



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **DE-217-218-2022**

correo: denaudit@ccss.sa.cr

AS-AINNOVAC-0062-2024

4 de junio de 2024

Licenciado

Alfredo Vindas Evans, director

DIRECCIÓN REGIONAL SUCURSALES CENTRAL-1201

Licenciada

Ana Guadalupe Vargas Martínez, jefe

SUCURSAL DE GUADALUPE - 1204

Licenciado

Héctor Pérez Solano, jefe

SUCURSAL DESAMPARADOS – 1202

Estimado (a) señor (a):

ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre la oportunidad en la atención del trámite de dos solicitudes de pensión, una que refiere al riesgo de invalidez y otra al de muerte, presentadas respectivamente en las Sucursales de Desamparados y Guadalupe.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría, para el período 2024 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa sobre la atención de las denuncias **DE-217-2022** sobre una queja de ciudadano relacionada con solicitud de pensión por invalidez en la Sucursal de Desamparados y la **DE-218-2022** sobre el “presunto atraso en el otorgamiento de pensión por muerte (viudez) en la Sucursal de Guadalupe, cuyos resultados indicados en el presente documento, sea valorado para la toma de decisiones y acciones que compete a esa Administración, para evitar situaciones similares que a futuro pueden afectar la oportunidad de este tipo trámite.

ALCANCE

El presente análisis contempló la revisión y análisis de las acciones efectuadas por la Administración Activa en el periodo comprendido entre el **3 de octubre 2022 y el 19 de abril 2024**, con el propósito de determinar la oportunidad del otorgamiento de ambas pensiones, de conformidad con el marco normativo vigente.

Así mismo, se estableció la metodología de análisis, indagación y comprobación, que permitiera determinar las acciones para la gestión de las observaciones señaladas en la presente asesoría.

El estudio se realizó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.

RESULTADOS

- 1. De la denuncia numerada DE-217-2022 sobre “queja de ciudadano relacionada con solicitud de pensión por invalidez en la Sucursal de Desamparados”**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Esta Auditoría mediante oficio AI-1596-2022 del 12 de octubre 2022, dirigido al Lic. Jhonny Sanabria Solano, en su momento, jefe a.i., Sucursal de Desamparados, se le comunicó el inicio de atención de DE-217-2022 y a la vez, se le solicitó el expediente digitalizado del caso objeto de análisis.

Al respecto, de lo solicitado en el oficio AI-1596-2022; se remite a esta Auditoría el expediente incompleto del caso analizado -folios 0001 al 0010-, que contiene la solicitud firmada con fecha de recibido por la sucursal el 26 de abril 2022; pero no se observó en los documentos el traslado del caso a la Comisión de Calificación de Invalidez; ni las gestiones realizadas por la propia sucursal, para atender el requerimiento de pensión por invalidez.

Por su parte, al no disponer del expediente completo, esta Auditoría procedió a revisar en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), a efectos de determinar los plazos para la atención de la solicitud de pensión por invalidez de cita; como medida para verificar el cumplimiento de los plazos de atención para el otorgamiento de ese tipo de riesgo, se tomó de referencia las metas establecidas en el Plan Anual 2022, emitido por la Gerencia de Pensiones a nivel nacional, donde se detallan los siguientes tiempos:

Tabla No.1
Gerencia de Pensiones
Días Promedio para el Trámite de Otorgamiento de Pensiones
Periodo 2022

Descripción	Cantidad de días promedio
Vejez	16
Invalidez	320
Muerte sin informe social	23
Muerte con informe social	80

Fuente: Documento Seguimiento Segundo Semestre Plan Anual 2022¹

De la revisión realizada, el 17 de abril 2024, ingresamos al SIP, en el módulo de "Información de casos en trámite" en la casilla "observaciones", donde determinamos los siguientes hechos:

