



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS MAG

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA CONTRALORÍA
DE SERVICIOS. AÑO 2017**

Licda. Lorena Campos Rodríguez

Marzo - 2018

Tabla de contenidos

Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	3
III. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES.	10
IV. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	19
V. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN	20
VII.APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA.....	34
VIII. LOGROS ANUALES ALCANZADOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE ACUERDO CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CS DEL AÑO BAJO ANALISIS.	43
IX. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES	48
X.PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS.....	49
XI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES Y/O TITULARES SUBORDINADOS.	50
XII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA.....	55
XIII. ANEXOS.....	55

I. INTRODUCCIÓN

Mediante Alcance N 33 Gaceta 14 febrero 2018 se publicó el Decreto Ejecutivo N°40863-MAG referente al Reglamento Orgánico del MAG con el fin de mejorar la calidad de los servicios que brinda el MAG, en la misma se refleja la nueva estructura administrativa, la cual comenzó a regir el día 16 de enero de 2018.

En la estructura aparece la Contraloría de Servicios como una Unidad Staff. Esta Unidad viene desarrollando una serie de funciones con base en la Ley 9158 y su Reglamento, así como otras gestiones alineadas a mejorar el servicio que brinda la institución, tal como lo es el apoyo directo al tema de Mejora Regulatoria y como Oficial de Acceso a la Información – Datos Abiertos, no obstante, es importante señalar, que previo a la publicación de este decreto de estructura, no estaba reflejada, razón por la cual existían ciertos impedimentos para poder gestionar lo de la publicación del Reglamento de la Contraloría de Servicios, el cual deberá ser sometido a una nueva revisión con el fin de incorporar algunos elementos que según la voluntad del jerarca alcanzarían a la persona Contralora, como lo es el tener un cargo paralelo de Oficial de Acceso a la Información.

La Contraloría de Servicios ha venido realizando una serie de gestiones con el fin de promover la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que se brindan., asimismo es una instancia canalizadora y mediadora de los requerimientos de la efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la institución.

Tal como se indicó, parte de sus obligaciones está en participar activamente en la Comisión de Mejora Regulatoria institucional y brindar un seguimiento a las instituciones del sector en atención a acuerdo tomado a nivel del Consejo Agropecuario Nacional. Lo anterior, de conformidad al Reglamento 37045 a la Ley

8220 donde se señala en el artículo 23 quiénes deben conformar la Comisión respectiva. Textualmente indica:

Esta Comisión estará integrada por un representante de los siguientes Departamentos o Direcciones: Departamento Legal, Contraloría de Servicios u Oficina de Información al Ciudadano, Planificación Institucional y el Oficial de Simplificación de Trámites; y otros que el Jerarca considere pertinentes relacionados con el trámite, una vez seleccionados los trámites que se incluyan en el Plan de Mejora Regulatoria. (La cursiva no es del original).

Es por esa razón que la Contraloría de Servicios, colabora con el Oficial de Simplificación de Trámites, a fin de garantizar por parte de los órganos adscritos como instituciones del Sector Agropecuario el cumplimiento de la elaboración y presentación en las fechas establecidas por el MEIC para inclusión de Planes de Mejora Regulatoria para el año siguiente, así como los respectivos informes trimestrales e informes finales a través del Sistema Trámites Costa Rica.

En cuanto al nombramiento del Contralor de Servicios en el cargo de Oficial de Acceso a la Información en atención al Decreto 40200, corresponde velar porque se cumpla el derecho humano de acceso a la información pública, de forma proactiva, oportuna, completa y accesible. Asimismo, el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 40199., en donde se garantice que la información que se pone a disposición de la ciudadanía a través del sitio web, esté en formatos abiertos estructurados. Para ello el Jerarca institucional igualmente ha conformado el grupo de enlace institucional el cual es liderado por la Oficial de Acceso a la Información, y son los llamados a implementar todas aquellas acciones que garanticen el cumplimiento de ese derecho consagrado en el artículo 27 y 30 de la Constitución Política y ahora promulgado a través de los decretos citados.

Durante dos años consecutivos, se han presentado planes de trabajo para el año en ejercicio, en donde igualmente se debe rendir el informe de cumplimiento sobre las

labores realizadas en el período y que le han sido encomendadas de conformidad a la normativa que regula el accionar de las Contralorías de Servicio.

En el presente documento se hace una descripción de la labor realizada durante el año 2017.-

II. INFORMACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

Durante más de 70 años de existencia, el Ministerio de Agricultura y Ganadería, ha sido impulsor del desarrollo económico y social de Costa Rica y ha proporcionado seguridad alimentaria a los costarricenses, mediante una serie de acciones en beneficio del sector agroproductivo.

La agricultura, el añejo y noble arte de cultivar la tierra, ha sido la actividad creadora a través de las edades más importantes de Costa Rica y, es la que le ha impreso auténtica fisonomía a nuestra nacionalidad, manifestada en su modo de ser, en el tipo de sus instituciones y en las actitudes espirituales de su pueblo.

El conocimiento del proceso del desarrollo de nuestras actividades agropecuarias sumamente lento por largo tiempo, nos proporciona elementos de juicio suficientes para comprender la constitución de una estructura agraria en la época colonial, que fue básica para establecer una concepción de vida democrática, igualitaria y pacífica y para entender posteriormente los problemas que surgieron al correr de los años que han interferido en la aspiración nacional de que todos los habitantes disfruten de un mayor bienestar.

A. Misión

“Impulsar la dignificación de las familias rurales de pequeños y medianos productores de los territorios rurales, promoviendo el desarrollo de capacidades técnicas y de gestión empresarial en los sistemas productivos y en las organizaciones agropecuarias, que promuevan la competitividad, equidad y sostenibilidad social, económica y ambiental de la actividad agropecuaria”.

B. Visión

“Un MAG con servicios de calidad, oportunos y eficaces focalizados a apoyar la dignificación de las familias rurales de los pequeños y medianos productores en la satisfacción de las necesidades de seguridad, soberanía alimentaria y nutricional, con responsabilidad productiva, social y ambiental y que posibilite una articulación exitosa en el desarrollo agropecuario nacional e internacional”.

C. Valores del Ministerio de Agricultura y Ganadería

El Ministerio de Agricultura y Ganadería cuenta con un Código de Ética y conducta que estipula los principios éticos institucionales con los que se rigen y apoyan los funcionarios y funcionarias de este Ministerio en su gestión. La puesta en práctica de los valores en las organizaciones es la base para lograr el éxito en el proceso de toma de decisiones, es el cauce estratégico hacia una visión futurista porque orienta a las personas y las compromete a trabajar juntas para alcanzar metas comunes en procura del cumplimiento de los objetivos institucionales. Los valores éticos del MAG, están agrupados en tres grandes ámbitos de la persona:

1. Plenitud Laboral:

a) Respeto: Es reconocer, apreciar y valorar los intereses y bienestar de las personas en ocasión del servicio que se brinda, demostrando empatía y tolerancia que permita la convivencia social pacífica. Implica escuchar, aceptar y tomar en cuenta las opiniones de los otros, estableciendo límites en el actuar, contribuyendo con un ambiente laboral propicio.

b) Responsabilidad y transparencia en la gestión: Se refiere a evidenciar los actos con claridad, de forma que haya comprensión sin duda ni ambigüedad, lo cual proporciona al ciudadano seguridad, confianza y credibilidad de lo actuado. Toda acción debe ejecutarse a la luz de este principio, con la idea de que pueda hacerse pública en cualquier momento, con la seguridad de que se ha realizado cumpliendo a cabalidad con el ordenamiento establecido. Se evidencia presentando informes, rindiendo cuentas, abriendo espacios para la participación ciudadana y el libre acceso a la información de interés público, la cual debe estar acorde a lo que establecen las leyes, procurando que dicha información sea precisa, veraz, oportuna y de fácil comprensión.

c) Eficiencia en el uso de los recursos: Implica hacer uso racional de los recursos institucionales para el desempeño de las funciones en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos bajo un enfoque de excelencia.

d) Servicios oportunos y de calidad: Acción institucional que permite satisfacer las necesidades del usuario interno y externo mediante el buen trato, un servicio eficiente, de calidad, acorde con la normativa vigente.

2. Plenitud Humana:

a) Integridad: Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante, en apego a las normas éticas y sociales tanto en las actividades laborales como de la vida personal.

Una persona íntegra cumple con su deber en cualquier circunstancia y durante toda la vida y por lo tanto, la integridad no es una virtud momentánea.

b) Honestidad: Es una cualidad que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Este valor es indispensable para que las relaciones humanas se desenvuelvan en un ambiente de confianza y armonía, pues garantiza respaldo, seguridad y credibilidad en las personas.

c) Autoestima: Se refiere a tener una valoración positiva de sí mismo que aunque se forme a través de un proceso de asimilación y reflexión mediante el cual interiorizamos las opiniones de las personas socialmente significativas (padres, maestros, compañeros...), puede ser desarrollada y dirigida a enriquecer el ambiente laboral. De la valoración que uno haga de sí mismo dependerá lo que haga en la vida y su participación en ella. Además, condiciona el proceso de desarrollo de las potencialidades humanas y también la inserción de la persona dentro de la sociedad.

