

Informe de Gestión 2023

Contraloría de Servicios ICODER

La Contraloría de Servicios es un órgano asesor, mediador entre la población y la institución, que opera con fundamento en la Ley 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios); comprometida con la transparencia, la excelencia y la calidad, cuyo objetivo es la satisfacción de los usuarios que requieren de los servicios institucionales.

En el Proceso de Medición de la Calidad de los Servicios, no solo se atienden las actividades propias de una Contraloría de Servicios, como por ejemplo inconformidades, quejas, denuncias o la evaluación de los servicios brindados, sino que también se canalizan múltiples solicitudes de información de usuarios que requieren conocer sobre los parques recreativos, asesorías comunales, ciudadanos que pretenden optar por un puesto de trabajo en la institución, proveedores que intentan mostrar sus productos, gestiones ante comités cantonales de deporte y recreación, Federaciones o Asociaciones Deportivas, parques Biosaludables, iniciación y/o práctica de deportes en general, cómo acceder a la asesoría legal para diferentes trámites, como acceder a una beca deportiva, como sacar un permiso para ventas en una instalación o realizar una actividad en ella, hasta aquellos ciudadanos que llegan a la Contraloría porque no son atendidos en otras instancias de la Institución y solicitan su mediación.

Adicionalmente, coordina la representación del ICODER en lo que respecta a la Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, que por ley le corresponde llevar ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) para lograr una institución eficiente, transparente y apegada a la legislación vigente.

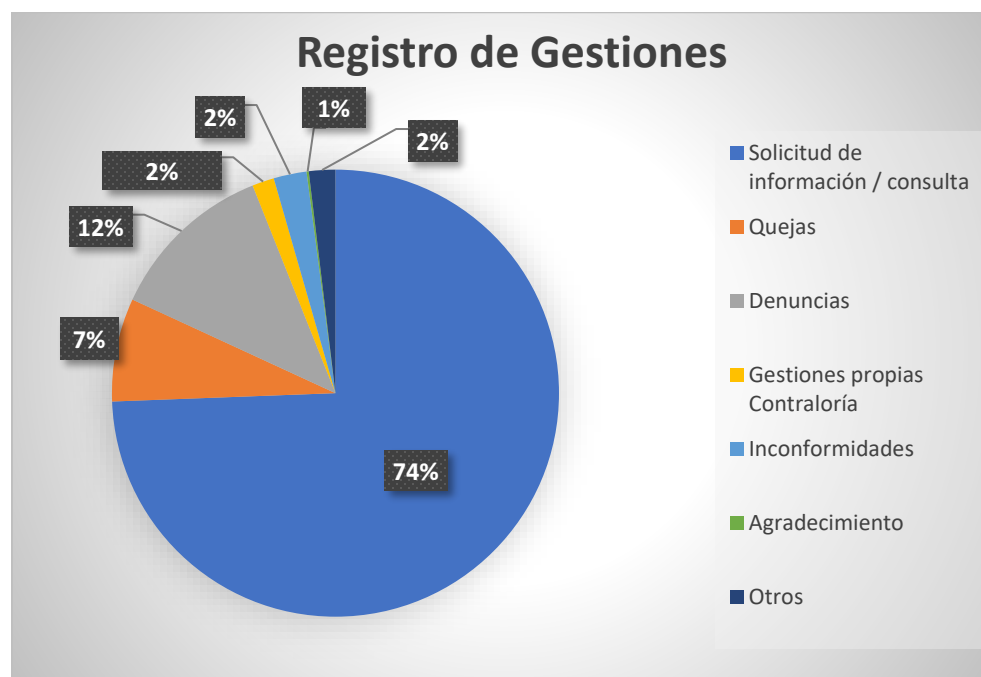
Luego de la implementación de la herramienta para el registro y seguimiento de las gestiones presentadas por los usuarios, que en coordinación con la Unidad de Planificación y la empresa contratada por el ICODER para la actualización de los procesos institucionales, la cual por medio del mecanismo digital SharePoint de Microsoft 365 permite llevar un mejor control y resguardo de la información, así como seguimiento de las gestiones pendientes y la generación de datos o estadísticas para una mejor toma de decisiones.