- La Sucursal de Desamparados recibe el 27 de abril 2022, solicitud de pensión por invalidez del Sr. J.O.O., anotación realizada por la funcionaria Dunia Arias Álvarez, misma que, envía al EDUS la solicitud de protocolo médico.
- La funcionaria Elizabeth González Núñez, el 11 de octubre 2022 ingresó expediente digital a la Comisión Calificadora de la Invalidez, para su respectivo trámite, y lo traslada a clasificar y citar, e indicó que el caso se encuentra en la lista #8.
- La funcionaria Wendolin Romero Castillo, el 1° de noviembre 2022, saca de la lista el caso y lo traslada a la Dra. Arias, para su trámite.
- Además, para esa misma fecha, la Dra. Stephany Siles López, medico, Comisión Calificadora de Invalidez, envía mediante correo electrónico a los encargados de protocolos: del Área de Salud de Aserrí y del Hospital San Juan de Dios, para que finalicen los protocolos de invalidez pertinentes, y se traslada el expediente a citas para que le asignen al paciente una cita con medicina de trabajo y comunicarle al mismo.
- Dicha cita se agenda ese mismo día, para el 7 de noviembre 2022 con la Dra. Carolina Quesada Álvarez, y se le notifica a la esposa del Sr. J.O.O. Expediente se pasa a archivo el 2 de noviembre 2022.

¹ Para el análisis se utiliza como referencia los plazos promedio en números de días naturales definidos por la administración para el trámite de pensiones a nivel nacional.

- El 7 de noviembre 2022 se realiza valoración del paciente y se solicita “RX de caderas, CLS y Rodillas” para cierre de caso y se pasa a archivo.
- El 6 de diciembre 2022 se reciben resultados de exámenes y se pasan al archivo.
- El 14 de febrero 2023 se traslada expediente con exámenes solicitados a la Dra. Quesada Álvarez, para cierre de dictamen.
- El 27 de febrero 2023, la Dra. Quesada Álvarez, revisa las radiografías y se realiza el cierre del caso.
- El 7 de marzo 2023, el expediente se traslada a la comisión para sesionar.
- El 21 de marzo 2023, se traslada el caso digital a la Sucursal de Desamparados y se notifica mediante correo electrónico a los encargados.
- El 25 de julio 2023, se realiza el cálculo para pagar con la planilla del 31 de agosto 2023 por parte de la Sucursal de Desamparados, sin embargo, el 3 de agosto 2023 se devuelve el mismo para recalcular.
- El 8 de agosto 2023 se realiza nuevamente el cálculo.
- El 10 de agosto 2023 se notifica al solicitante la resolución del caso.

De lo anterior, se observó que la sucursal Desamparados recibió la solicitud de pensión el 26 de abril del 2022 y fue recibida en la Comisión Calificadora de Estado de Invalidez, el 11 octubre del 2022 -transcurriendo 167 días-, dentro de los cuales la Sucursal realizó la solicitud del protocolo médico al EDUS el 27 de abril 2022, para iniciar con el trámite respectivo; sin determinarse en el expediente del solicitante, la fecha de recibido de dicho protocolo, lo que hubiera permitido establecer con claridad el lapso de tiempo en que se duró para el otorgamiento de dicha pensión.

Asimismo, se evidenció que el expediente fue recibido en la Dirección de Calificación de Invalidez hasta el 11 de octubre del 2022 y egresó el 21 de marzo 2023 -transcurriendo 151 días-, en ese plazo la Comisión Calificadora envió un correo electrónico solicitando a los encargados del Área de Salud de Aserri y del hospital San Juan de Dios, la finalización del llenado de los protocolos médicos a nivel EDUS; siendo esto un parámetro para medir la oportunidad de dicho trámite.

La Sucursal de Desamparados recibió nuevamente el expediente para realizar la valoración de requisitos y aprobar el trámite, desde que lo recibió hasta el efectivo pago de la pensión transcurrieron 142 días.

Realizada la valoración de los tiempos de trámite de pensión por invalidez, tramitada por la Sucursal Desamparados, se determina que la solicitud fue atendida en 449 días, al realizar el análisis del caso, comparado con la meta promedio establecida que, en el 2022, que era de 320 días, este caso en particular sobrepasó ese promedio por el orden de los 129 días.

2. Sobre la denuncia numerada DE-218-2022 sobre “presunto atraso en el otorgamiento de pensión por muerte (viudez) en la Sucursal de Guadalupe”.