3. Plenitud Ciudadana:

a) Construcción del bien común: Este valor involucra a todos los ciudadanos y ciudadanas, exige la colaboración y el compromiso para forjar una sociedad más justa, solidaria, equitativa e inclusiva, en procura del desarrollo de los sectores más débiles de la sociedad costarricense. El bien común es una construcción colectiva, en la cual cada funcionario/a debe aportar las condiciones necesarias para el logro de los objetivos institucionales.

b) Honradez: Corresponde actuar con rectitud, verdad y justicia, no por presiones externas, sino por respeto a la dignidad propia. Quien así actúa de manera habitual va forjando lo que llamamos honra.

Se refiere a cumplir con los deberes propios con la sociedad y no por la fuerza de la ley, sino por el gusto y la convicción de actuar bien.

D. Plan Estratégico del Ministerio de Agricultura y Ganadería, 2015-2018

Objetivos Estratégicos:

- 1) Mejorar las capacidades competitivas de las familias rurales de pequeños y medianos productores agropecuarios, la juventud rural y sus organizaciones, mediante la mejora en la productividad, el conocimiento y transferencia tecnológica, la diversificación productiva, el fortalecimiento agroempresarial, que posibilite su articulación a los mercados externos e internos y aumentar el acceso, uso y control de los recursos y servicios para mejorar la calidad de vida de los habitantes de los territorios rurales.

- 2) Fomentar y desarrollar la seguridad y soberanía alimentaria y nutricional del país, mediante el apoyo de buenas prácticas de producción sostenible y orgánica en sistemas productivos familiares y comerciales, que contribuyan a la mejora en la calidad de vida de las familias rurales.

- 3) Impulsar el mejoramiento y sostenibilidad de la gestión institucional, mediante servicios que respondan a las necesidades de los ciudadanos y la institución.

- 4) Desarrollar las tecnologías de información y comunicación del MAG, mediante la interconexión e interoperabilidad, un modelo de datos y servicios integrados bajo el concepto de e-agricultura, que contribuya a brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

- 5) Promover la articulación y coordinación interinstitucional de la gestión técnica y operativa del MAG, que propicien una gestión integrada de productos y servicios a los productores y sus organizaciones en los territorios rurales.

E. Tipo de servicios o productos estratégicos que brinda la institución

Principales productos y servicios institucionales	
1. Importación y Exportación de Productos de Origen Vegetal	2. Importación y Exportación de Productos de Origen Animal
3. Juventud Rural	4. Investigación Agropecuaria
5. Organismo de Inspección	6. Extensión Agropecuaria
7. Secretaría Técnica de Exoneraciones	8. Direcciones Regionales
9. Programas Nacionales	10. Información Agropecuaria
11. Archivo Central	12. Contraloría de Servicios
13. Gestión de la Calidad	14. Mejora Regulatoria

III. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES.

A. DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

- **Nombre Completo:** Phd. Luis Felipe Arauz Cavallini
- **Teléfono:** 21056105
- **Correo electrónico:** farauz@mag.go.cr
- **Nombre Completo de la Secretaria:** Maritza Alvarado Brenes
- **Teléfono:** 21056109
- **Fax:** No hay
- **Correo electrónico:** documentosministro@mag.go.cr

B. DATOS DEL CONTRALOR (A) DE SERVICIOS:

- **Nombre Completo:** Lorena Campos Rodríguez
- **Cargo:** Contralora de Servicios y Oficial de Acceso a la Información
- **Puesto:** Profesional Jefe Servicio Civil 1
- **Profesión:** Licenciada en Administración con Énfasis en Recursos Humanos
- **Grado Académico:** Se debe marcar **sólo** el grado académico superior obtenido
- **Técnico () Diplomado () Bachillerato () Licenciatura (x) Post-Grado ()**
Otro: Indique _____
- **Tipo de nombramiento:** Propiedad (x) Interino ()
- **Desempeño en el cargo:** Sin recargo () Con recargo (X)
Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo: Oficial de Acceso a la Información de conformidad al Decreto 40200. Miembro Comisión Mejora Regulatoria.
- **Fecha de nombramiento como Contralor de Servicios:** 2 de noviembre 2015.
- **Tiempo en el cargo como Contralor:** 2 Años 5 Meses
(En caso de que el cargo de Contralor (a) de Servicios se ejerza como recargo, se debe incluir únicamente el tiempo que se ha desempeñado como Contralor (a) de Servicios).
- **Correo electrónico:** lcampos@mag.go.cr, contraloriadeservicios@mag.go.cr
- **Teléfono:** 21056258
- **Fax:** No hay

C- DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:

Nota: Sí la CS no ha variado la información de este inciso c, favor omitir el llenado de esta sección. Los cambios que se generen deben ser reportados en forma inmediata a la Secretaría Técnica vía correo electrónico, para su respectiva actualización.

- **Fecha de creación de la CS:** La Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería logró su consolidación desde el momento en que se inscribió en la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio., cuya fecha se registra en el mes de enero 2016.
En años anteriores, no se había logrado contar con una Contraloría de Servicios con una persona a tiempo completo., situación que se normalizó a mediados de noviembre del año 2015 mediante oficio DVM-JJS-633-2015 de fecha 26 de octubre del 2015.
- **Dirección (de la institución):** San José, Sabana Sur, antiguo Colegio La Salle, San José Costa Rica.
- **Ubicación física de la CS:** Primer Piso, Oficina Temporal anexa a Gestión Institucional de Recursos Humanos-Salarios
(Por ubicación física, entiéndase la ubicación de la CS en el espacio físico de la institución, por ejemplo: 1º piso.)
- **Horario de atención:** 7 am a 3 pm
- **Correo electrónico:** contraloriadeservicios@mag.go.cr
- **Correo electrónico adicional:** lcampos@mag.go.cr
- **Teléfono (s):** 21056258
- **Fax:** No hay
- **Sitio Web Institucional donde se visualice la CS:**
http://www.mag.go.cr/servicios/contraloria_descripcion.html

D- NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:

Posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento? ¹

Si () No (x)

Indicar fecha de emisión y por qué instancia fue aprobado (si fue por el Jerarca, Junta Directiva, u otra)

Observaciones (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio. Si el Reglamento está a nivel de Aprobación por el jerarca, a nivel de propuesta borrador, o está vigente, pero se encuentra en proceso de revisión y actualización, debe anotarlo).

Se elaboró un borrador de Reglamento, el cual no podía continuar su trámite de publicación debido a que la Contraloría de Servicios no aparecía en la estructura orgánica del Ministerio. No obstante, a partir del día 14 de febrero 2018, en el Alcance N 33 Gaceta 14 febrero 2018 se publicó el Decreto Ejecutivo N°40863-MAG referente al Reglamento Orgánico del MAG donde se refleja la nueva estructura administrativa, misma que comenzó a regir el día 16 de enero de 2018. Por lo anterior, el tema de la revisión y actualización del Reglamento se retomará en los próximos días, ya que hay que incorporar la figura de Oficial de Acceso a la Información cuando este rol sea ejercido por el Contralor (a) de Servicios.

La normativa que respalda el accionar de la Contraloría de Servicios del MAG es la que se registra en el siguiente cuadro:

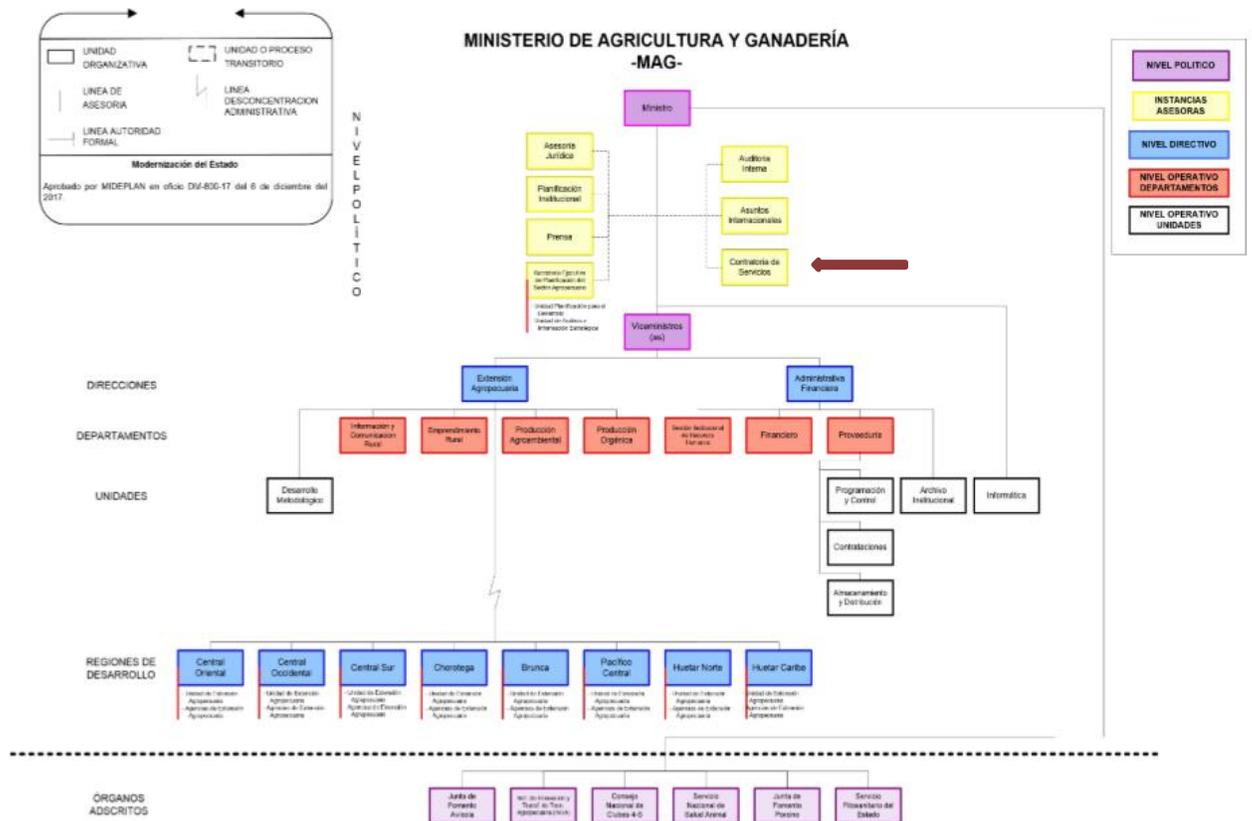
¹ La Secretaría Técnica pone a disposición en el sitio WEB de MIDEPLAN-SNCS, los Lineamientos para la formulación del Reglamento Interno de Funcionamiento de las Contraloría de Servicios, conforme a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 9158 y el Artículo 16 del Reglamento Decreto Ejecutivo No.39096-PLAN.

NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO
Constitución Política de Costa Rica, Artículo 27
Ley 9097. Ley de Regulación del Derecho de Petición
Ley 8220. Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de requisitos y trámites administrativos
Ley 6227. Ley General de la Administración Pública
Ley 8422. Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública
Decreto Ejecutivo No. 37045-MP-MEIC Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de requisitos y trámites administrativos
Reglamento 37045 a la Ley 8220 el artículo 23
Ley 8292. Ley General de Control Interno
Ley 9158. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio
Reglamento 39096-PLAN. Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio
Decreto 40199. Datos Abiertos
Decreto 40200. Acceso a la Información
Decreto 36765-MAG. Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos de Desconcentración Máxima y Mínima
Decreto Ejecutivo N°40863-MAG Reglamento Orgánico del MAG
Ley 7600. Ley Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad.
Política para la Atención Inclusiva a Usuarios de los Servicios Propios de Servicio Civil de Costa Rica
Política sobre derecho de petición - MAG
Procedimiento 5P05-01 denominado Requerimientos y/o valoraciones presentadas ante la Contraloría de Servicios del MAG. El link es el siguiente: http://sistemas.mag.go.cr/sgmag/SG/5.%20Resp.Direccion/1%20Procedimientos/5P05-01.pdf

E- UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL

Señalar de que unidad o línea jerárquica depende la CS (¿si es una unidad staff, una unidad operativa, etc., y de quién depende?) Adjuntar organigrama institucional.

La Contraloría de Servicios es Unidad Staff de conformidad al Decreto Ejecutivo Nº40863-MAG referente al Reglamento Orgánico del MAG. De seguido se muestra el organigrama y la flecha roja indica la ubicación actual de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.



¿Considera usted que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?

Si (X) No () **No aplica**

Explique en uno u otro caso, las razones que lo justifican.

La Contraloría de Servicios de conformidad a la Ley 9158 debe depender del Jerarca, en el caso del Ministerio de Agricultura y Ganadería no existía formalmente esa instancia hasta que se logró nombrar a la actual Contralora de Servicios, sin embargo, la misma no se encontraba dentro de la estructura organizativa de la institución, por lo que como se observa en el punto anterior, con la publicación del Decreto Ejecutivo N°40863-MAG queda debidamente consolidada y posesionada como staff para cumplir con lo que señala la normativa.

F- RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

En este apartado se debe presentar la información respecto a los diversos recursos con que cuenta la CS para el desarrollo de sus funciones.

- **Recurso Humano** (funcionarios con que cuenta la CS, no incluir al Contralor (a) de Servicios):

Es unipersonal y por las responsabilidades que le han sido delegadas se hace urgente el nombramiento de un profesional para apoyar la gestión encomendada a las Contralorías de Servicio-.

- **Recursos Presupuestarios:**

¿Cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia para aplicar en su gestión anual?

Si ()	Indique el Monto: _____
No (x)	Indicar de qué partida presupuestaria institucional depende. Por ejemplo: de una Gerencia, de una Dirección Ejecutiva, etc. De la Oficialía Mayor y/o Despacho Ministerial. Por favor indicar el monto: _____ (*)

En caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio.

(*) Se destinan los recursos que se requieran a través de la Oficialía Mayor y/o Despacho Ministerial. No hay un monto asignado.

Es importante indicar que aun cuando en la guía metodológica se señala que en cuanto a los Recursos de la Contraloría de Servicios se debe llenar si se han generado cambios, se considera necesario insistir en que persiste el problema de espacio físico, ya que no se tiene una oficina asignada en forma permanente, lo que ha conllevado y se continuarán dando traslados a otros espacios físicos según las necesidades de **otras** instancias.

- Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo

En este acápite sírvase anotar con X en la columna SI o NO según corresponda, de contar con el recurso, anotar en la columna final "Cantidad" el número de unidades de que dispone.

Si no cuentan con modificaciones en la disposición de los recursos, se anota la misma información del año de gestión anterior.

Recursos físicos	Si	No	Cantidad*
-Espacio físico (oficina) propio		x	
-Espacio físico - adecuado		x	
Fax		x	
Teléfono	x		1
Línea telefónica propia	x		1
Computadora(s)	x		1
Impresora	x		Compartida
Fotocopiadora	x		Compartida
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	x		
Acceso a Internet	x		
Scanner	x		Compartido
Cámara fotográfica		x	
Computadora portátil (laptop)		x	
Proyector (video beam)		x	
Grabadora		x	
Pantalla		x	
Pizarras		x	
Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.): no			

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

*Las casillas de color gris no deben contener números.

Observaciones (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio).

No se ha designado un espacio fijo para ubicar la Contraloría de Servicios de manera que la Oficina sea totalmente independiente.

IV. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

- a) Indique los instrumentos que utiliza la CS para conocer la percepción que tiene la ciudadanía de su labor contralora y marque también los instrumentos que utiliza para medir percepción de las personas usuarias sobre los servicios/productos que brinda la institución.

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre servicios/productos institucionales (Marcar con X)
Cuestionarios con entrevistador		
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio	X	X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias	X	X
Cuestionarios en la página web	X	X
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades	X	X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)	X	X
Otros: Indique: A través de capacitaciones a funcionarios de la institución.		

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

V. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Las Contralorías de Servicio deben de actuar de conformidad a la Ley 9158 que regula su accionar. En cuanto al tema de atención de consultas, inconformidades, quejas, felicitaciones etc., se constituyen en el quehacer diario de estas instancias. Existen numerosas consultas que provienen de la ciudadanía y de instancias internas que deben ser atendidas en los tiempos establecidos.

Actualmente, la Contraloría de Servicios del MAG, es unipersonal, razón por la cual no siempre puede atender consultas vía teléfono, ya que le han sido delegadas algunas funciones en el tema de Mejora Regulatoria y como Oficial de Acceso a la Información, en donde igualmente debe de orientar y guiar al equipo de trabajo conformado por el Sr. Ministro a fin de garantizar el cumplimiento de los Decretos 40200 y 40199 que persiguen mostrar ante la ciudadanía que todas sus actuaciones están enmarcadas en la transparencia. Asimismo, están a disposición de los usuarios, otros medios para que hagan llegar sus inquietudes, comentarios etc, como es el correo electrónico, el buzón que aparece en la página web de la institución, los buzones físicos que han sido colocados en diferentes oficinas regionales y sede Central, o en forma personalizada.

