



RECOPE

Informe anual de labores de la Contraloría de Servicios 2022

Contraloría de Servicios

Xiomara Vargas Salazar

17 de marzo de 2023

I. Resumen ejecutivo

RECOPE como empresa pública acata lo dispuesto en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, que establece que las empresas estatales deben contar con una contraloría de servicios, adscrita al máximo Jerarca. La Contraloría de Servicios de RECOPE está adscrita a la Presidencia, cuenta con un Reglamento interno de funcionamiento y una política, aprobada por la Junta Directiva. Atiende y gestiona con quien corresponda, las inconformidades de los usuarios y públicos de Empresa, de acuerdo con un procedimiento para la atención y trámite de quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones.

Entre las funciones de la Contraloría de Servicios, según la ley 9158, se encuentra la de presentar un informe anual de labores ante la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, con sede en Mideplan; éste debe contar con el aval del jerarca de la organización y remitirse en el primer trimestre del año. Debido a lo cual se presenta el Informe Anual de Labores del año 2022, elaborado de acuerdo con la guía metodológica aportada por dicha secretaría técnica, para el conocimiento y aval de la Presidencia.

En el año 2022 se atendieron 125 gestiones, de las que 28 se clasifican como Consultas, las cuales fueron atendidas de forma inmediata y 97 casos de los cuales se dio trámite con el titular subordinado para su resolución. 58 son quejas, 19 solicitudes y sugerencias, 12 denuncias, 3 reclamos, 3 felicitaciones y 2 gestiones propias de la Contraloría de Servicios.

El tiempo de resolución de la mayoría de los casos se encuentra dentro del rango establecido por la Ley 9158, de 5 días hábiles para responder a la Contraloría de Servicios y 10 días para responder al solicitante (15 días hábiles en total); 55 casos se atendieron en 15 días o menos y 37 casos requirieron más de 15 días para su resolución.

A la fecha de este informe 92 casos se encuentran concluidos y 5 se encuentran en proceso de resolución.

Se emitieron 13 recomendaciones a la Administración relacionadas con las gestiones atendidas, de las cuales 12 fueron aceptadas y 1 no fue aceptada pero se realizaron acciones alternativas, 8 se encuentran concluidas las acciones y 5 están pendientes de atención. Se incluye el Informe del Jerarca sobre las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios, en cumplimiento al artículo 37 de la ley 9158.

Se presenta para conocimiento y el aval del señor Presidente de RECOPE este informe, para su posterior envío a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, antes del 31 de marzo de 2023.

II. Antecedentes

RECOPE como empresa pública acata lo dispuesto en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, que establece la creación de las contralorías de servicios en las organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios.

“Artículo 1. - Objeto de la Ley.

La presente ley tiene como objeto regular la creación, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, en adelante Sistema, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas en el Sistema de conformidad con esta ley, coadyuvando con ello en la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación de los servicios”.

“Artículo 3. - Ámbito de aplicación.

La presente ley es aplicable a los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como a las empresas públicas cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y que esté representado por el Consejo de Gobierno...”

En cumplimiento al artículo 11 de la misma ley, la Contraloría de Servicios está adscrita a la Presidencia de RECOPE.

“Artículo 11.- Contralorías de servicios.

Se crean las contralorías de servicios como órganos adscritos al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones, según las estipulaciones previstas en el artículo 12 de la presente ley, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones...”

Las funciones de la Contraloría de Servicios están establecidas en el artículo 14 de la ley 9158. El inciso 4 establece la obligación de presentar ante la Secretaría Técnica, un informe anual de labores, realizado de acuerdo con lo indicado en la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización.

“Artículo 14. Funciones de las Contralorías de Servicios.

4. Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.”

Así mismo, sobre las obligaciones del jerarca, el artículo 37 establece que debe presentar un informe anual de las acciones desarrolladas por la organización producto de las recomendaciones emitidas por la contraloría de servicios.

“Artículo 37.- Informe anual del jerarca de cada organización.

El jerarca de la organización que cuente con una contraloría de servicios inscrita al Sistema deberá presentar, ante la Secretaría Técnica de este, un informe anual de las acciones desarrolladas por la organización producto de las recomendaciones emitidas por la contraloría de servicios, puntualizando, en el caso de las que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión. Dicho informe anual deberá ser presentado durante el primer trimestre de cada año.”

