios.

Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la contraloría de servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder esta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder la contraloría de servicios.

Una vez recibida la respuesta de la administración, la contraloría de servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.

En caso de que la administración no responda en dicho plazo, la contraloría de servicios elevará el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

Estos plazos podrán reducirse según la normativa interna de la organización, de conformidad con el servicio que se brinda.

(El subrayado y resaltado no pertenece al original)

- 3.3 Al respecto, la atención de las gestiones de inconformidades y quejas de las personas ciudadanas y de los clientes, que se reciben en la Contraloría de Servicios, no son atendidas por las Unidades Administrativas del Instituto de manera oportuna, efectiva y en los plazos antes citados.
- 3.4 Durante el año 2022, la Contraloría de Servicios, recibió 32 gestiones de inconformidades y 401 gestiones rápidas¹ presentadas por las personas ciudadanas y los clientes, que utilizan los distintos servicios que ofrece el Instituto, a continuación, se detalla los tiempos de atención para cada tipo de gestión.

Gestiones de Inconformidades

- 3.5 La Contraloría de Servicios, recibió 32 gestiones de inconformidades, de las cuales fueron resueltas 20, lo que representa un 62,5%, quedando pendientes de atención para el año 2023, un total de 12 gestiones (37,5%).
- 3.6 De las 20 gestiones de inconformidades que fueron resueltas durante el año 2022, el 70% (14 de 20) fueron resueltas en un plazo mayor a los 05 días hábiles, y el 30% (6 de 20) se resolvió en un plazo menor a los 05 días hábiles. De forma seguida se incorpora la Tabla no.1, que ilustra lo antes indicado:

Tabla no. 01
Plazo de atención en días hábiles de las inconformidades presentadas y resueltas en la Contraloría de Servicios durante el año 2022

¹ Consultas o solicitudes que los clientes plantean en la Contraloría de Servicios, la mayoría de veces ante la falta de respuesta en otra área, y que se registran en la base de datos como gestiones inmediatas o rápidas, porque son casos en los que no es necesario generar un expediente, el trámite se puede gestionar inmediatamente y muchos de estos se pueden resolver de forma expedita.

Plazo (días hábiles)	Inconformidades resueltas	Porcentaje
5 días o menos	6	30%
Mayor a 5 días	14	70%
Total	20	100%

Fuente: elaboración propia con insumos suministrados por la Contraloría de Servicios.

- 3.7 Además, en la siguiente tabla, se muestra la cantidad de días naturales transcurridos al 25 de enero de 2023, desde la formulación de las restantes 12 inconformidades presentadas durante el año 2022 y que se encuentran pendientes de atención, veamos:

Tabla no. 02
Días naturales transcurridos al 25 de enero de 2023, desde la presentación de las inconformidades pendientes de atención y presentadas en la Contraloría de Servicios durante el año 2022

Fecha en que se interpuso la inconformidad	Días naturales transcurridos
11 de marzo de 2022	320
31 de marzo de 2022	300
28 de abril de 2022	272
03 de mayo de 2022	267
16 de mayo de 2022	254
01 de junio de 2022	238
16 de agosto de 2022	162
21 de noviembre de 2022	65
22 de noviembre de 2022	64
06 de diciembre de 2022	50
08 de diciembre de 2022	48
14 de diciembre de 2022	42

Fuente: elaboración propia con insumos suministrados por la Contraloría de Servicios.

- 3.8 Si consideramos de forma integral las 32 gestiones de inconformidades presentadas durante el año 2022, podemos concluir que 26 gestiones (81%), se atendieron o serán atendidas en un plazo mayor a 5 días hábiles, además es importante mencionar que solamente 6 de 32 inconformidades, que equivalen al 19% fueron resueltas en menos de 5 días hábiles, situación que se contrapone a lo que establece la normativa vigente.