Dependiendo de la naturaleza del caso los expedientes que se abran pueden llevar hasta 50 días para brindar una respuesta al usuario., otras se pueden resolver en un plazo menor y hasta en forma inmediata.

Para el registro de las consultas que atienden las CS, se ha definido la Tabla 1 como parte de las tablas de Excel que acompañan la presente Guía, la cual se puede revisar en detalle en el Capítulo

VI. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.

En el caso de las inconformidades, para facilitar su proceso de registro en dichas tablas de Excel y partiendo de la experiencia de esta Secretaría Técnica en el procesamiento de los datos, se ha establecido una **única dimensión denominada Calidad del Servicio**, que comprende a su vez seis subdimensiones para clasificar las inconformidades presentadas por las personas usuarias.

Se plantea esta nueva clasificación tomando en cuenta que estos seis elementos determinan, cada uno, desde su perspectiva, la calidad con que se brinda un servicio, a saber:

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

Siguiendo la guía a continuación se muestran los resultados obtenidos durante el año que está siendo analizado, por lo que la explicación que se brinda en la Guía con relación al detalle que contiene cada subdimensión será considerada, más no se incluirán esos conceptos en este apartado.

VI. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Tabla Consultas: Se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente. El resto de tablas corresponden a las Sub dimensiones sobre Calidad del Servicio al usuario externo e interno.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Solicitud de información sobre Certificación CCSS	2	2	1,06%
2	Solicitud de información sobre productos y servicios	32	32	16,84%
3	Casos SENASA que fueron atendidos y orientados **	41	41	21,57%
4	Casos servicio para exoneración RITEVE	6	6	3,15%
5	Casos SFE que fueron atendidos y orientados (*)	38	38	20,00%
6	Casos referidos a otras instancias del MAG	2	2	1,06%
7	Casos referidos al INTA	12	12	6,34%
8	Caso referido a la FAO	1	1	0,52%
9	Consultas sobre la Feria del Gustico	3	3	1,57%
10	Solicitud de información de No. teléfonos	20	20	10,52%
11	Consultas personales usuarios externos	4	4	2,12%
12	Consultas personales usuarios internos	14	14	7,36%
13	Información de Requisitos RITEVE	5	5	2,63%
14	Solicitudes información sobre PYMES-referidos	2	2	1,06%
15	Solicitudes de empleo vía correo	8	8	4,21%
TOTAL		190	190	100%

Institución:	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								
Dimensión: Calidad de los Servicios y Productos Institucionales									

Tabla 2									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Queja No brindar información a ciudadanos-registro importado	Agricultura Orgánica-SFE	3	3	0	3	100,00%	0,00%	100,00%
2	Queja por no responder ante petición de reunión	Trámite de solicitud exoneraciones	2	2	0	2	100,00%	0,00%	100,00%
3	Queja por no cumplimiento de horario de servicio	Dirección de Extensión Agropecuaria	10	10	0	10	100,00%	0,00%	100,00%
4	Felicitación a Contraloría por intervenir en el tema de babosas	Ciudadana Afectada	2	2	0	2	100,00%	0,00%	100,00%
5	Solicitud asistencia técnica huerta escolar	Dirección Huetar Atlántica-Guápiles	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
6	Denuncia fumigaciones en avioneta-Nandayure	Servicio Fitosanitario del Estado	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
7	Queja contra Resolución emitida por SENASA	SENASA	4	4	0	4	100,00%	0,00%	100,00%
8	Queja por no atención de exoneración RITEVE	Direcc. Ext. Agropecuaria	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
9	Solicitud información para accesar Banca de Desarrollo	Viceministro-MAG	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
10	Solicitud información si se hacen pruebas de agua del edificio	Ministerio de Agricultura y Ganad	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
11	Solicitud información para desarrollar proyecto avícola	Ministerio de Agricultura y Ganad	2	2	0	2	100,00%	0,00%	100,00%
12	Solicitud información funcionamiento viveros	Servicio Fitosanitario del Estado	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
13	Solicitud información un Índice Transfor Verde p/ el país	Ministerio de Agricultura y Ganad	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
14	Solicitud información para ingresar perro al país de Canadá	SENASA	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
15	Solicitud Información por parte de Asociación Orgánica-Guana	Ministerio de Agricultura y Ganad	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
16	Solicitud ayuda para mantener ganado en San Carlos	SENASA	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
17	Solicitud de Parcela en zona de Guanacaste	INDER	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
18	Solicitud de ayuda para baja intereses préstamo agropecuario	Ministerio de Agricultura y Ganad	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			35	35	0	35	100,00%	0,00%	100,00%

- Notas:**
1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
 2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "**TOTAL**" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
 3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
 4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.

Institución:	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								

Tabla 3									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{/4}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Queja por no inform-PYMES p/ exoneración impuesto pers.jurí	Direcc. Ext. Agropecuaria-Cartago	3	3	0	3	100,00%	0,00%	100,00%
2	Trato discriminatorio contra pasajera en revisión equipaje	Servicio Fitosanitario-Cuarentena	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
3	Queja por mala atención brindada	Gestión Inst. Rec. Hum.-Direcc-Ext	3	3	0	3	100,00%	0,00%	100,00%
4	Denuncia sobre uso indebido de parqueos Ley 7600	Ministerio de Agricultura y Ganad	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
5	Denuncia por trato discriminatorio a mujeres productoras	Clubes 4 S	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			9	9	0	9	100,00%	0,00%	100,00%

- Notas:**
1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
 2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "**TOTAL**" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
 3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
 4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.

Institución:	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								

Tabla 4									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Recibidas	Resueltas	Proceso	Resueltas ⁴	Resuelto	en Proceso	No
1	Queja por exceso de tiempo en resolver solicitudes	Direcc. Ext. Agrope. Exoner-SFE	4	4	0	4	100,00%	0,00%	100,00%
2	Queja por ayudas económicas a sector fresero	Dirección de Extensión Agropecuaria	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
3	Queja por no recibir ayuda por Huracán Otto y Nate	Dirección de Extensión Agropecuaria	14	14	0	14	100,00%	0,00%	100,00%
4	Queja contra Comisión por miembros Feria Agricultor del MAG	Direcc. Centro de Capacitación	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
5	Quejas por maltrato animal	SENASA	9	9	0	9	100,00%	0,00%	100,00%
6	Quejas por quemas no controladas	Direcc. Ext. Agropec. Heredia	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
7	Queja por mal manejo de desechos-producen babosas	Direcc.Ext.Agropec. Heredia	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
8	Queja no devol. cobro reajuste de precio proveedor FESA	Ministerio de Agricultura y Ganad	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
9	Denuncia por aplicación químicos en Piña Zona Norte	Servicio Fitosanitario del Estado	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
10	Queja grupo mujeres por no asistencia de funcionarios MAG	Clubes 4 S	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			34	34	0	34	100,00%	0,00%	100,00%

- Notas:**
1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
 2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "**TOTAL**" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
 3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
 4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.

No hay datos para la tabla 5

Institución:	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								

Tabla 6									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{/4}	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Queja por no funcionamiento ascensor sede central	Ministerio de Agricultura y Ganad	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%

- Notas:**
1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
 2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "**TOTAL**" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
 3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
 4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.

Institución:	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								

Tabla 7									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{/4}	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
4	Felicitación a Contraloría por intervenir en el tema de babosas	Extensión Agrop-Ciudadana Afectada	2	2	0	2	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			2	2	0	2	100,00%	0,00%	100,00%

- Notas:**
1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
 2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "**TOTAL**" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
 3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
 4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.

Institución:	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA		
Dependencia:	Contraloría de Servicios		
Periodo:	2017		
Tabla 8			
Origen de las inconformidades externas			
No.	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
3	Clubes 4 S	2	2,47%
4	Direcc. Extensión Centro de Capacitación	1	1,23%
5	Dirección Extensión Agropecuaria	44	54,32%
6	Gestión Institucional Recursos Humanos	3	3,70%
7	INDER	1	1,23%
8	Ministerio de Agricultura y Ganadería	10	12,35%
9	Servicio Fitosanitario del Estado	4	4,94%
10	Despacho Viceministro	1	1,23%
11	SENASA	15	18,52%
TOTAL ^{1/}		81	100,00%
^{1/} Es importante recordar que el Total corresponde a la sumatoria de las inconformidades externas de las tablas 2, 3, 4, 5, 6 y 7.			

Institución:	Ministerio de Agricultura y Ganadería								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								
	Dimensión: Calidad de los Servicios y Productos Institucionales								

Tabla 9										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Información)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{/4}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas	
1								#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
TOTAL			0	0	0	0		#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

- Notas:**
1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
 2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "**TOTAL**" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
 3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
 4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.

Institución:	Ministerio de Agricultura y Ganadería								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								

Tabla 10									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{/4}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Queja por mal trato de funcionario hacia funcionaria	Ministerio de Agricultura y Ganadería	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%

- Notas:**
1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
 2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "**TOTAL**" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
 3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
 4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.