La Guía Metodológica emitida por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS) para el año 2023, indica que los informes de la Contraloría de Servicios y de las Recomendaciones emitidas a la Administración deben presentarse durante el primer trimestre del año, ya sea de forma integrada o separados, por lo que se incluyen ambos informes en este documento. Adicionalmente, la información estadística de las gestiones atendidas y recomendaciones emitidas deben registrarse en el sistema informático suministrado por la STSNCS “Delphos”.

III. Normativa aplicable

Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, N°9158, del 10 de setiembre de 2013 y su reglamento, N°39096-PLAN, del 10 de agosto de 2015.

“Artículo 3. - Ámbito de aplicación.

La presente ley es aplicable a los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas, así como a las empresas públicas cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y que esté representado por el Consejo de Gobierno.

“Artículo 11.- Contralorías de servicios.

Se crean las contralorías de servicios como órganos adscritos al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones, según las estipulaciones previstas en el artículo 12 de la presente ley, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.

La contraloría de servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefarcas o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las contralorías de servicios podrán contar con personas subcontraloras, de acuerdo con las necesidades de cada organización a la que pertenecen.

En el caso de las organizaciones que brindan servicios a nivel regional, se podrán establecer contralorías de servicios regionales, las cuales dependerán de la contraloría de servicios institucional.”

“Artículo 14.- Funciones de las contralorías de servicios. Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes: (...)

“4) Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.”

(...)

“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.”

(...)

“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. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.”

Artículo 37.- Informe anual del jerarca de cada organización.

El jerarca de la organización que cuente con una contraloría de servicios inscrita al Sistema deberá presentar, ante la Secretaría Técnica de este, un informe anual de las acciones desarrolladas por la organización producto de las recomendaciones emitidas por la contraloría de servicios, puntualizando, en el caso de las que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión. Dicho informe anual deberá ser presentado durante el primer trimestre de cada año.

“Artículo 39.- Gestión ante la contraloría de servicios de la persona usuaria de los servicios de la organización.

Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la contraloría de servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio.”

“Artículo 43.- Plazos para el trámite de gestiones en la contraloría de servicios.

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 ésta 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 a 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.

Ley de Regulación del derecho de petición, N° 9097, del 26 de octubre de 2012.

“Artículo 1.- Titulares del derecho de petición.

Todo ciudadano, independientemente de su nacionalidad, puede ejercer el derecho de petición, individual o colectivamente, en los términos y con los efectos establecidos por la presente ley y sin que de su ejercicio pueda derivarse ningún perjuicio o sanción para el peticionario. Todo lo anterior se ajustará al precepto establecido en el artículo 27 de la Constitución Política de la República de Costa Rica.

Artículo 2.- Destinatarios

El derecho de petición podrá ejercerse ante cualquier institución, administración pública o autoridad pública, tanto del sector centralizado como descentralizado del Estado, así como aquellos entes públicos, con personalidad jurídica y capacidad de

derecho público y privado, respecto de las materias de su competencia, cualquiera que sea el ámbito institucional, territorial o funcional de esta.

Artículo 3.- Objeto de las peticiones

Las peticiones podrán versar sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública.

(...)

Política para la atención de quejas, denuncias y sugerencias presentadas ante la Contraloría de Servicios (PE-05-18-002) del 2021.

Declaración de la política:

RECOPE, mediante la Contraloría de Servicios, se compromete a mantener a disposición de sus públicos de interés los mecanismos adecuados para la presentación de quejas, denuncias y sugerencias relacionadas con su actividad, los productos y servicios que brinda, así como de las actuaciones de su personal en el ejercicio de sus funciones, que puedan afectar la efectividad de los servicios o la imagen de la empresa.

RECOPE dispondrá de los recursos físicos y tecnológicos necesarios para garantizar que toda queja, denuncia o sugerencia sea atendida con la mayor celeridad, diligencia y de manera confidencial, guardando tanto la identidad de la persona denunciante como del contenido de la denuncia, excepto para las partes involucradas, de acuerdo con la normativa vigente.

En caso de que se comprueben amenazas, intimidación o represalias contra las personas denunciantes, por parte de funcionarios de la Empresa, con el fin de evitar o desincentivar la presentación de quejas o denuncias por parte de las personas usuarias y del público en general ante la Administración, se aplicará el régimen disciplinario según corresponda, de conformidad con la normativa vigente.