Mediante el oficio AI-1595-2022 del 12 de octubre 2022, dirigido al Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, en ese momento, jefe de la Sucursal de Guadalupe, se le comunicó el inicio de atención de DE-218-2022 y a la vez se le solicitó el expediente digitalizado de solicitud de pensión por muerte por el fallecimiento de OAR cédula xxxxx785, solicitado por la señora LBB cédula xxxxx736, con el propósito de verificar la oportunidad del otorgamiento de pensión por muerte (viudez) presentada, igual que en el caso anterior, tomamos de referencia las metas establecidas en el Plan Anual 2022 de la Gerencia de Pensiones.



El 20 de octubre 2022, mediante oficio DRCS-SG-1512-2022, la Licda. Ana Guadalupe Vargas Martínez, administradora a.i. Sucursal de Guadalupe, remite a esta Auditoría, el expediente digitalizado de pensión por muerte objeto del presente análisis.

Sin embargo, el análisis individual de la oportunidad² realizado por este Órgano Fiscalización y Control arrojó que a partir de los datos de tiempo utilizado en el trámite del caso que nos ocupa, la solicitud por parte de la señora LBB fue recibida por la sucursal de Guadalupe el 12 de julio 2022 y la resolución del mismo concluyó el 14 de octubre 2022 para un total de 95 días naturales es decir, sobrepasó 72 días más, lo anterior dado que la misma debió ser resuelta en **23** días al ser un caso de “*Muerte sin informe social*”.

Lo expuesto, contraviene la que dictan las Normas de Control Interno para el Sector Público, a saber:

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado. [...]

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2. (...)”

Mediante acta de reunión con la administración del 17 mayo del 2024 con la Dirección Regional De Sucursales Central, Sucursal De Guadalupe y Sucursal Desamparados, cada dependencia emitió el criterio sobre los hechos denunciados; según se lee:

La Licda. Ana Guadalupe Vargas Martínez, jefe Administrativa Sucursal Guadalupe:

“Gracias por este conversatorio, es preocupante cuando vemos un caso así particular, sobre todo la preocupación más grande, pues es una viuda que está depende de la pensión del fallecido para poder subsistir. Eso es algo que, lógicamente creo que, tanto a mí como a todos los administradores, nos preocupa mucho.

Siempre estamos como pendientes de hacer estrategias con el fin de que los casos salgan.

Uno a nivel interno, hace estrategias para poder satisfacer las necesidades de todos nuestros usuarios, estrategias que, si bien es cierto, no son parejas para todos los usuarios, pues sí nos permiten por lo menos no incrementar algunos posibles recursos de amparo que nos puedan acarrear más tiempo, más bien cuando se tiene un recurso de amparo y atiende la defensoría, eso le consume tiempo a la compañera encarga del proceso como tal y no le permite diligenciar otras cosas.

Tratamos de hacer eso, para evitar quejas de los usuarios, qué es lo que tenemos actualmente se podría decir, tomamos el nombre del usuario y tratamos de darle la prioridad del caso. Pero sí, ya hicimos algo, por lo menos a nivel de nosotros, gracias a Dios, ya no fue aprobado el tiempo de su ordinario, que pensamos que con eso tal vez podríamos ayudarnos. De hecho, empezamos el lunes casualmente, porque fue aprobado la semana pasada.

² Para el análisis se utiliza como referencia los plazos promedio en números de días naturales definidos por la administración para el trámite de pensiones a nivel nacional.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Casualmente estaba viendo la estadística hoy en la mañana, sacamos un montón de muerte, no es que no solamente sacamos eso, vemos casos de muerte, de invalidez, vemos de vejez, vemos renovaciones, vimos de cálculos, entonces son un montón de cosas de usuarios que también dependen mucho de ese trámite que nosotros le vayamos a hacer viendo los casos, pues si bien es cierto, quedamos casi que igual calculamos uno, pero ingresaron 9 casos más”. (...)

El Lic. Héctor Pérez Solano, jefe Administrativo Sucursal Desamparados:

“No sé en ese mismo año se hizo la queja, estaba en Comisión Calificadora el 11 de octubre 2022 y se regresó aquí hasta marzo 2023. Me da como 5 meses y todo el proceso que llevó la Comisión, aparte estoy viendo un problema interno que lo manejamos y de los constantes cambios y traslados de personal que tiene la sucursal.