Institución:	Ministerio de Agricultura y Ganadería								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								

Tabla 11									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{/4}	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Queja por atraso en pago de anualidades	Ministerio de Agricultura y Ganadería	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%

- Notas:**
1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
 2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "**TOTAL**" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
 3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
 4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.

Institución:	Ministerio de Agricultura y Ganadería								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								

Tabla 12									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{/4}	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Denuncia por pago de viáticos excesivos	Ministerio de Agricultura y Ganad	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%

- Notas:**
1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
 2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "**TOTAL**" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
 3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
 4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.

Institución:	Ministerio de Agricultura y Ganadería								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								

Tabla 13									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Instalaciones)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{/4}	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Queja por no contar con luz artificial en área fototocop	Ministerio de Agricultura y Ganad	2	2	0	2	100,00%	0,00%	100,00%
2	Queja funcionario archivo institucional p/ no tener luz.	Ministerio de Agricultura y Ganad	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
3	Queja por no funcionamiento del ascensor	Ministerio de Agricultura y Ganad	2	2	9	2	100,00%	450,00%	100,00%
4	Queja de funcionarios por obstáculos de busetas a la e	Ministerio de Agricultura y Ganad	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
5	Queja por no suministro de agua en edificio principal	Ministerio de Agricultura y Ganad	10	10	0	10	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			16	16	9	16	100,00%	56,25%	100,00%

- Notas:**
1. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar error, ya que cada fila contiene la fórmula para generar los datos de manera automática.
 2. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contienen fórmulas para generar los datos de manera automática.
 3. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los datos de manera automática.
 4. En el caso de indicar inconformidades no resueltas, por favor explicar las razones por las cuales no fueron solucionadas. Para ello, anotarlas al pie de la tabla correspondiente, según su dimensión.

Tabla 14 no se Registran Datos.

Institución:	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Dependencia:	Contraloría de Servicios
Periodo:	2017

Tabla 15			
Origen de las inconformidades internas			
No.	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
1	Funcionaria de Recepción	1	5,26%
2	Gestión de Recursos Humanos	1	5,26%
3	Jefatura Oficina Extensión Agropecuaria Regional	1	5,26%
4	Bienes y Servicios	16	84,21%
TOTAL ^{1/}		19	100,00%

^{1/} Es importante recordar que el Total corresponde a la sumatoria de las inconformidades externas de las tablas 9, 10, 11, 12, 13 y 14.

VII. APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA

Encuesta de Satisfacción:

El medio utilizado para obtener la información referente a satisfacción de los usuarios, fue a través de una encuesta que se puso a disposición en la página web del Ministerio de Agricultura y Ganadería., entre los días 1 de setiembre 2017 al 20 de octubre del 2017.

En primera instancia se elaboró un documento borrador con las posibles variables a consultar, la cual fue sometida a aprobación y ajustes ante la Oficialía Mayor, Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria y el funcionario de Tecnologías de Información, Ing. Mario Carballo, quien acompañó en el proceso de subida de las preguntas, fecha de apertura y cierre de la misma, así como facilitar el monitoreo del avance de la participación de la ciudadanía en ese proceso.

Este es el segundo instrumento que Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería pone a disposición de la ciudadanía esta para medir la satisfacción de los servicios prestados por los funcionarios de las diferentes oficinas de extensión agropecuaria que se ubican en todo el territorio nacional.

Para esta segunda investigación, se giraron algunos lineamientos al momento del envío de invitación a ingresar al respectivo link, en donde se indicó a la ciudadanía que se refirieran a los servicios que brinda el MAG, no así los órganos adscritos (Servicio Fitosanitario del Estado, SENASA e INTA), debido a que estos llevan a cabo su propia encuesta. Lo anterior, por cuanto muchos ciudadanos externan

situaciones propias de esas instancias, no obstante, esa información que se brinda por parte de los usuarios se contempla en el informe que finalmente se sube a la página web., en donde puede ser visualizada por las diferentes instancias del MAG y hacer uso de la información de su interés.

Una vez que se hicieron las observaciones al borrador propuesto, se solicitó a Tecnologías de Información a través del Ing. Rolando Camacho, el listado de correos actualizados que mantienen bajo su custodia y que corresponden a los usuarios a nivel del país que están registrados ante la institución.

Se hicieron las pruebas respectivas de manera que el acceso al link por parte de la ciudadanía fuera exitoso.

El total de destinatarios a los que se les invitó vía correo a acceder el link fue superior a la encuesta anterior, sobrepasando los 686, no obstante, hubo una gran cantidad de correos que fueron rechazados por diferentes motivos tales como cierre de la cuenta, direcciones que no existen, entre otros. Hubo un destinatario que solicitó el que no se le enviaran correos por parte del MAG, ya que la empresa con la que lo ligaba a la institución dejó de ser su patrono.

Al monitorearse el avance que se iba obteniendo con relación a las respuestas, se determinó que la misma había sido mínima desde el momento en que se envió la primera invitación, razón por la cual se hizo otro envío de correos invitándole a que ingresaran a la encuesta, el 13 de octubre 2017.

Para el último día 20 de octubre 2017 en que estuvo a disposición la encuesta en la página web de la institución, se registraron solamente 56 opiniones de diferentes usuarios, mismos que se visualizan en el siguiente apartado.

Al ser la Contraloría de Servicios una instancia unipersonal, en donde además se tiene el rol de Oficial de Acceso a la Información y un acompañamiento muy de cerca

en el tema de Mejora Regulatoria, no es posible buscar opiniones a nivel de campo relacionadas a la encuesta, lo que disminuye en forma importante las respuestas a este proceso.

Una vez que se cerró el período de la encuesta, se procedió a filtrar la información y a trasladarla a hojas de Excel en donde se asignó un número a cada pregunta de manera que la misma se pudiera filtrar y así obtener los resultados, los que se fueron colocando en los cuadros que resumen la información de cada pregunta.

Cada cuadro permitió elaborar los respectivos gráficos, de manera que visualmente se pueda tener un panorama del comportamiento de las diferentes respuestas dadas por los usuarios que participaron en la encuesta.

Para los efectos de seguimiento y toma de decisiones, se puntualizó en aquellas preguntas en dónde se externaron valoraciones deficientes.

Es importante señalar que, para llevar a cabo este proceso, no hubo ningún tipo de limitantes por parte de la Administración, lo que facilitó el trabajo.

Aun cuando se hicieron ajustes en esta segunda ocasión con el fin de que el instrumento que se puso a disposición de la ciudadanía arrojara información fidedigna, el número de usuarios fue menor al del año pasado., no obstante, ese insumo de información es muy importante para determinar la percepción con respecto a los servicios que se brindaron a los que llenaron la encuesta.

Mejora Regulatoria

La participación de la Contraloría de Servicios en el seguimiento a los Planes de Mejora Regulatoria del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos, fue muy activo y constante durante el año 2017.

El rol del Contralor de Servicios es colaborar directamente con la Oficial de Simplificación Trámites del MAG en la preparación de calendario de reuniones, calendario de entrega de Avances de los respectivos PMR, así como de los preliminares y definitivos, agendas y levantamiento de Actas, control de correspondencia, elaboración borradores de oficios, así como del seguimiento de los Avances de los diferentes Planes de Mejora Regulatoria.

Asimismo, le correspondió acompañar y representar al Ministerio de Agricultura y Ganadería en la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria-MEIC en varias sesiones del 2017.

Durante el año 2017, se llevaron a cabo 5 reuniones a nivel de Sede Central del MAG en donde participaron propietarios, suplentes e invitados e igualmente se les remitió dos resúmenes ejecutivos debido a la prioridad que existía de atender el tema de los PMR-2018 desde la Plataforma que se dispuso para ese efecto.

Las siguientes instancias participaron de las reuniones que se llevaron a cabo a nivel de Sede Central del MAG:

- Servicio Fitosanitario del Estado
- Servicio Nacional de Salud Animal
- Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria
- Instituto Nacional de Innovación y Transferencia de Tecnología Agropecuaria.
- Planificación
- Asesoría Jurídica
- Oficialía Mayor
- Contraloría de Servicios

Al haberse creado una plataforma denominada Trámites Costa Rica, se coordinó desde esta instancia, la participación de los funcionarios responsables en las respectivas capacitaciones, de manera que se garantizara que sería el medio para poner a disposición de la ciudadanía la información en este sistema.

En estas reuniones se coordinó lo relacionado a la presentación de los Avances de los diferentes Planes de Mejora Regulatoria y la respectiva publicación en la página web, seguimiento a acuerdos, fechas de presentación de PMR del año 2018.

Asimismo, la publicación del PMR 2017 para consulta pública y el definitivo en cada uno de los sitios de cada instancia.

Correspondió a la Contraloría de Servicios elaborar los oficios que se enviaron a las instituciones del Sector relacionadas a este mismo tema.