Los plazos de respuesta a las personas denunciantes o interesadas se ajustarán a lo establecido en la Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, del 02 de marzo de 2021.

“Artículo 21. De las inconformidades presentadas.

Podrán gestionarse ante la Contraloría de Servicios las situaciones que a continuación se detallan y cualquier otra que sea de su competencia:

*La calidad de los productos, servicios y trámites que brinda RECOPE a sus públicos.
Posible afectación a las comunidades debido a la actividad propia de RECOPE.*

La afectación directa de los bienes o instalaciones de la Empresa por parte de terceras personas.

Las actuaciones del personal en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afectan los servicios prestados y la imagen de la Empresa.”

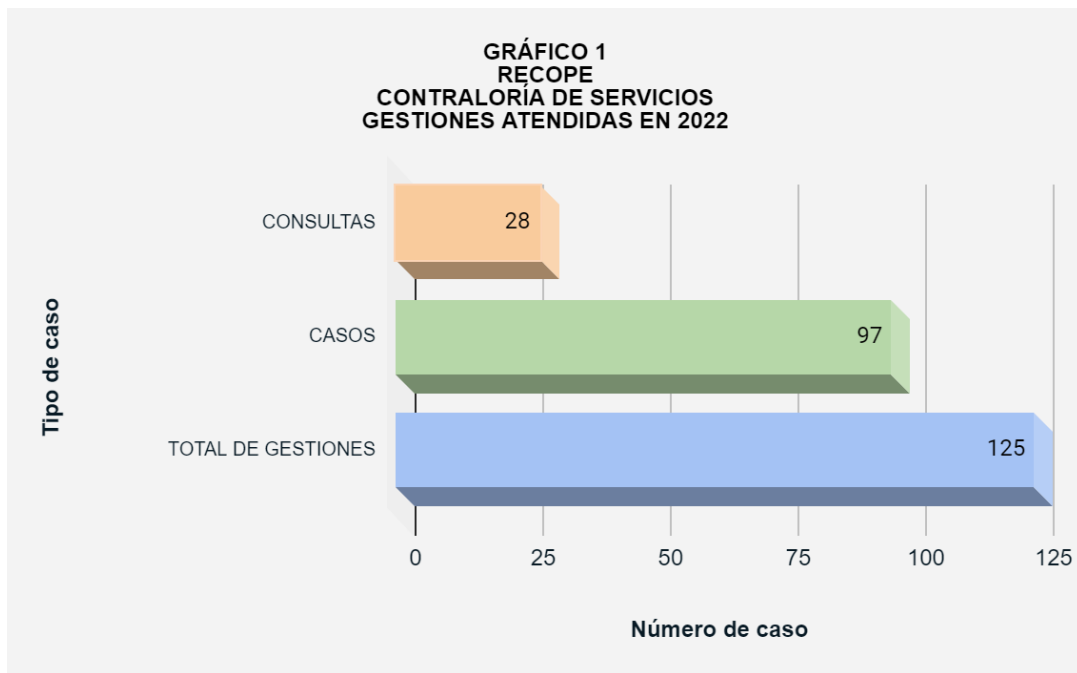
IV. Análisis

A continuación, se presenta el Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios del año 2022, de acuerdo con lo establecido en la Guía metodológica para la elaboración de Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios, de febrero 2023.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS INFORME ANUAL DE LABORES 2022