La revisión general de incidentes presentados y registrados durante el 2023 da como resultado un total de 629 casos atendidos, que ingresaron de forma presencial, por medio de las boletas del buzón de sugerencias, vía correo electrónico, llamadas telefónicas, o mensajes directos a “Contáctenos” en el sitio oficial del ICODER www.icoder.go.cr. Las solicitudes de información o consultas en general son por mucho los casos más comunes y fueron resueltas en su totalidad casi inmediatamente. Las inconformidades, quejas o denuncias por su complejidad o el requerimiento de otros Departamentos, Unidades o Procesos requirieron con un poco más de tiempo, pero también se resolvieron casi en su totalidad como se muestra en la siguiente tabla.

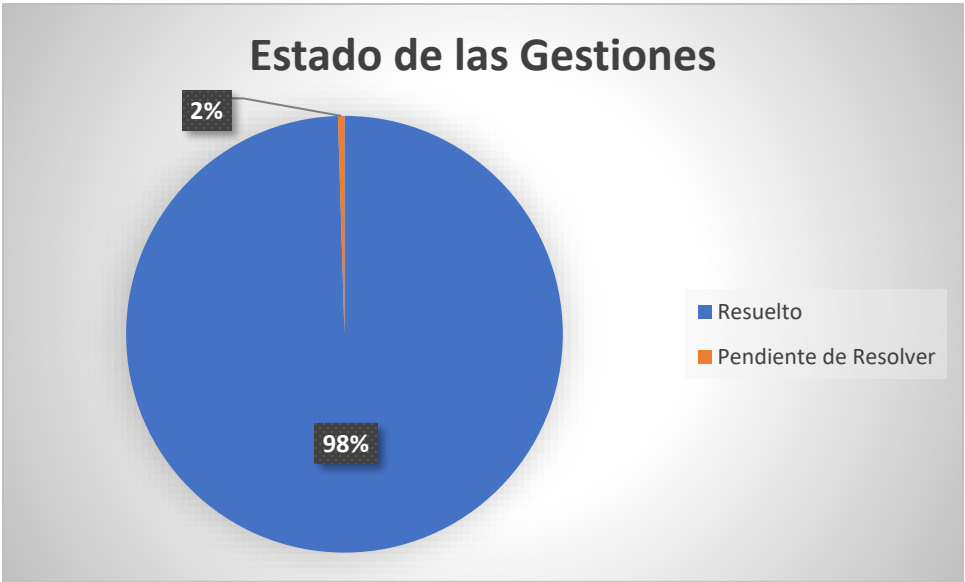
Contraloría de Servicios
ICODER
Registro de gestiones recibidas

Tipo de Gestión	Cantidad	Pendiente de Resolver
Solicitud de información / consulta	468	0
Quejas	47	0
Denuncias	76	3
Gestiones propias Contraloría	10	0
Inconformidades	15	0
Agradecimiento	1	0
Otros	12	0
Total	629	3

Fuente: Elaboración Propia.