Asimismo, le correspondió la elaboración de Agendas y Actas de las 4 reuniones efectuadas en el 2017, más el envío de dos informes ejecutivos.

Oficial de Acceso a la Información.

A continuación se brinda un detalle de las acciones llevadas a cabo como encargada de liderar el proceso para el cumplimiento de los Decretos 40199-Datos Abiertos y 40200 Oficial de Acceso de la Información

Con fecha 6 de julio 2017, mediante DM-MAG-493-2017, de fecha 6 de julio del 2017, El Sr. Ministro de Agricultura y Ganadería en cumplimiento al Decreto No. 40200-MP-MEIC-MC de fecha 2 de junio 2017 y al oficio DVMP-AGZA-319-2017 de fecha 27 de junio 2017, nombró como Oficial de Acceso a la Información a la Licda. Lorena Campos Rodríguez, Contralora de Servicios e instruyó a SENASA, SFE e INTA a nombrar como Oficiales de Acceso a la Información a sus respectivos Contralores de Servicio.

En atención al oficio DVMP-AGZA-500-2017, enviado por la Sra. Ana Gabriel Zúñiga Aponte, Viceministra de la Presidencia, el Sr. Luis Felipe Arauz Cavallini, Ministro de Agricultura y Ganadería, informa mediante oficio DM-MAG-732-2017 de fecha 20 de octubre del 2017 la conformación de equipo de trabajo de Datos Abiertos quedando debidamente oficializados los siguientes funcionarios:

Oficial de Acceso a la Información: Licda. Lorena Campos Rodríguez quien además funge como Contralora de Servicios

Dirección Administrativa y Despacho Ministerial: Mba. Ana Cristina Quirós Soto

Tecnologías de Información: Ing. Cesar Morera Madrigal

Administrador Página web: Ing. Daniel Zúñiga Vanderlat

Administradora de Contenido Página Web: Licda. Jessika Lizano Loaiza,

Planificación Institucional: Licda. Elena Orozco Vílchez

Analista de Unidad de Planificación: Lic. William Chinchilla Jiménez

Comunicación: Licda. Rosa Brenes Sequeira

Se coordinó con la Presidencia a fin de poder utilizar la plataforma JUNAR para subir toda la información referente al Ministerio de Agricultura y Ganadería de conformidad a lo que demandan los Decretos 40199 y 40200 de manera que se han estado enviando archivos con el fin de poner a disposición de la ciudadanía información en formatos abiertos.

Durante el período de julio a diciembre 2017, se llevaron a cabo 5 reuniones por parte de los miembros del equipo de trabajo que tienen como responsabilidad liderar el proceso de publicación de Información en formatos abiertos. En ese período, se levantaron 5 actas en donde se consignaron los acuerdos relacionados al cumplimiento de lo que demandan los Decretos 40199 y 40200.

Para el período 2017: Se enviaron 23 oficios a diferentes instancias del Ministerio informando de la existencia del equipo de Trabajo, de los Decretos 40199 y 40200 y de los requerimientos de información correspondientes a cada destinatario. Para ello se hizo una revisión del sitio web y se identificó la información faltante que debían entregar, por lo que se les adjuntó un cuadro con esos requerimientos de información.

Se ha participado en diversas capacitaciones en el tema de Datos Abiertos y Acceso a la Información., no solo a nivel del Oficial de Acceso de la Información sino de integrantes del equipo de trabajo indicado en párrafos anteriores.

Control Interno

Como parte de la Comisión General de Control Interno se participó en dos reuniones con el resto del equipo y se han venido implementando las mejoras en las actividades que se desarrollan a nivel de la Contraloría de Servicios.

Índice de Gestión Institucional:

Se es responsable de responder a la Contraloría General de la República sobre aquellos indicadores que han sido señalados por esa instancia en cuanto a las acciones de cumplimiento.

Es importante informar el comportamiento porcentual que ha tenido el cumplimiento de las actividades en el tema de servicio al usuario individual e institucional, uno de los factores que son propios de la Contraloría de Servicios.

A continuación, se presentan los porcentajes alcanzados en los años:

2015 = 53,80 (*)
2016 = 61,50
2017 = 76,90

(*) El 2 de noviembre 2015, se nombró a la Contralora de Servicios del MAG, razón por la cual no hubo gestión de parte de la Licda. Lorena Campos para atender los requerimientos planteados por el ente Contralor de la República.

Reuniones de coordinación con Contraloría de Servicios del SENASA INTA.

Durante el 2017 se llevaron a cabo 4 reuniones con el Contralor de Servicios del SENASA y 5 con la Contralora del INTA, para analizar temas afines en cuanto a control de denuncias, registros, sobre elaboración de instrumentos de medición de satisfacción de los servicios que se brindan a usuarios externos y del tema de Mejora Regulatoria.

Otras Gestiones de la Contraloría de Servicios:

1. Se elaboró un boletín informativo para todo el personal del MAG, denominado, Transparencia e Información Pública, el cual se encuentra disponible en el link de la Contraloría de Servicios.
2. Elaboración de una Política de Derecho de Petición, la cual fue oficializada, y se hizo del conocimiento de todo el personal tanto del MAG como de los Órganos Adscritos.
3. Se elaboró un Manual de uso de buzones que se instalaron a nivel de las Direcciones Regionales del MAG.
4. El MAG, se ubicó en la institución No. 12 que recibió una de las mejores notas en el Índice de Transparencia en el sector público 2017, cuya medición fue hecha por la Defensoría de los Habitantes y el CICAP-UCR-, por lo que se hizo un video en donde se entrevistó al Sr. Ministro de Agricultura y Ganadería para que se refiriera a la voluntad política de los altos mandos para fomentar una cultura de transparencia en el Comex; la OAI y sobre las acciones operativas implementadas para lograr la mejora en la nota. En esta entrevista igualmente se participó a la Oficial de Acceso a la Información quien se refirió a todas las acciones que se han venido llevando a cabo y las que se implementarán a futuro. Lo que se pretendió con el video es evidenciar los esfuerzos institucionales y el gran avance obtenido.
5. Conformación de 26 expedientes por quejas denuncias e inconformidades o solicitud de información durante el año 2017.

VIII. LOGROS ANUALES ALCANZADOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE ACUERDO CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CS DEL AÑO BAJO ANALISIS.

Se le indica a la CS que en este Capítulo deben anotar los logros alcanzados durante el año, en función de las metas propuestas en el PAT bajo análisis, en el caso de las que no se pudieron alcanzar, indicar las razones que limitaron su cumplimiento. Adicionalmente, las metas a retomar y acciones de mejora para el año siguiente. Lo anterior, se detalla en la siguiente tabla:

Metas Programadas en el PAT, para el año 2017	Logros por meta	Metas no alcanzadas	Razones por las que se no se alcanzaron	Metas a retomar y acciones de mejora
Brindar un servicio expedito al 100% de la ciudadanía sobre las inconformidades, denuncias, sugerencias, consultas presentadas con relación al servicio ofrecido por el Ministerio de Agricultura y Ganadería	Se atendió al 100% de la población que recurrió a través de diferentes medios a la Contraloría de Servicios		Si existe algún número de ciudadanos no atendidos vía telefónica o personal es porque la Contraloría de Servicios es Unipersonal y debe cumplir con compromisos en otras sedes por asuntos de reuniones, capacitaciones, etc.	Se espera que se refuerce la Contraloría de Servicios con un profesional que permita brindar un servicio más continuo a la población.
Lograr un nivel de posicionamiento en el sector de manera que la Contraloría de Servicios se constituya en el canal para hacer valer el derecho de petición	100%. Se logró oficializar la Política de Derecho de Petición elaborada por la Contraloría de Servicios, igualmente al nombrarse a la Contralora de Servicios como Oficial de Acceso a la Información, se le dan todas las potestades establecidas en el			La Acción de Mejora está enfocada en que la ciudadanía haga uso de ese Derecho y conozca la política instaurada para el MAG y sus Órganos Adscritos, garantizándoles el derecho constitucional consagrado en los artículos 27 y