Gestiones Rápidas

- 3.9 De las 401 gestiones rápidas recibidas durante el año 2022, el 53% (213 de 401), fueron resueltas en un plazo menor a los 7 días naturales (lo cual equivale a 5 días hábiles), el 17% (67 de 401) se resolvió entre 8 a 15 días naturales, el 10% (41 de 401) se atendió en un plazo de entre 16 a 30 días naturales, el 9% (34 de 401) en un plazo de entre 31 a 60 días naturales y el 11% (46 de 401) de las gestiones recibidas se resolvió en un plazo mayor a los 60 días naturales. Lo anterior se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla no. 03
Plazo de Atención en días naturales de las gestiones rápidas presentadas y resueltas en la Contraloría de Servicios durante el año 2022

Plazo (días naturales)	Inconformidades resueltas	Porcentaje
Menos de 7 días	213	53%
De 8 a 15 días	67	17%
De 16 a 30 días	41	10%
De 31 a 60 días	34	9%
Mayor a 60 días	46	11%
Total	401	100%

Fuente: elaboración propia con insumos suministrados por la Contraloría de Servicios.

- 3.10 En relación con lo antes descrito, el artículo no. 14, inciso 6), de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios no. 9158, denominado “Funciones de las Contralorías de Servicios”, establece entre otras, la siguiente función:

“6. Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.”

(El subrayado no pertenece al original)

- 3.11 Al respecto, la Contralora de Servicios indicó en el Informe del IV Trimestre 2022, dirigido a la Presidencia Ejecutiva lo siguiente:

“(…) Es muy difícil lograr una mejora en los plazos de respuesta, si algunas situaciones no se analizan y se atienden desde la raíz del problema, pero de igual forma, desde la Contraloría de Servicios, continuaremos valorando opciones que nos permitan hacer un seguimiento más efectivo y obtener respuestas oportunas.”

(El subrayado no pertenece al original)

- 3.12 En consideración a lo antes mencionado, se le consultó a la Contralora de Servicios sobre el incumplimiento de los plazos en la atención de las gestiones interpuestas por las personas usuarias, citando lo siguiente:

“la mayoría de las inconformidades presentadas en la Contraloría de Servicios se dan por la no respuesta de las unidades o departamentos debido a la carga laboral que estas presentan, además, la atención de estas inconformidades en plazos mayores a lo normado se debe a una falta de planificación de las unidades”.

(El subrayado no pertenece al original)

- 3.13 La atención de las gestiones de inconformidades y gestiones rápidas presentadas por las personas usuarias dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, garantiza el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a los servicios que ofrece el Instituto, además, fortalece el servicio al cliente y mitiga el riesgo de imagen institucional.

Oportunidad de mejora no. 2: Hoja electrónica de Control de Gestiones Recibidas

- 3.14 La Contraloría de Servicios utiliza como control para el registro de todas las gestiones e inconformidades presentadas por los usuarios, un archivo en formato “Excel”, el cual presenta oportunidades de mejora en la exactitud y confiabilidad de la información registrada y procesada.
- 3.15 El Archivo en formato “Excel”, está dividido en dos hojas, una para el registro de “Otras Gestiones” y otra para el registro de “Inconformidades”. La información es registrada de forma manual en cada una de las hojas y permite entre otros datos, determinar la cantidad de gestiones presentadas, gestiones por Departamento, Unidad o Proceso, duración en la atención de las gestiones e inconformidades; no obstante, se determinaron una serie de oportunidades de mejora que permitirían fortalecer el control y la calidad de la información, veamos:

Hoja Registro de “Otras Gestiones”

- La hoja de registro no cuenta con una columna de seguimiento, en la que se puedan identificar las justificaciones o causas de la no atención de las gestiones e inconformidades en el plazo indicado en la normativa vigente.
- No se cuenta con una estandarización de los nombres de las dependencias responsables del caso, nombre de la persona funcionaria que atendió al cliente, nombre de la persona funcionaria responsable del caso y nombre de la persona funcionaria que emitió la respuesta a la gestión.
- En el registro de otras gestiones, 7 de 1871 (0,37%), registros presentan errores en la digitación de la fecha de la gestión, ya que se tiene una fórmula que no fue actualizada que indica como fecha de la gestión la fecha del día de hoy, lo que provoca que el tiempo de resolución se presente en números negativos.
- El registro de la gestión con el número de expediente CS-214-2021, presenta un error en la digitación de la fecha de la gestión, lo que provoca que la fórmula para determinar el tiempo de resolución dé como resultado 3408 días naturales. Veamos:

Imagen no. 01

Captura de Pantalla del Archivo en formato “Excel” para el registro de las gestiones presentadas por los usuarios

CONSECUTIVO	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE	CONTROL DE GESTIONES TRÁMITADAS					
		INFORMACIÓN INICIAL DE LA GESTIÓN					
		Tipo de Gestión	Tipo de Cliente	Medio de Recepción	Fecha de la Gestión	Fecha de Respuesta	Tiempo de Resolución
214	CS-214-2021	SOLICITUD	EXTERNO	E-MAIL	09/02/2012	09/06/2021	3 408

Fuente: Archivo en formato “Excel” para el registro de las gestiones presentadas por los usuarios, suministrado por la Contraloría de Servicios.

Hoja Registro de “Inconformidades”

- La hoja de registro no tiene una columna de seguimiento, en la que se puedan identificar las justificaciones o causas de la no atención de las inconformidades en el plazo indicado en la normativa vigente.

- En el registro de las inconformidades presentadas en el año 2022, 7 de 32 (21,9%) inconformidades presentan como la fecha de la elaboración del oficio, la fecha de “Hoy” (fórmula no se encuentra actualizada), lo que provoca inconsistencias en los resultados de las fórmulas utilizadas para determinar los plazos de atención, además no se indica el no. de oficio del caso, ni la fecha de asignación. Veamos:

Imagen no. 02
Captura de Pantalla del Archivo en formato “Excel” para el registro de las gestiones presentadas por los usuarios

CONSECUTIVO	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE	CONTROL DE GESTIONES TRÁMITADAS									
		INFORMACIÓN INICIAL DE LA INCONFORMIDAD									
		Tipo de	Medio de	Fecha de Ingreso	Días Rest	Días para Traslado	HOY	Fecha Máx. de	N° de Oficio del Caso	Fecha de Oficio	Fecha de Asignación /
0724	CS-011-2022	EXTERNO	PERSONAL	03/05/2022		266	24/01/23	10/05/2022		24/01/2023	
0731	CS-018-2022	EXTERNO	PERSONAL	16/08/2022		161	24/01/23	23/08/2022		24/01/2023	
0740	CS-027-2022	EXTERNO	PERSONAL	21/11/2022		64	24/01/23	28/11/2022		24/01/2023	
0741	CS-028-2022	EXTERNO	E-MAIL	22/11/2022		63	24/01/23	29/11/2022		24/01/2023	
0743	CS-030-2022	EXTERNO	PERSONAL	06/12/2022		49	24/01/23	13/12/2022		24/01/2023	
0744	CS-031-2022	EXTERNO	PERSONAL	08/12/2022		47	24/01/23	15/12/2022		24/01/2023	
0745	CS-032-2022	EXTERNO	E-MAIL	14/12/2022		41	24/01/23	21/12/2022		24/01/2023	

Fuente: Archivo en formato “Excel” para el registro de las gestiones presentadas por los usuarios, suministrado por la Contraloría de Servicios.

- En el registro de las inconformidades presentadas en el año 2020, 2 de 46 (4,3%) inconformidades presentan como la fecha de la elaboración del oficio, la fecha de “Hoy” (fórmula no se encuentra actualizada), lo que provoca inconsistencias en los resultados de las fórmulas utilizadas para determinar los plazos de atención. Veamos:

Imagen no. 03
Captura de Pantalla del Archivo en formato “Excel” para el registro de las gestiones presentadas por los usuarios

CONSECUTIVO	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE	CONTROL DE GESTIONES TRÁMITADAS									
		INFORMACIÓN INICIAL DE LA INCONFORMIDAD									
		Tipo de	Medio de	Fecha de Ingreso	Días Rest	Días para Traslado	HOY	Fecha Máx. de	N° de Oficio del Caso	Fecha de Oficio	Fecha de Asignación /
0665	CS-030-2020	EXTERNO	PÁGINA WEB	02/04/2020		1027	24/01/23	09/04/2020	PE-CS-0342020	24/01/2023	03/04/2020
0668	CS-033-2020	EXTERNO	PERSONAL	08/05/2020		991	24/01/23		PE-CS-040-2020	24/01/2023	27/05/2020

Fuente: Archivo en formato “Excel” para el registro de las gestiones presentadas por los usuarios, suministrado por la Contraloría de Servicios.