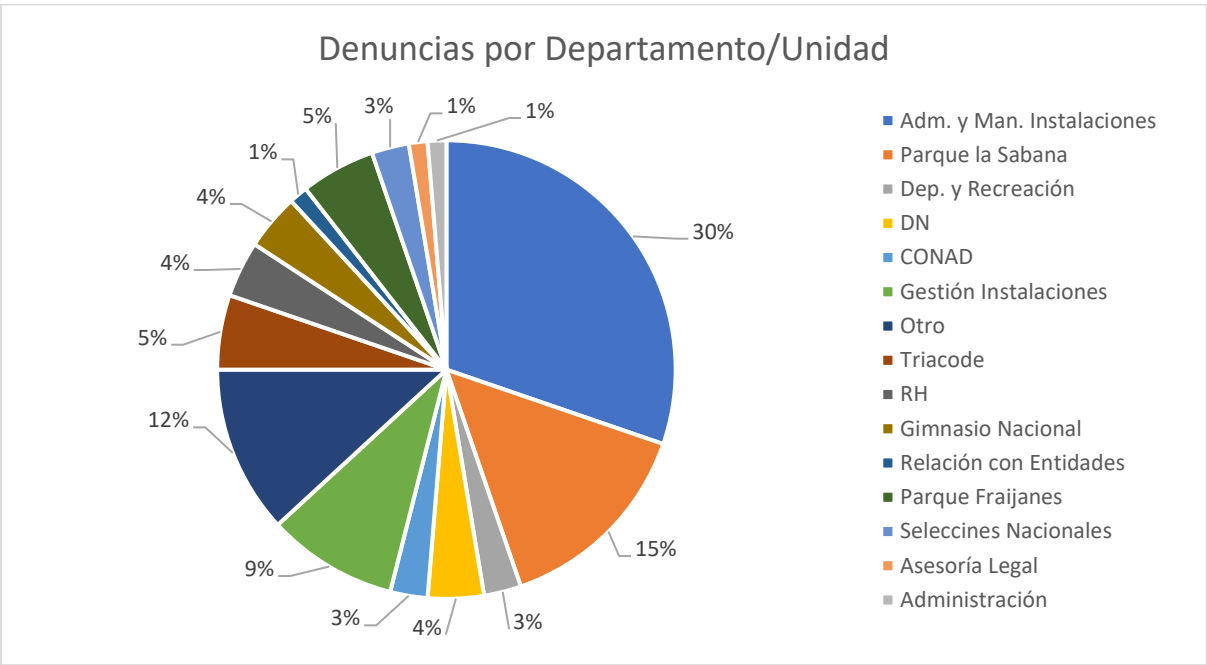


Fuente: Elaboración Propia.



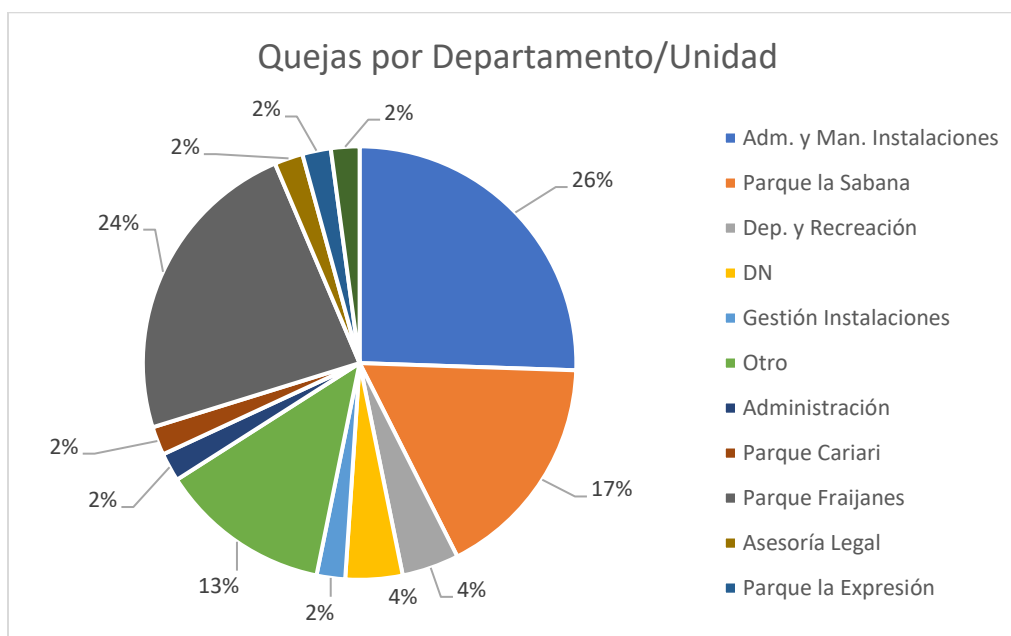
Fuente: Elaboración Propia.

Del registro de denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios durante el periodo 2023, se puede observar que el 30% de estas corresponde a la Unidad de Administración y Mantenimiento de Instalaciones, el 15% al Parque Metropolitano la Sabana y el 9% al Departamento de Gestión de Instalaciones, lo que indica que el 54% de las denuncias presentadas corresponden a este Departamento.