Si veo que se atrasaron, nosotros como más de 2 meses para tramitarlo seguro porque ya teníamos mucho caso pendiente, porque no solo hay que darles prioridad a estos casos, tenemos mucho caso de lo del régimen no contributivo, que también tenemos que atenderlo a diario, con el constante recurso de amparo que no son quejas, ya es otro tema aparte, pero es que con los casos de invalidez y todos los que tenemos que tramitar, que aparte de estos casos, no va a ser el primero y ni va a ser el último que vamos a tener problema porque como dice Anita, la capacidad instalada no da, inclusive por eso no hacemos otras cosas que deberíamos hacer y los debidos procesos y que al final nos da para atender al público, aparte no se ve ni se vislumbra de parte de la Gerencia Financiera ni se recomienda parte del Auditoría este una clasificación de salarios para empleados, para compañeros que se mantienen con los mismos salarios bajos de que hay personas que deberían darle para que no se nos vayan a para otras partes porque ellos estaban constantemente, hoy tengo a este, mañana tengo al otro, mañana ya no está. Por qué no mantengo unos salarios que la gente se pueda quedar aquí.

(...) Sobre el caso en sí, este se resolvió quedó en firme, está aprobado desde agosto 2023. También estuvo lo del jaqueo de la Caja que nos atrasó un poco los trámites el año pasado y entonces todo eso también dificultó que cuando llegó en marzo, se resolvió hasta julio, o sea que estuvimos como 3 meses para resolver, pero por todo eso mismo, porque hubo mucho cambio, se acumuló y al final hay que trabajar en muchas cosas y no cumplimos. Esto es de no acabar, igual hoy puede tener esta denuncia, mañana otra, pero estamos tratando de ser lo más eficiente que se pueda.

Como le digo, ahorita usted, cuenta el personal que había en el 2022 y a la fecha ya hay otro completamente nuevo, y tenemos que trabajar en volver a acomodar gente, acomodar el aprendizaje, que es un problema de todos los días, como le digo, ya son aspectos que no tengo la facultad de cambiar, ya es algo superior y que, esperamos ahora a partir de Julio con los primeros nombramientos en propiedad de ese montón de gente que está por ahí, acomodarnos y ya tener un poco más regulares los nombramientos, establecer el personal que esté más estable en la unidad. Y no nos dificulte esto que nos atrasa de sobremanera y a ver si hacemos más porque yo puedo hacer un plan de trabajo hoy, pero mañana esa persona no está y mañana lo hago con el otro y la persona se me va y no es excusa. (...)”

El Licda. Paola Alexandra Vargas Jiménez, jefa Área Gestión Técnica Regional, Dirección Regional Sucursales Central, indicó:

Lo primero, son los tiempos, o sea, esos tiempos son impuestos hasta donde es nuestro conocimiento. Nunca ha habido un estudio técnico que determine que esos son los tiempos reales a la fecha, todos a nivel nacional estamos incumpliendo y los tiempos no se han modificado, lo que nos dicen es se está modificando, próximamente se les avisa.

Comprendo que lo que nos van a mandar es el oficio, nada más para que contestemos a qué se debieron los tiempos de estos dos casos, sin embargo, no es que haya un trato desigualitario, como nos dijeron, sino que la demanda supera la capacidad instalada, no son solo estos dos casos, hay un montón de casos, porque se van atendiendo por antigüedad, primero en entrar primero en salir, como bien lo dijo Ana, ya los gerentes están más que enterados que las Sucursales no dan abasto, se habló hace tantos años del bendito modelo de pensiones que a la fecha no se ha resuelto nada, ahora se está apuntando a la digitalización, es cierto, con invalidez, ha mejorado más, porque es un poco más ágil la tramitología, pero cada vez la población envejece más, son más solicitudes de vejez.

(...) Entonces sí me gustaría, de ser posible si van a emitir alguna recomendación, que vaya dirigida a los gerentes para que se finalice lo del bendito modelo de pensiones, eso vendría solucionar parte de esto, ¿Por qué? Porque ya nos van a dar más recursos, eso nos permitiría estar más al día con las solicitudes y ojalá que se haga un estudio de la planilla de la caja, porque está demostrado que hacemos más de lo que hacen nuestros compañeros de otras unidades, pero ellos son profesionales y nosotros tenemos ATAS 4 o técnicos, ¿no es justo verdad? a igual trabajo, igual remuneración. (...)