- 3.16 En relación con las oportunidades de mejora descritas, la Norma de Control Interno para el Sector Público 5.6.1 Confiabilidad, indica lo siguiente:

“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.”

(El subrayado no pertenece al original)

- 3.17 Además, el Artículo no. 19, inciso 8) del Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios menciona:

“Artículo 19. Funciones de la o el CONTRALOR. Además de las indicadas en el artículo 22 de la LEY, la o el CONTRALOR tendrá las siguientes funciones:

(...)

8. Mantener registros actualizados sobre las gestiones atendidas, para lo cual se le suministrará el equipo y las herramientas informáticas necesarias, que permitan darle trazabilidad a las gestiones presentadas por las PERSONAS USUARIAS. El Registro debe contener nombre de la PERSONA USUARIA y datos personales, oficina donde se generó el servicio o inconformidad, motivo de la inconformidad, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.”

(El subrayado no pertenece al original)

- 3.18 Al respecto se le consultó a la Contralora de Servicios sobre los motivos de las oportunidades de mejora determinadas y relacionadas con el contenido y confiabilidad de la información que se registra en el control de gestiones que se mantiene en un archivo en formato “Excel”, citando lo siguiente:

“(…) las oportunidades de mejora en el control de inconformidades, se dan debido a la falta de estandarización en el registro de la información y a una debilidad en los controles para el registro de la información.”

- 3.19 Además, la Contralora de Servicios manifestó que ya se han realizado gestiones con la Unidad de Tecnologías de Información, para el desarrollo de un Sistema Informático que permita fortalecer el control y registro de las gestiones presentadas por los usuarios, al respecto, se tiene acordado iniciar con el desarrollo del sistema durante el mes de febrero del año 2023, no obstante, esta fecha puede variar, según la disponibilidad de recursos de la Unidad de Tecnologías de Información.
- 3.20 Por lo anterior y con la finalidad de mitigar los riesgos en el proceso de digitación del archivo en formato “Excel”, es importante contar con el citado Sistema Informático, para lo cual se debe establecer una correcta planificación, que incluya entre otras cosas cronogramas y seguimientos para contar en un plazo razonable, con dicho sistema.
- 3.21 El establecimiento de controles en el registro de la información que se incorpora en la Hoja de Cálculo de las gestiones presentadas por los usuarios, fortalece el seguimiento de la trazabilidad de las gestiones y permite la obtención de información exacta, confiable y oportuna relacionada a la atención de los usuarios del Instituto.

Oportunidad de mejora no. 3: Seguimiento de Recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios

- 3.22 Durante el segundo semestre del año 2022, la Contraloría de Servicios no realizó un seguimiento a las acciones que se deben efectuar para la implementación de las recomendaciones que fueron comunicadas al Jerarca, mediante el Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios del año 2021 y los informes Trimestrales del año 2022.
- 3.23 Aunado a lo anterior, se determinó que no se cuenta con mecanismos de control (sistema, herramienta u otro), que permitan y faciliten realizar un seguimiento de recomendaciones de forma ágil y oportuna.
- 3.24 La situación expuesta obedece a que no se han establecido los controles requeridos para realizar un adecuado y oportuno seguimiento a las acciones que se deben efectuar para la implementación de las recomendaciones presentadas y dirigidas al Jerarca Institucional, por parte de la Contraloría de Servicios.

- 3.25 Al respecto, la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, No. 9158, en el artículo No. 14 “Funciones de las contralorías de servicios” inciso 10 cita lo siguiente:

“10) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias (...).”