	Decreto 40200 que permite demandar información a las instancias del MAG.			30 de nuestra constitución política.
Coordinar con las instancias del Ministerio que brinden insumos de información que permitan dar respuestas a los usuarios de los servicios.	Con la publicación del Decreto 40199 y 40200 se ha conformado un equipo de trabajo liderado por la Oficial de Acceso de la Información que ha venido trabajando en el cumplimiento de ambos decretos, los cuales permiten a la ciudadanía contar con información pública.			El Ministerio de Agricultura y Ganadería, obtuvo en el 2017, el 12 lugar en transparencia, la meta es alcanzar una mejor posición con todos los esfuerzos que se han venido dando en este tema a través del equipo de Datos Abiertos.
Dar seguimiento al 100% de los casos presentados ante la Contraloría de Servicios.	100%. Todos los casos que llegaron a la Contraloría fueron atendidos en tiempo y forma y los mismos fueron cerrados al momento en que el ciudadano quedó satisfecho con la resolución.			Continuar con el apoyo de las diferentes instancias en responder a los requerimientos de la Contraloría
Registrar el 100% de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios. Asimismo, contar con un archivo estructurado de manera que sirva de consulta inmediata en el momento en que se requiera información relacionada con la gestión de las Contralorías de Servicio.	Todos los expedientes que se abren de conformidad a los casos atendidos están debidamente foliados y archivados según los lineamientos emitidos para este proceso.			La Contraloría de Servicios continúa sin una ubicación física fija, lo que conlleva riesgos con relación a los expedientes e información que se custodia, por lo que se espera que se hagan gestiones a nivel de las autoridades para lograr una ubicación física

				más permanente y privada
Divulgar por diferentes medios los boletines informativos sobre el servicio al usuario.	Para el año 2017, se elaboró un boletín con información relacionada al tema de Acceso a la Información y datos abiertos.	50%	Al ser la Contraloría de Servicios, unipersonal y estar en otros procesos como Oficial de Acceso a la Información, Datos Abiertos y Mejora Regulatoria, resulta un tanto difícil cumplir a cabalidad con estas metas.	Una de las mejoras es avanzar en la divulgación de diferentes gestiones que se desarrollan en el seno de la Contraloría de Servicios en la medida en que esta sea apoyada con un profesional más,
Contar con un archivo estructurado de manera que sirva de consulta inmediata en el momento en que se requiera información relacionada con la gestión de las Contralorías de Servicio.	100%. Toda la información está debidamente archivada en Ampos o Expedientes debidamente rotulados.			Se espera que, con la ubicación física permanente de la oficina de la Contraloría de Servicios, se pueda contar con archivadores metálicos.
Lograr que la Contraloría de Servicios se visualice en la estructura organizativa del Ministerio de Agricultura y Ganadería	100%. Logrado, La Contraloría de Servicios es Unidad Staff de conformidad al Decreto Ejecutivo N°40863-MAG referente al Reglamento Orgánico del MAG.			Consolidar su gestión con el apoyo de un profesional.
Dar seguimiento ante los superiores jerárquicos de que el Reglamento llegue a la etapa final de aprobación		50%	Como se ha indicado, recién se publicó el Decreto de Estructura en donde la Contraloría quedó reflejada como una Unidad Staff, anteriormente	Revisar y actualizar el borrador de Reglamento que se elaboró y remitirlo a las instancias legales para su trámite de publicación.

			no estaba definida por lo que no se podía gestionar la publicación del Reglamento.	
Participar en reuniones de las diferentes comisiones que se programan durante el año. Control Interno, Mejora Regulatoria, otros.	100%. Se participó en las diferentes Comisiones y Equipos de Trabajo en donde se levantaron las Actas para Mejora Regulatoria para un total de 3 y 2 resúmenes Ejecutivos y en Datos Abiertos 5 actas debidamente elaboradas por la Contralora de Servicios.			Continuar apoyando las diferentes obligaciones que le han sido conferidas por Ley a la Institución y contar con el aval de las altas autoridades.
Participar en las capacitaciones relacionadas con las competencias de la Contraloría de Servicios y de Mejora Regulatoria	100%. Las capacitaciones brindadas para los Contralores de Servicio han sido debidamente acogidas por la Contraloría de Servicios. Si ha existido algún inconveniente es debido a otros compromisos generados al seno de la institución.			
Llevar a cabo una medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería a la ciudadanía utilizando el sistema web	100%. Se llevó a cabo la encuesta de medición de satisfacción de los usuarios por los servicios que brinda la institución			Se hicieron recomendaciones con el fin de lograr una mayor cobertura en la invitación al llenado de la encuesta. No se pueden hacer encuestas dirigidas porque

				la Contraloría es Unipersonal.
Elaborar los informes que sean solicitados por las diferentes instancias relacionadas con la gestión de la Contraloría de Servicios. Brindar información variada en aras de la transparencia	100%. Logrado.			
Realizar el 100% de las visitas a las diferentes Direcciones Regionales del MAG a fin de brindar charlas sobre el rol de la Contraloría de Servicios.		No se pudo cumplir con esta meta en razón de que se establecieron otras prioridades institucionales las cuales no se pudieron desatender. Mejora Regulatoria, Datos Abiertos. Oficial de Acceso a la Información		Contar con más personal en la Contraloría de Servicios que permita hacer visitas a diferentes instancias del Ministerio y atender dudas de los funcionarios en forma personal. En este momento se aclaran cuando visitan la oficina de la Contraloría o a través de llamada telefónica o correo.
Llevar un control de los formularios que se entregarán a cada Dirección Regional que se utilizarán para el buzón de sugerencias que se ha instalado para ese fin	100%. Se elaboró un Manual de uso de buzones en donde se incluyó el uso de los formularios que fueron entregados a cada instancia.			Seguimiento al uso que se le ha dado a esos documentos, ya que no ha habido una respuesta por parte de la ciudadanía
Informar a las jefaturas responsables de los procesos, de observaciones puntuales que hayan realizado los usuarios con relación a los servicios que se brindan a fin de que se corrijan cuando las mismas reflejen irregularidades.	100%. Logrado. Se pueden observar las recomendaciones a través del informe de la encuesta y en cada uno de los expedientes que se han habilitado según el caso.			

IX. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

1. Brindar mayor capacitación técnica a los funcionarios que brindan asistencia técnica a los productores.
2. Brindar capacitación al personal que atiende público de manera que el trato que se le da a éste, no afecte la calidad del servicio.
3. Rotular las oficinas de conformidad a la nueva estructura como una guía para los usuarios
4. El servicio que se brinda a los usuarios es muy limitado por no haber personal suficiente, solo dan atención en algunos casos, un día por semana, el resto están en campo.
5. Seguimiento por parte de la institución a las ayudas que se dan en cuanto a insumos.
6. Nombrar un profesional que colabore con la Contraloría de Servicios ya que esta es Unipersonal y en ocasiones recurren por diferentes medios para hacer alguna consulta y no hay quien conteste por encontrarse atendiendo otras obligaciones
7. Actualizar a través del personal de campo los datos de los usuarios de los servicios de manera que se cuente con las direcciones de correo electrónico y hacer más eficiente la respuesta para la encuesta de satisfacción.
Recomendaciones de la Contraloría de Servicios en cuanto a deficiencias encontradas.
8. Asignar presupuesto para el mantenimiento de la página web de la institución, a fin de que la ciudadanía pueda hacer uso de ese recurso y que el mismo reúna todos los requerimientos de información de conformidad a los Decretos 40199 y 40200.
9. Se debe de buscar una forma de manera que los jerarcas de órganos adscritos y desconcentrados se comprometan más con el tema de Mejora Regulatoria.
10. Suplir de un teléfono celular para atender a los usuarios de los servicios cuando por razones laborales se tenga que desplazar la funcionaria a otro lugar fuera de la Sede. Lo anterior por ser unipersonal.

X.PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

Indique cuáles son las principales necesidades que tiene la CS para llevar a cabo su gestión. (Ejemplo: apoyo de los jefes, capacitación al personal actual, personal adicional -mediante la aprobación de nuevas plazas-, de reubicación de personal, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, u otras).

- a. Personal profesional adicional -mediante la aprobación de nuevas plazas y/o de reubicación de personal. Al ser unipersonal, se sugiere la asignación de un teléfono celular en donde la ciudadanía pueda comunicarse con esta Unidad y ser atendida desde cualquier lugar en donde por razones laborales deba ausentarme de la sede central.
- b. Apoyo y seguimiento, para la revisión del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios, hasta su respectiva publicación.
- c. Capacitación en temas de servicio al usuario (Ley 7600, Ley 8661 y 9049, otras).
- d. Contar con una base de datos de los usuarios de los Servicios del MAG, debidamente actualizada con el fin de que al enviar correos para invitarlos a acceder el link de la encuesta que se realiza en forma anual, estos no sean rechazados por contener errores.
- e. Apoyo para revisión final y publicación del Reglamento de la Contraloría de Servicios.

En caso de haber indicado que existen **necesidades de capacitación**, indicar los **temas o áreas específicos** en que se requiere dicha capacitación.

- a. Modernización en las Contralorías de Servicios
- b. El rol de los Oficiales de Acceso a la Información y sus competencias
- c. Servicio al usuario
- d. Contenciosos administrativos.
- e. Datos abiertos y transparencia.
- f. Ética pública transparencia y anticorrupción.
- g. Ley 7600 y normativa sobre igualdad.
- h. Igualdad de género en el ámbito laboral.
- i. Responsabilidad penal del funcionario público.

XI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES Y/O TITULARES SUBORDINADOS.