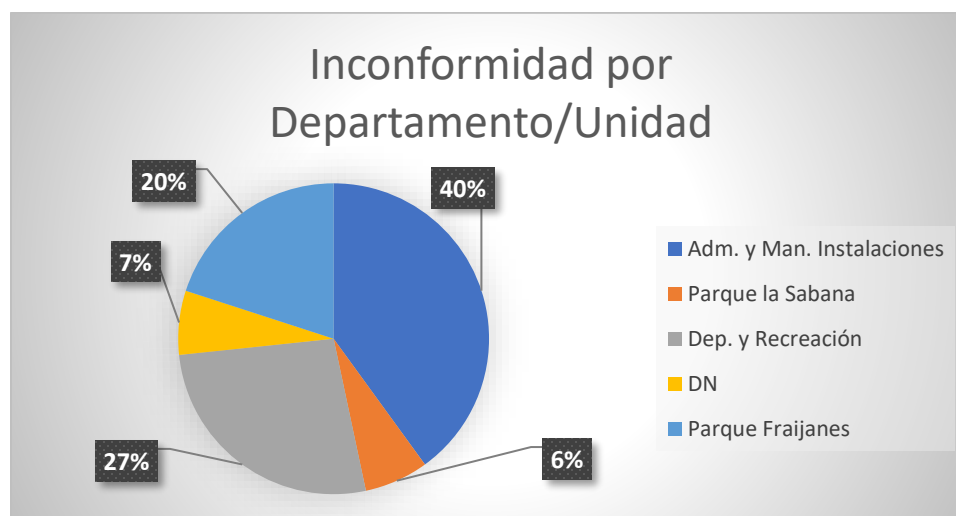
Fuente: Elaboración Propia.

Del registro de quejas presentadas ante la Contraloría de Servicios durante el periodo 2023, se puede observar que el 26% de estas corresponde a la Unidad de Administración y Mantenimiento de Instalaciones, el 24% al Parque Laguna de Fraijanes y el 17% al Parque Metropolitano la Sabana, lo que indica que el 67% de las quejas presentadas corresponden al Departamento de Gestión de Instalaciones.



Fuente: Elaboración Propia.

Del registro de inconformidades presentadas ante la Contraloría de Servicios durante el periodo 2023, se puede observar que el 40% de estas corresponde a la Unidad de Administración y Mantenimiento de Instalaciones, el 27% al Departamento Deporte y Recreación y el 20% al Parque Laguna de Fraijanes, lo que indica que el 60% de las inconformidades presentadas corresponden al Departamento de Gestión de Instalaciones.



Fuente: Elaboración Propia.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Denuncia: Notificación o declaración que se hace a la autoridad competente para su investigación de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

Inconformidad: Significa estar o mostrarse inconforme. No estar de acuerdo o satisfecho con el resultado, con lo que me respondieron o resolvieron y lo rechaza. Las expectativas que tenía no se cumplieron.

Los registros nos permiten destacar algunos temas que, durante el período de estudio, ocuparon la atención:

Elaboración de Campaña de Valores Institucionales y Evaluación de estos.

Durante los meses de junio y julio se desarrolló una campaña para compartir con los colaboradores los valores institucionales y hacer conciencia de la importancia de conocerlos y ponerlos en práctica en el quehacer diario y mediante la aplicación de una encuesta que se le realizó al personal, se recopilaron insumos importantes los cuales fueron compartidos con la administración.

Parques Recreativos.

El malestar de los visitantes por el estado de los parques, principalmente La Sabana y La Paz, destacan entre las gestiones recurrentes que se atienden. Muchos de los incidentes se generan por iniciativa de los usuarios, pero otros responden a oportunidades de mejora detectadas por la propia Contraloría en sus visitas mensuales a estas instalaciones.

La falta de internet y líneas telefónicas que le permita a los administradores de parques recibir y atender las llamadas o correos electrónicos fue una de las debilidades que esta Contraloría reportó a la administración y Tecnología de la Información en varias ocasiones, pero a la fecha aún continúan algunos problemas que no se han resueltos.

