



Unidad de Control Interno

## *Segundo Concurso de Buenas Prácticas Institucionales*

---

### FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

---

La Unidad Local de Desarrollo Social de Cartago, se orienta a una atención de calidad a la población sujeta de derechos con los que se trabaja. Para alcanzar este objetivo se implementan prácticas mediante las cuales se hace posible agilizar los procesos de trabajo, así como brindar información y dar una adecuada atención a las y los beneficiarios.

### **ROL PARA LA ATENCION AL PÚBLICO**

1. *Nombre de la Buena Práctica:* Atención al público.
2. *Nombre de la unidad:* ULDS Cartago.
3. *Descripción de la Buena Práctica:* Para efectuar esta práctica se utiliza la rotación de rol, lo que significa que diariamente un o una profesional ejecutora diferente asumirá este papel en atención al público.

Cuando él o la profesional tiene a cargo el día de atención debe ingresar a las 7:00 am para realizar la orientación adecuada de la población beneficiaria que se acerca a la oficina desde tempranas horas. En ese proceso, se realiza un filtro de las personas que se presentan para efectuar un trámite y se les otorga una ficha para que posteriormente las/los compañeros ejecutores terminen de valorar/resolver la solicitud.

Es importante recalcar que las fichas se entregan únicamente a quienes van a realizar un trámite, pues las consultas se resuelven desde el puesto de atención al público, en procura de brindar una pronta respuesta a la población.

**4. *Detalle las acciones que se debieron de ejecutar para poner en marcha la Buena Práctica:*** El o la profesional en desarrollo social debe realizar tareas como:

- Realizar gestiones que se pueden tramitar de forma rápida.
- Llevar un control de la cantidad de fichas que se atienden por persona.
- Hacer llegar las cédulas a los(as) profesionales que realizan los trámites.
- Velar porque todas las personas que se acercan al IMAS sean atendidas y obtengan una respuesta clara ante sus consultas.
- Informar a los(as) compañeros(as) sobre las personas que se presentan a cita con ellos o bien que los están buscando.
- Resolver las situaciones que se presenten en atención al público, entre otros.

**5. *¿Quiénes ejecutan la buena práctica?:*** Las y los profesionales ejecutores de ULDS Cartago.

**6. *Descripción de la razón que dio origen a la Buena Práctica:*** Esta práctica se ha empleado en la ULDS de Cartago con la finalidad de agilizar los procesos de atención que se desarrollan en la institución y de esta forma, brindar un mejor servicio a la población.

**7. *Fecha en que se implementó la Buena Práctica:*** Desde hace 2 años.

**8. *Resultados obtenidos con la ejecución de la Buena Práctica:*** Brindar un servicio de calidad mediante orientación de un profesional ejecutor. En este proceso se brinda información sobre los servicios institucionales y se aclaran todas las dudas que tengan la persona solicitante, conllevando a un empoderamiento sobre los derechos que tiene al momento de realizar una gestión.

**9. Mecanismo o instrumento de medición del éxito de la práctica propuesta:** A pesar que no se posee un instrumento como tal para realiza una medición sobre el éxito de esta práctica, los resultados se evidencia cotidianamente, ya que posteriormente del filtro que realiza el o la ejecutora la cantidad de población demandante disminuye.

Es decir, si una persona solo se presenta a la ULDS Cartago para aclarar una duda no debe esperar un tiempo prolongado junto a las personas que vienen a hacer un trámite para que sean atendidos, ya que la consulta se le aclara desde el puesto de atención primaria donde se encuentra el o la ejecutora.

**10. Que otras Unidades considera podrían replicar la Buena Práctica y con qué objetivo:** se considera oportuno que las demás unidades repliquen esta experiencia, en aras de brindar atención de calidad.