(El subrayado no pertenece al original)

A continuación, se presenta la Tabla no.04, que lustra el estado de las recomendaciones:

Tabla no. 04
Estado de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios, durante el año 2022

Estado de la Recomendación	Cantidad de Recomendaciones
Se desconoce el estado de la recomendación ²	7
En proceso de implementación	1
Pendiente de implementación	1
Total de Recomendaciones	9

Fuente: elaboración propia con insumos suministrados por la Contraloría de Servicios.

- 3.26 Según se muestra en la tabla anterior, no se tiene conocimiento del estado de 7 recomendaciones, 1 recomendación se encuentra en proceso de implementación y finalmente 1 recomendación se encuentra pendiente de implementar.
- 3.27 El realizar el seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría Servicios y dirigidas al jerarca y/o a los Departamentos y Unidades, permite validar las distintas actividades realizadas para la mejora de los distintos servicios que ofrece el Instituto y el fortalecimiento de la imagen institucional.

²Recomendaciones emitidas en el Segundo Semestre del año 2022.

IV. CONCLUSIONES

- 4.1 De conformidad con los resultados obtenidos, se formulan los siguientes comentarios:
- 4.2 El 81% (26 de 32) de las inconformidades y el 47% (188 de 401) de las gestiones rápidas presentadas por las personas usuarias fueron resueltas en un plazo mayor a los 5 días hábiles, situaciones contrarias al derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a las gestiones referidas a los servicios que ofrece el Instituto.
- 4.3 La Contraloría de Servicios realiza el registro de las diferentes gestiones e inconformidades que presentan los usuarios en un archivo en formato "Excel", el cual presenta algunas inconsistencias, que es importante ir depurando para contar con información exacta y oportuna.
- 4.4 La Contraloría de Servicios no cuenta con mecanismos de control (sistema, herramienta u otro), que permita realizar un seguimiento a las recomendaciones emitidas al Jerarca y/o la Administración Activa.

V. RECOMENDACIONES

- 5.1 Para implementar las oportunidades de mejora planteadas en el presente informe, se proponen las siguientes recomendaciones, las cuales, de ser aplicadas de forma efectiva, agregarán un importante valor a la gestión y al robustecimiento de la Contraloría de Servicios.

A la **Contralora de Servicios** o a quien, en su lugar, ocupe el cargo:

Número de recomendación En Argos	Detalle de la recomendación	Riesgo	Plazo de Implementación
1	<p>Establecer y documentar en conjunto con las Unidades Administrativas los mecanismos de control y planificación que correspondan, para brindarle una solución oportuna, eficiente y en los plazos que establece la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios No. 9158, a las gestiones (inconformidades, denuncias, quejas, etc.), que tramitan las personas usuarias de los servicios del INVU, ante la Contraloría de Servicios.</p> <p>Ver Oportunidad de Mejora no. 1: párrafos del 3.2 al 3.13</p>	Alto	30 de junio de 2023
4	<p>Establecer y documentar las actividades de control que permitan disminuir los errores determinados en el Archivo en formato "Excel" que se utiliza para el registro de las gestiones presentadas en la Contraloría de Servicios.</p> <p>Ver Oportunidad de Mejora no. 2: párrafos del 3.14 al 3.21</p>	Bajo	31 de marzo de 2023
3	<p>Elaborar en conjunto con la Unidad de Tecnologías de Información un cronograma integral que permita planificar y brindar el seguimiento al desarrollo de un sistema informático para el registro de las gestiones presentadas en la Contraloría de Servicios.</p> <p>Ver Oportunidad de Mejora no. 2: párrafos del 3.14 al 3.21</p>	Medio	31 de marzo de 2023
2	<p>Elaborar y dejar documentadas las actividades de control que correspondan y permitan efectuar de forma periódica y oportuna el seguimiento a las recomendaciones emitidas para el Jerarca y los diferentes departamentos y/o unidades institucionales.</p> <p>Ver Oportunidad de Mejora no. 3: párrafos del 3.22 al 3.27</p>	Alto	28 de abril de 2023

El presente estudio estuvo a cargo del Lic. David Abarca Vargas, Profesional Especialista a.i., y fue supervisado por el Lic. Henry Arley Pérez, Auditor Interno.