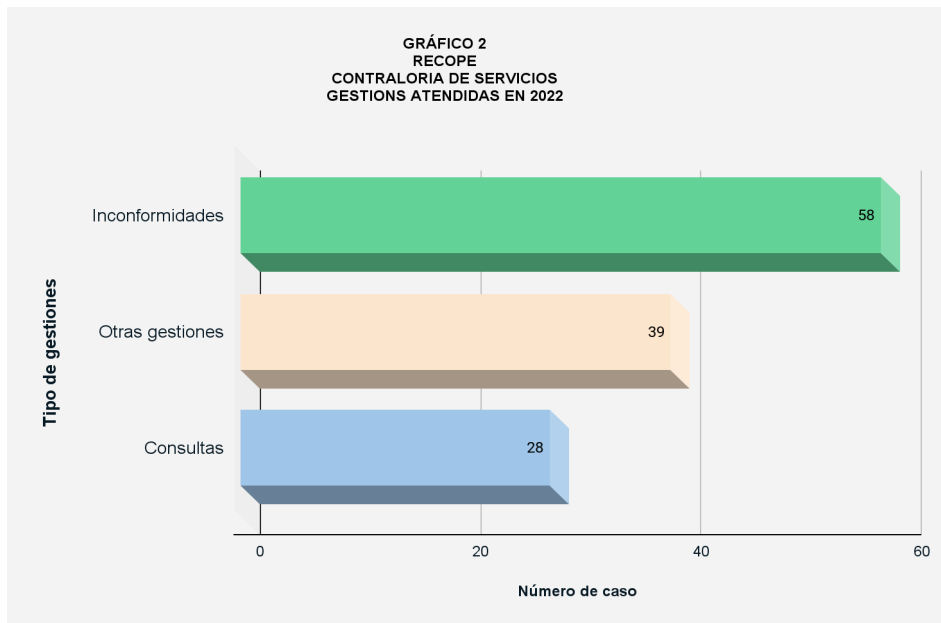
Gestiones atendidas

En el año 2022 se atendieron en la Contraloría de Servicios 125 gestiones, de las cuales 28 corresponden a consultas y 97 casos a los cuales se dio la apertura de un expediente, esta información se presenta en el Gráfico 1.



Tipo de Gestiones

De las 125 gestiones atendidas, 28 son consultas y 97 casos a los cuales se les abrió un expediente para el trámite de resolución con el titular subordinado; de éstos 58 casos se clasifican como inconformidades y 39 como Otras gestiones, tal y como se presenta en el Gráfico 2.



En el anexo 1 se presenta la tabla con la información de los casos atendidos en 2022.

Atención de Consultas

Las consultas son las gestiones que se resolvieron de forma inmediata o en un corto plazo por la Contraloría de Servicios, por lo cual no requieren la apertura de un expediente.

De estas se mantiene un registro por asunto, con el fin de identificar la recurrencia de los temas y realizar las propuestas para disponer de la información de modo accesible para los interesados, mediante la publicación en el sitio web u otro medio. En la Tabla 1 se presenta el detalle de las consultas y su recurrencia.

**TABLA 1 RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS CONSULTAS ATENDIDAS EN 2022**

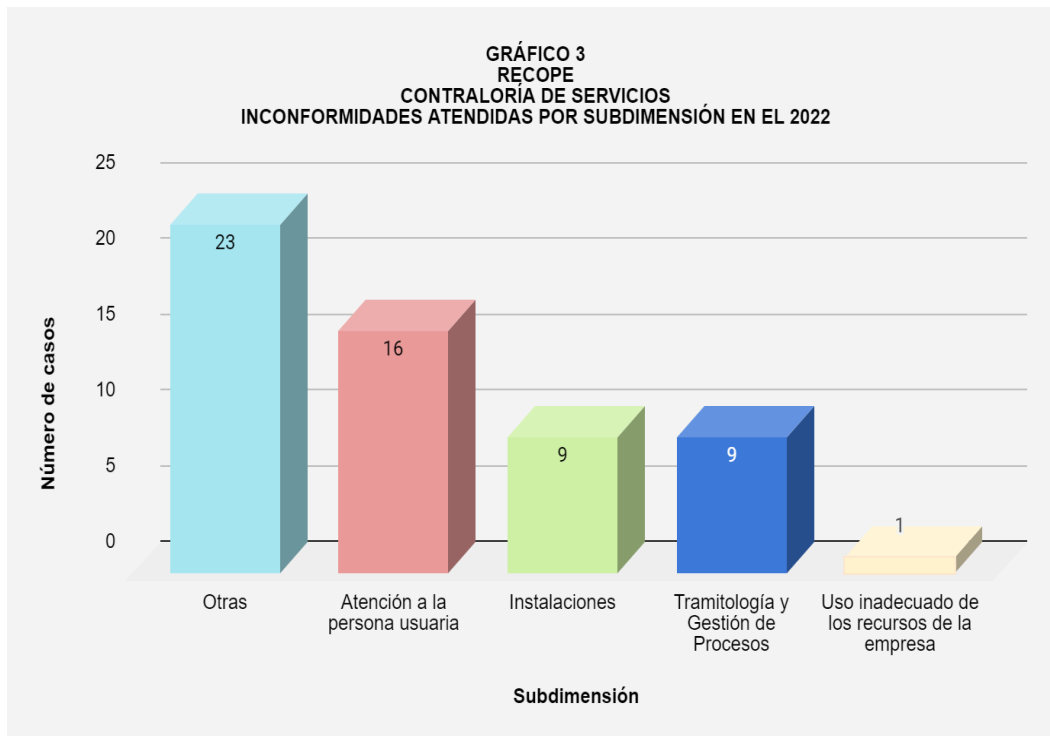
Asunto	Cantidad
Fecha de presentación del estudio ordinario de precios.	3
Cantidad de producto dispensado en estaciones de servicio.	4
Encargados de contrato de servicios de transporte a empleados de las terminales El Alto y Siquirres.	2
Información en el portal web de la empresa.	3
Derrame de combustible de camión en la carretera, Caballo Blanco Cartago.	1
Información del monto de exoneración de impuestos a los combustibles Jet	2
Información trámites administrativos	4
Participación en plan piloto de uso de gasolina con etanol.	1
Actualización de datos de las pólizas a transportistas	1
Tipo de crudo que se usó como referencia en el proyecto de Refinería	1
Consulta sobre localización de funcionarios	2
Ante quién se presentan quejas por mal trato a contratistas.	1
Avance de la negociación entre ARESEP y el Fondo de Ahorro de RECOPE	1
Depósito de aguinaldo a beneficiarios de pensiones alimentarias.	1
RECOPE promueve conversión de vehículos a gas no están exentos de restricción vehicular.	1
Total de consultas atendidas	28