CONSIDERACIONES FINALES

Debido a lo anterior, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración Activa, para que realice una valoración de los aspectos señalados, y se fortalezca las medidas de control interno en cuanto al análisis de los dos trámites de pensión, tanto el de invalidez de la Sucursal Desamparados y como el de muerte de la Sucursal Guadalupe, observamos aspectos de mejora en la oportunidad del otorgamiento, que demanda dichos casos antes mencionados.

Si bien es cierto la meta establecida es un promedio de los casos atendidos por cada unidad, cada usuario que solicita un trámite de pensión debe ser tratado con igualdad, entendiendo que todos merecen una pronta respuesta a su solicitud. En los dos casos que nos compete, el tiempo de atención sobrepasó la meta de referencia, analizando cada uno de manera individual; la solicitud de pensión por invalidez de la Sucursal Desamparados fue atendida en un total de 449 días, siendo la meta establecida 320; por su parte, el caso de pensión por muerte de la Sucursal de Guadalupe, ésta fue atendida en 95 días, cuando la meta era 23 días.

Es importante que ambas Sucursales analicen las causas por las que estos trámites tuvieron un atraso significativo en su resolución final, para mejorar la gestión y otorgamiento de pensiones. Al respecto, este Órgano de Control y Fiscalización, es consciente de que en los últimos años ha crecido la demanda de este tipo de solicitudes del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, esto da espacio al análisis para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los controles y procesos que refiere a este tipo de servicio que demanda la ciudadanía; considerando además, que el tiempo que se tarde en el llenado del protocolo para el riesgo por invalidez, debe ser oportuno por parte del personal médico de los centros de salud, que a nivel del EDUS les corresponde el llenado y finalización de ese instrumento, que es necesario para ser valorado por la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez; razón por la cual, copiamos esta asesoría a la Gerencia Médica, para que tome las decisiones correspondiente que coadyuven en el direccionamiento que se requiera para mejorar esta parte del proceso.

Como antecedente a este oficio, se recuerda que el tema ha venido siendo de conocimiento e informado por esta Auditoría, en el informe AOPER-108-2019 del 4 octubre del 2019 denominado “Estudio de carácter especial de la oportunidad y establecimiento de controles para el otorgamiento de pensiones”, en el cual se recomendó entre otras cosas, se emitió a las Gerencias de Pensiones y Financiera, la recomendación número 1, que se encontraba en proceso de atención, según el informe de seguimiento SASAAI-19-108-1-2020 del 9 de noviembre de 2020.

En este orden de cosas, se deberá informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, razón por la ingresarlas en el Sistema Integrado de Gestión de Auditoría (SIGA).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

COMENTARIO

Es menester indicar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 62° del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, con el oficio AI-0742-2024, del 13 de mayo de 2024, se comunicó la exposición de resultados, siendo que, en sesión de trabajo realizada en la plataforma Teams correspondiente al 17 de mayo 2024, se procedió a informar a la Administración Activa el presente los resultados del oficio de asesoría; cuya valoración de observaciones, quedaron consignadas en el acta del comentario firmada por las partes; lo que permitió establecer que el hecho mencionado fue gestionado por ambas sucursales.

Por parte de la Administración Activa:

- Licda. Paola Alexandra Vargas Jiménez, jefa Área Gestión Técnica Regional, Dirección Regional Sucursales Central
- La Licda. Ana Guadalupe Vargas Martínez, jefe Administrativa Sucursal Guadalupe
- Lic. Héctor Pérez Solano, jefe Administrativo Sucursal Desamparados

Por parte de la Auditoría:

- Ing. Diego Carrillo Guevara, jefatura a.i. Subárea de Seguimientos
- Luis Angel Espinoza Coronado, Asistente Auditoría Subárea de Seguimientos

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Randall Jiménez Saborío, MATI
Subauditor

RJS/LVG/XRA/DCG/LAEC/LBA/lbc

C. Máster Ubaldo Carrillo Cubillo, director, Dirección Administración de Pensiones-9112.
Auditoría-1111

Referencia: ID-111993