De acuerdo con la información proveniente de los resultados producto de los estudios de percepción ciudadana, del registro de consultas e inconformidades planteadas por las personas usuarias sobre los productos/servicios institucionales, así como de las deficiencias y necesidades identificadas, se le solicita indicar en el siguiente cuadro:

- a- ¿Cuáles han sido las recomendaciones emitidas por la CS a las autoridades superiores de la institución (jerarcas o responsables de otras dependencias responsables de brindar el servicio), en el año de gestión anterior al presente Informe Anual de Labores, para mejorar la prestación de los productos/servicios institucionales? Para ello, se les recuerda tomar como base las deficiencias institucionales identificadas en el Capítulo IX de la presente guía.

- 1) Elaboración y/o actualización de procedimientos
- 2) Rotulación por fuera de las oficinas con horarios de atención a los usuarios.
- 3) Oficialización de Política de Derecho de petición donde se haga propia para los órganos adscritos
- 4) Ascensor: importancia de brindar un servicio en atención a la Ley 7600, ya que presentaba continuos problemas de funcionamiento.
- 5) Acogerse a los tiempos establecidos por Ley para brindar respuesta a los usuarios.
- 6) Recomendaciones sobre traslado de denuncias en donde se involucran funcionarios. Lo anterior de conformidad a la Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito y Ley de Control Interno.
- 7) Obligatoriedad de brindar información con base en los Decretos 40199 y 40200

b- ¿Cuáles de estas recomendaciones han sido implementadas en la institución? Debe indicar las acciones concretas realizadas por el Jerarca.

- 1) En cuanto a los procedimientos, estos deberán ser revisados por la mayoría de las instancias del MAG, en razón de que muchos están alineados a la estructura anterior. Esta recomendación está en proceso por esas razones.
- 2) Se recomendó al Director de Extensión Agropecuaria rotular por fuera de las oficinas a nivel nacional, para ello se solicitó el envío de un documento en donde se consignaran los horarios de atención. Lo anterior por cuanto el personal es muy escaso y deben realizar trabajo de campo. Con ese insumo de información se orienta a la ciudadanía y en caso de no cumplirse se demanda la respectiva aclaración por parte de los funcionarios.
- 3) Se dio un seguimiento y la administración logró poner en funcionamiento el único ascensor que existe en el edificio.
- 4) Con la emisión de la Política de Derecho de Petición se puso a disposición una herramienta jurídica más, que obliga a los funcionarios

a cumplir con los tiempos establecidos para brindar una respuesta a la ciudadanía.

- 5) Las recomendaciones emitidas al jerarca con relación al manejo de denuncias, fue acogida y se canaliza la información enviada por la Contraloría de Servicios en apego a la normativa que regula la confidencialidad del denunciante y denunciado.
- 6) El Despacho Ministerial, nombró el Equipo de Trabajo para cumplir con los Decretos 40199 y 40200, este último relacionado al nombramiento del Oficial de Acceso a la Información, el cual recayó en la Contralora de Servicios.

c- ¿Cuáles de estas recomendaciones no han sido implementadas? Debe indicar los motivos por los cuales no se han realizado.

La información anterior debe presentarse en la siguiente tabla:

Recomendación emitida ¹	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final ³	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO ²			
En cuanto a los procedimientos, estos deberán ser revisados por la mayoría de las instancias del MAG, en razón de que muchos están alineados a la estructura anterior. Esta recomendación está en proceso por esas razones.	x		Publicación del Decreto de Estructura donde se detallan las nuevas funciones según instancia.	En proceso.	
Se recomendó al Director de Extensión Agropecuaria rotular por fuera de las oficinas a nivel	x		Oficio CS-010-2017 de fecha 31 de enero 2017	Implementada	

nacional, para ello se solicitó el envío de un documento en donde se consignaran los horarios de atención. Lo anterior por cuanto el personal es muy escaso y deben realizar trabajo de campo. Con ese insumo de información se orienta a la ciudadanía y en caso de no cumplirse se demanda la respectiva aclaración por parte de los funcionarios.					
Se dio un seguimiento y la administración logró poner en funcionamiento el único ascensor que existe en el edificio.	x		CS-022-2017 de fecha 24 de abril 2017	Solucionado	
Con la emisión de la Política de Derecho de Petición se puso a disposición una herramienta jurídica más, que obliga a los funcionarios a cumplir con los tiempos establecidos para brindar una respuesta a la ciudadanía.	x		En cuanto a la política de petición se hizo circular mediante el Boletín el día 25 de enero 2018	Implementada	
Las recomendaciones emitidas al jerarca con relación al manejo de	x		Oficio sobre casos enviados a Contraloría que corresponden	implementada	

denuncias, fue acogida y se canaliza la información enviada por la Contraloría de Servicios en apego a la normativa que regula la confidencialidad del denunciante y denunciado.			a otros órganos adscritos. CS-05-2018 de fecha 31 de febrero 2018		
El Despacho Ministerial, nombró el Equipo de Trabajo para cumplir con los Decretos 40199 y 40200, este último relacionado al nombramiento del Oficial de Acceso a la Información, el cual recayó en la Contralora de Servicios.	x		Oficio DM-MAG-732-2017, fecha 20 de octubre 2017		

¹ Registrar cada recomendación con el número de oficio, documento, correo electrónico u otros, señalando fecha de presentación en que el Contralor de Servicios elevó la misma al Jerarca. Es importante advertir que las recomendaciones deben ser redactadas en forma precisa, concreta, que tengan viabilidad y ser alcanzables.

² Sí se marca la casilla de NO en la columna de "*Hubo aceptación*", se debe pasar a la columna "*Razones del por qué no se acogió la Recomendación*", para proceder a detallar las mismas.

³ Se debe aportar el oficio o documento probatorio en que se detalla el resultado final alcanzado. En el caso de que una acción (es) no ha llegado a concluirse, señalar que está en proceso y se retoma para el año siguiente.

Nota: Es importante aclarar que esta tabla servirá de base para la elaboración del Informe Anual del Jerarca a MIDEPLAN sobre la implementación de las recomendaciones emitidas por la CS, cuya guía se encuentra disponible en el sitio WEB de MIDEPLAN, ícono del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

XII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia administradora del SNCS.

1. La Secretaría Técnica debe de buscar la forma de tener una autonomía para efectos de consultas a instancias como la Contraloría General de la República, Procuraduría etc., ya que, si depende de la voluntad política para poder actuar, se estaría ante una situación que no permite actuar dependiendo del caso, con la suficiente seguridad jurídica.
2. Buscar un acercamiento con los nuevos jefes, de manera que éstos vean la importancia de las Contralorías de Servicios y supervisión que se tiene por parte de MIDEPLAN.
3. Que se plantee ante las autoridades de MIDEPLAN la urgente necesidad de reforzar la Secretaría con más personal de manera que se puedan articular todas las acciones que le han sido conferidas por Ley en beneficio a la gestión de las instituciones que estamos debidamente registradas ante esa Secretaría.

XIII. ANEXOS

Nota: toda documentación que se adjunte al Informe Anual de Labores debe ser remitida en forma digital al correo de la Secretaría Técnica, sea en Word, PDF, Excel o imágenes legibles.

En este Capítulo se hace referencia a los cuadros, gráficos, encuestas aplicadas, cuestionarios utilizados, material de divulgación, entre otros.

Se recomienda a cada CS, adjuntar en los anexos todo tipo de información adicional que consideren oportuna y que le permita a la Secretaría Técnica, poder sistematizar como experiencias valiosas que las CS van generando en su gestión y que sirvan de insumo para:

1. Fortalecer el Informe Anual de Gestión del SNCS.

2. Realimentar al resto de CS inscritas en el SNCS, con experiencias que se puedan replicar en otras de estas instancias.
3. Fortalecer los espacios de divulgación de la gestión contralora, mediante la elaboración de boletines de difusión del SNCS.

Por ejemplo:

<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas aplicadas sobre percepción ciudadana. • Estudios sobre calidad de los servicios. • Instrumentos metodológicos diseñados por iniciativas de las mismas CS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Material de divulgación para campañas de difusión de productos y servicios institucionales. • Otro material pertinente (ferias ciudadanas, metodologías, etc.) • Otro material que como CS consideren importante compartir con el SNCS.
--	--

Informe encuesta de Satisfacción al Usuario 2017



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN-2018-ÚLTIMO-SUBIDO WEB.docx



Anexo 2, Boletín Contraloría de Servicios.

BOLETÍN NO 1-2017.docx

Anexo 3, Política Derecho de Petición Contraloría de Servicios.



Política sobre derecho de petición 2017 (2) (2).docx

Anexo 4. Manual Uso de Buzón de Sugerencias.



MANUAL SOBRE EL USO DE BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS.docx



Copia TABLAS
Informe Anual de La

Anexo 5. Tablas Inconformidades