Atención de inconformidades externas e internas

Se atendieron 58 inconformidades, 51 de clientes externos y 7 de clientes internos. Estas se presentan de acuerdo con la clasificación establecida por la Secretaría Técnica de Contraloría de Servicios, en las siguientes subdimensiones:

- Información.
- Atención a la persona usuaria.
- Tramitología y gestión de procesos.
- Uso inadecuado de los recursos institucionales.
- Instalaciones.
- Otras.

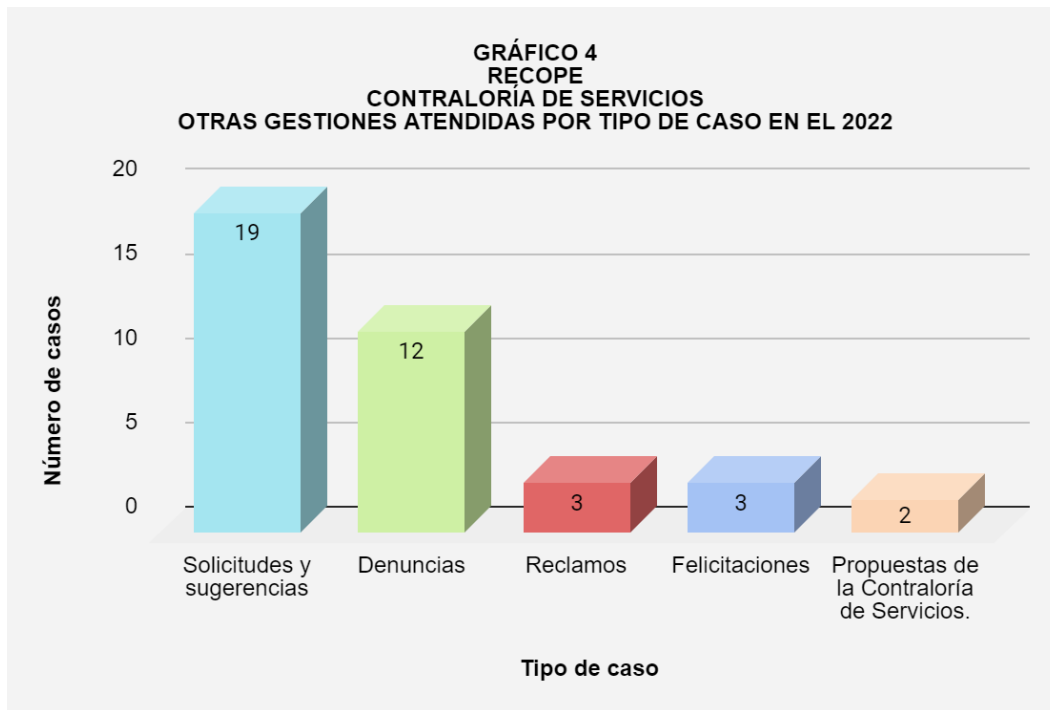
El número de inconformidades externas e internas atendidas por subdimensiones se presenta en el Gráfico 3.