El aparente uso indebido de las áreas próximas a la Casa del Lago, la operación de los servicios sanitarios, el mal estado del mobiliario, denuncias contra el trabajo de los oficiales de seguridad privada, la inseguridad en los parques de La Sabana y La Paz, los constantes problemas en el Patinódromo Nacional y la Pista Azul, el deterioro o abandono de las canchas de baloncesto y senderos, así como la permanencia de perros de raza peligrosa sin correa o adiestramiento de estos; constituyen temas recurrentes que hemos elevado a la administración, muchos de los cuales lamentablemente prevalecen.

En el Parque La Sabana se registraron muchos incidentes contra oficiales de la seguridad privada, denuncias por el mal estado de las aceras en el Parque de La Paz donde ya ha habido accidentes, algunos de estos casos aún no han sido atendidos.

Revisión y actualización de información y documentación en el sitio web.

Se realizaron varias revisiones del sitio web a lo largo del año, donde se detectó información y documentación que no correspondían a la realidad, con información que no está vigente o desactualizada que podría hacer incurrir al usuario al error, se canalizaron diversas gestiones para actualizar contenidos varios como: actas del consejo, directorio telefónico, parques recreativos, entre otros. Además, se solicitó a la administración el rediseño total de la página para hacerla más amigable y de fácil acceso, la cual se encuentra en una etapa inicial.

Intervención de esta Contraloría de Servicios ante la administración.

Hay funcionarios que no prestan atención a los plazos de respuesta de alguna consulta o solicitud que los ciudadanos hacen, motivo por el que, a solicitud del usuario, la Contraloría ha debido intervenir para que se conozca el resultado de la gestión presentada ante el ICODER.

Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.

Durante el año 2023 la Institución avanzó considerablemente en lo que respecta a las regulaciones internas de cara al ciudadano y las acciones con los temas que se coordinan con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

En su gestión ante el MEIC, esta Contraloría se ocupó de coordinar con los encargados de trámites las mejoras que se debían incorporar en las regulaciones, revisar aquellos trámites o procedimientos institucionales vinculados con reglamentos y protocolos de atención vigentes, con fundamento en los alcances de la Ley 8220 (Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos) para asegurar que estos cumplan con Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites. Por consiguiente, el avance en los Planes de Mejora Regulatoria, Control Previo y Catálogo Nacional de Trámites fueron parte de una positiva labor que se refleja en las evaluaciones trimestrales que reciben los ministros en Consejo de Gobierno.

En la siguiente tabla, se muestran los trámites o propuestas de reglamento que se encuentran en el Sistema Trámites Costa Rica del MEIC y su estado, así como otros que están en la corriente interna del ICODER para ser revisados e incluidos en el Ministerio de Economía.

Trámite	Estado
Plan de Mejora Regulatoria 2019 (Reglamento Permiso de Uso de Instalaciones Deportivas y Recreativas)	Está en el proceso final, ya fue aprobado en el Sistema Control Previo (SICOPRE) del MEIC y se envió a la DN para su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Plan de Mejora Regulatoria 2020 (Reglamento Atención de Asesorías Comunes)	Está en el proceso final, ya fue aprobado en SICOPRE del MEIC y se envió a la DN para su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.
Reglamento Aportes a sujetos privados	Aprobado en SICOPRE y Catálogo Nacional de Trámites (CNT) del MEIC.
Reglamento para la calificación de sujetos privados idóneos para administrar fondos públicos	Aprobado en SICOPRE y CNT del MEIC.
Reglamento de Asignación de Sedes para la Etapa Final de Juegos Deportivos Nacionales y Paranales de forma individual y colectiva	Aprobado en SICOPRE y CNT del MEIC.
Reglamento Autorización para la Realización de eventos Deportivos y Recreativos en vías públicas	Aprobado en SICOPRE y CNT del MEIC.
Reglamento Incentivos para los deportistas de Alto Nivel	Se traslada a la CPSN mediante oficio ICODER-DN-CS-040-05-2023 para que se acojan las recomendaciones que hiciera el MEIC según informe DMR-DAR-INF-055-2023, se está a la espera que lo envíen nuevamente.
Reglamento de Inclusión Y Exclusión de Deportes Juegos Deportivos Nacionales	Se realizaron observaciones y recomendaciones a la propuesta y se traslada a UPPDR, se realizaron varias reuniones con los encargados del trámite, se está a la espera del envío del documento para ser revisado nuevamente.