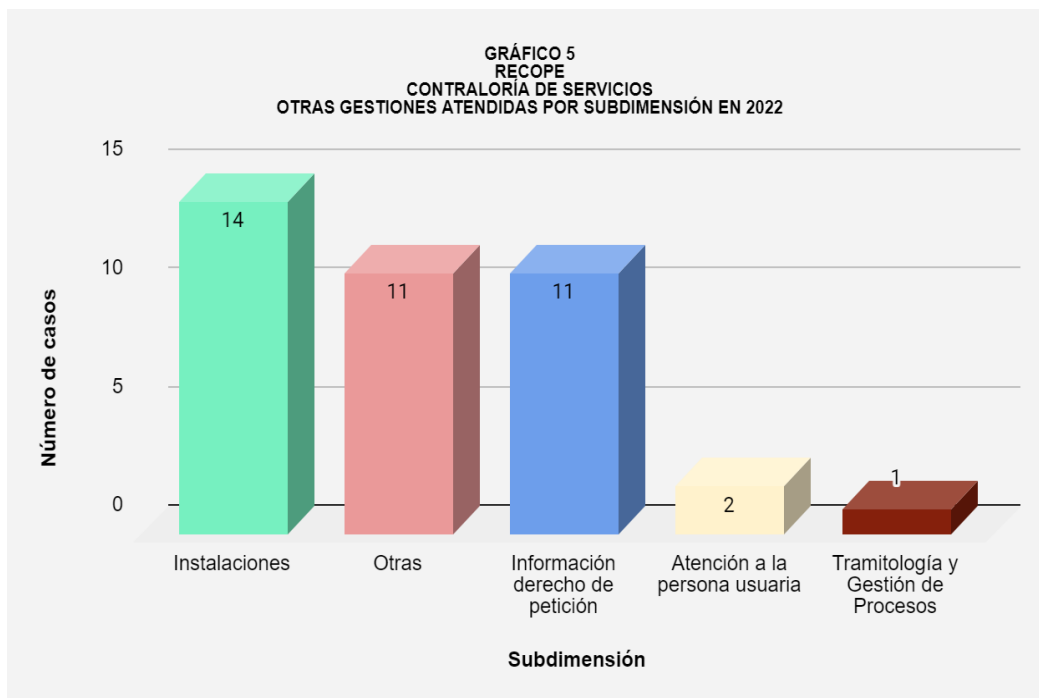
Atención de otras gestiones

En la categoría Otras Gestiones se atendieron 39 casos, clasificados en 19 solicitudes y sugerencias a la Empresa, 12 denuncias, 3 reclamos por daños a propiedades privadas, 3 felicitaciones al personal por la atención y servicios brindados y 2 propuestas realizadas por la Contraloría de Servicios, respecto a la implementación de herramientas para el teletrabajo.

Esta información se presenta en el Gráfico 4.

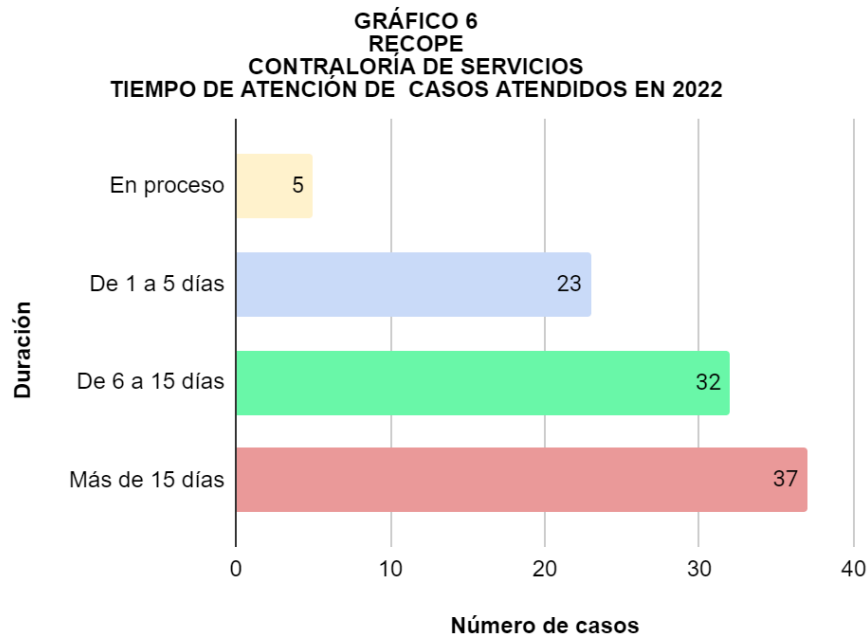


En el Gráfico 5 se presenta el número de gestiones atendidas por dimensión, se puede apreciar que la mayoría de las gestiones se ubican en la dimensión Instalaciones de la Empresa, Otras e Información, referentes a solicitudes presentadas con base en el Derecho de Petición.



Tiempo de Resolución

Los tiempos de resolución de la mayoría de los casos se encuentran dentro del rango establecido por la Ley 9158, de 5 días hábiles para responder a la Contraloría de Servicios y 10 días para responder al solicitante (15 días hábiles en total), 55 casos se atendieron en 15 días o menos y 37 casos requirieron más de 15 días para su resolución, para un total de 92 casos concluidos y 5 que se encuentran en proceso de resolución, tal y como se muestra en el Gráfico 6.



Recomendaciones emitidas

Se emitieron 13 recomendaciones a la Administración relacionadas con las gestiones atendidas, de las cuales 12 fueron aceptadas, 8 de ellas están concluidas y 5 en proceso.

Se incluye en el anexo 2 el Informe del Jерarca sobre las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios, en cumplimiento al artículo 37 de la ley 9158.

Aportes de la Contraloría de Servicios que fomentan la participación ciudadana y fortalecen la gestión contralora.

- La Contraloría de Servicios aplica una encuesta electrónica a los usuarios de sus servicios, una vez que el caso se haya concluido, con el fin de conocer la percepción sobre la gestión realizada en esta dependencia y sobre la resolución brindada por RECOPE a la gestión presentada. Se adjunta el formulario de la encuesta en el anexo 3.
- Debido a que RECOPE tiene instalaciones para la atención de clientes en diferentes zonas del país, al menos una vez al semestre se programa una gira a las terminales de distribución para conversar con los clientes y transportistas, distribuir material informativo y atender inquietudes, sugerencias e inconformidades. En el anexo 4 se muestra el material informativo a disposición de los clientes y usuarios en las terminales de distribución de la Empresa.
- La Contraloría de Servicios participa en el Comité Editorial del sitio web de RECOPE, en donde se presentan para análisis los diferentes requerimientos y accesibilidad de la información para los clientes y usuarios, consultas frecuentes, así como gestiones relacionadas con la información, con el fin de que se ponga a disposición del público en el sitio web.
- Mediante la participación de la Contraloría de Servicios en la Comisión de Mejora Regulatoria, se llevan a discusión los casos de mayor incidencia o afectación para los clientes, con el fin de validar si pueden implementarse en los Planes de Mejora Regulatoria, ante el MEIC.

Principales necesidades de la Contraloría de Servicios

- Análisis de cargas de trabajo.

Es necesario realizar un análisis de cargas de trabajo en el área de Contraloría de Servicios de RECOPE, con el fin de determinar las mejoras necesarias para cumplir con todas las funciones establecidas en la Ley 9158 y su reglamento y otra normativa relacionada, así como otras funciones designadas al Contralor de Servicios en razón de su cargo, con el fin de dotar del recurso humano suficiente para facilitar la atención a clientes y usuarios en las diferentes instalaciones de la Empresa en el país.

Deficiencias institucionales

- Procedimientos para el nombramiento de personal.

Se identifica una alta carga de trabajo en el departamento de Reclutamiento y Compensaciones, que afecta los procedimientos para el nombramiento de personal de manera oportuna, lo que afecta el servicio de las diferentes áreas, especialmente en las áreas operativas en las terminales de distribución de combustible.

- Necesidad de capacitación continua en los diferentes procedimientos

Se identifica la necesidad de realizar de forma periódica un análisis y actualización de los procedimientos operativos y administrativos de la Empresa, con el fin de identificar las mejoras necesarias para eliminar las actividades que no aporten valor a los procesos. Aunado a esto se debe brindar la capacitación y entrenamiento al personal que los lleva a cabo para su correcta aplicación.