Fuente: Elaboración Propia.

También, cabe mencionar que, durante el proceso de elaboración, revisión y actualización de la normativa, esta Contraloría se mantuvo en constante colaboración con los encargados de los trámites, dando asesoramiento, recomendaciones y guía, algunas veces desde la revisión del borrador de reglamento hasta el proceso de consulta pública, de igual forma, revisión y asesoramiento de normativa o propuestas que no están en la tabla anterior, como por ejemplo, Normas Internacionales Antidopaje y Reglamento de Denuncias de la Comisión Nacional Antidopaje Costa Rica (CONAD-CR), el Reglamento de Préstamo de Materiales y Equipos del ICODER del Departamento de Deporte y Recreación, así como el Reglamento del Tribunal Administrativo de Conflictos Deportivos (TRIACODE).

De igual manera, en cumplimiento de la legislación vigente, esta Contraloría trabajó, formuló y presentó los siguientes documentos de información.

Plan Anual de Trabajo e Informes.

Durante el periodo 2023 y en cumplimiento con la Ley 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios), esta Contraloría presentó ante la Secretaría Técnica Nacional del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), los informes de labores y del jerarca correspondientes al año 2022, así mismo, el Plan Anual de Trabajo del periodo 2024.

Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucionales (SEVRI).

Cumplir con la gestión de riesgos del Proceso de Medición de la Calidad de los Servicios a través de los instrumentos diseñados para tal fin, por lo que se realizó la elaboración y seguimiento del SEVRI de los distintos trámites que brinda dicho proceso para determinar cuáles riesgos existen, cuales se pueden materializar y cuales se pueden administrar o eliminar, así, como la posible consecuencia de estos.

También, se elaboró y se dio seguimiento del Plan de Acción del SEVRI, así como los avances de cumplimiento de las acciones propuestas para mitigar o administrar los riesgos que fueron detectados, mismos que fueron enviados a la Unidad de Planificación Institucional (UPI).

Plan de Mejora de Control Interno (PMCI).

De acuerdo con las medidas de atención a las debilidades identificadas en la Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2022 y acciones pendientes o inconclusas del Plan de Mejora 2020 y 2021 Se realizó la elaboración del Plan de Mejora de Control Interno 2023, en el cual se atendieron la mayoría de estas por medio del seguimiento de avances en el cumplimiento de las actividades que se realizó de forma bimestral y que fueron enviados a la Unidad de Planificación Institucional (UPI) junto con las evidencias.

Índice de Capacidad de Gestión (ICG).

De acuerdo con las prácticas y acciones asignadas al Proceso de Medición de la Calidad en el instrumento del Índice de Capacidad de Gestión de la Contraloría General de la República, se realizan dos sesiones de trabajo con personal de la Unidad de Planificación Institucional (UPI) con el objetivo de actualizar la información del año 2023 y preparar a la institución en caso de una posible verificación por parte de la Contraloría General de la República (CGR), luego se confeccionó el índice y se hizo una revisión y organización de la información y documentos probatorios, entregándose en el plazo establecido por la UPI.

A manera de conclusión, es válido señalar que desde la Contraloría de Servicios buscamos ser proactivos y que rescatamos el respaldo del Jerarca para llevar adelante casi todas las propuestas y recomendaciones, falta un poco más de compromiso, pero seguiremos trabajando para promover ante la jefatura superior, de Departamento o Unidad, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, confiamos en que, con el tiempo, aquellos colaboradores que no tienen al usuario como su principal razón al hacer su trabajo, comprendan que como funcionarios públicos, el mejoramiento continuo, la innovación y el servicio al cliente deben ser una prioridad en el ICODER.