Recomendaciones a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

- **Sobre el informe anual de labores.**

Que el registro de la información en la herramienta Delphos sea solo de las estadísticas generales, por subdimensiones, que es lo que a nivel general interesa a la Secretaría Técnica y a la Administración, no el detalle de todas las gestiones atendidas, dado que es un proceso que requiere de mucho tiempo y laboriosidad para el personal que labora en las Contralorías de Servicios.

- **Capacitación.**

Brindar capacitación en temas concernientes a las Contralorías de Servicios como, exposiciones sobre normativa aplicable, mejora en los servicios, simplificación de trámites, metodologías para el diseño de campañas de información para clientes y usuarios, etc.

- **Promover espacios de participación.**

Facilitar espacios de participación entre las contralorías de servicios y su personal de apoyo, para compartir prácticas exitosas en el manejo de los clientes, canalización de denuncias ante instituciones del estado y otros temas de interés común.

- **Conformación de equipos por sector.**

Promover la conformación de equipos de contralorías de servicios por sector público en el que se encuentre, para mejorar la comunicación y facilitar la presentación de gestiones ante las diferentes entidades.

V. Conclusiones

1. En el año 2022 la Contraloría de Servicios atendieron 125 gestiones, 28 Consultas atendidas de forma inmediata o en un corto plazo y 97 gestiones que requirieron la apertura de un expediente.
2. De las 97 inconformidades, 58 son quejas, 19 solicitudes, 12 denuncias, 3 reclamos, 3 felicitaciones y 2 gestiones propias de la Contraloría de Servicios.
3. De acuerdo con la subdimensión, las gestiones se clasifican en: Otras 34 casos, Instalaciones 23 casos, Atención a la Persona Usuaría 18 casos, Información 11 casos, Tramitología y Gestión de Procesos 10 casos y Uso inadecuado de los recursos de la Empresa 1 caso.
4. El tiempo de resolución de la mayoría de los casos se encuentra dentro del rango establecido por la Ley 9158, de 5 días hábiles para responder a la Contraloría de Servicios y 10 días para responder al solicitante (15 días hábiles en total); 55 casos se atendieron en 15 días o menos y 37 casos requirieron más de 15 días para su resolución.
5. A la fecha de este informe 92 casos se encuentran concluidos y 5 se encuentran en proceso de resolución.
6. La dependencia en la que se presentaron más inconformidades fue el Departamento de Transacciones Comerciales, respecto al servicio y trato a los clientes y transportistas, así como inconformidades por el uso inadecuado de mascarillas en terminales de distribución, además de requerimientos de personal en Facturación La Garita y en los Aeropuertos, para un total de 16 inconformidades.
7. Entre las deficiencias de la empresa se encuentran, una alta carga de trabajo en el departamento de Reclutamiento y Compensaciones, que afecta los procedimientos para el nombramiento de personal de manera oportuna, que repercute en el servicio de las diferentes áreas operativas.

Así mismo, se identifica la necesidad de realizar de forma periódica un análisis y actualización de los procedimientos operativos y administrativos de la Empresa, con el fin de identificar las mejoras necesarias para eliminar las actividades que no aporten valor a los procesos. Aunado a esto se debe brindar la capacitación y entrenamiento al personal que los lleva a cabo para su correcta aplicación.

VI. Recomendaciones

1. A la Junta Directiva de RECOPE conocer el Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios y emitir las observaciones que consideren pertinentes.
2. A la Presidencia de RECOPE solicitar un estudio de cargas de trabajo y de las funciones que competen a la Contraloría de Servicios, con el fin de designar una plaza de nivel profesional para que funja como Subcontralora de Servicios, que facilite la atención y resolución de gestiones que se presenten en las terminales de distribución, de acuerdo con los requisitos y funciones establecidos en los artículos 11, 24, 25 y 26 de la Ley 9158.

VII Responsable

Este informe fue elaborado por Xiomara Vargas Salazar, Contralora de Servicios.

Firma:

VIII ANEXOS

1. Casos atendidos en 2022.
2. Informe Anual del Jerarca sobre las acciones realizadas en atención a las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios en 2022.
3. Formulario de la encuesta a los usuarios.
4. Material informativo a disposición del público.