



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA
MAG

CONTRALORÍA DE SERVICIOS MAG

INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA CONTRALORÍA
DE SERVICIOS. AÑO 2018

Licda. Lorena Campos Rodríguez

Marzo - 2019

Tabla de contenido

II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	3
III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN	4
IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTION	6
V. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE SU GESTIÓN.	14
VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA.	17
VII.RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA.	24
VIII. ANEXOS	24

II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Productos o servicios institucionales

Los Servicios que ofrece el Ministerio de Agricultura y Ganadería se describen a continuación, de los cuales el único registrado en el catálogo nacional de trámites en este momento es el de Permiso para quemas agrícolas controladas. Se debe tomar en cuenta que el Ministerio en conjunto con los órganos adscritos tiene 64 registros en la plataforma del MEIC, no obstante, los mismos corresponden al Servicio Nacional de Salud Animal, Servicio Fitosanitario del Estado y Oficina Nacional de Semillas.

Productos o servicios institucionales	
1. Extensión Agropecuaria-Revisión Técnica Vehicular para pequeños y medianos productores.	2. Programas Nacionales
3. Secretaría Técnica de Exoneraciones	4. Direcciones Regionales
5. Juventud Rural	6. Organismo de Inspección
7. Programa de Género	8. Gestión de Calidad
9. Información Agropecuaria	10. Archivo Central
11. Contraloría de Servicios	12. Gestión de Calidad.
13. Mejora Regulatoria	14. Permiso para quemas agrícolas controladas.
15. Importación y Exportación de Productos de Origen Vegetal (*)	16. Importación y Exportación de Productos de Origen Animal (*)
17. Investigación Agropecuaria (*)	

(*) Estos servicios los brindan los órganos adscritos (SFE-SENASA-INTA)

Fuente: Información del sitio web del Ministerio de Agricultura y Ganadería y de la página del MEIC-2019 de Trámites Costa Rica.

III. 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 otras instancias que deben ser atendidas o canalizadas 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 como ser parte de la Comisión de Valores, acompañar en el tema de Mejora Regulatoria a nivel de los órganos adscritos y del sector 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, teléfono, 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.

En el caso de las inconformidades, las mismas serán registradas siguiendo los lineamientos de la Secretaría Técnica en cuanto a que se ha establecido una única dimensión denominada Calidad del Servicio, la cual comprenderá a su vez seis subdimensiones para clasificar las inconformidades presentadas por las personas usuarias 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 2018. La tabla No. 1 engloba la información de gestiones llevadas a cabo por la Contraloría de Servicios que se atendieron de forma inmediata y que no ameritaron la apertura de un expediente.

Como se puede ver, muchas no implican ningún tipo de queja o inconformidad, ya que se trata de orientar a los usuarios cuando sus gestiones corresponden a los órganos adscritos: Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA), Servicio Fitosanitario del Estado (SFE), Instituto Nacional de Innovación y Transferencia de Tecnología Agropecuaria (INTA), o cualquier otra instancia interna.

IV. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

En este primer cuadro se resumen las consultas registradas en el año 2018 por la Contraloría de Servicios.

Cantidad de consultas registradas en el año 2018 por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Queja p/no brindar información o apoyo a productor	6	6	100,00%
2	Denuncia por trato discriminatorio a mujeres	1	1	100,00%
3	Casos SFE que fueron trasladados	23	23	100,00%
4	Solicitud información No. Teléfonos SFE	15	15	100,00%
5	Denuncia Quemadas no controladas	1	1	100,00%
6	Casos SENASA que fueron trasladados	26	26	100,00%
7	Solicitud información No. Teléfonos SENASA	8	8	100,00%
8	Solicitudes información PYMES y PYMPA	9	9	100,00%
9	Solicitud información factura electrónica	3	3	100,00%
10	Solicitud información exoneración equipo	1	1	100,00%
11	Queja por no atención exoneración RITEVE	1	1	100,00%
12	Queja por incumplimiento de horario	16	16	100,00%
13	Solicitudes información agricultura orgánica y queja	3	3	100,00%
14	Solicitud intervención MAG para proyectos	5	5	100,00%
15	Queja contra el INDER por no resolver solicitud	2	2	100,00%
16	Queja por no ayuda Huracán Otto y Nate	6	6	100,00%
17	Casos remitidos al INTA	3	3	100,00%
18	Solicitudes información trasladadas a Recursos H.	11	11	100,00%
19	Curriculum trasladados a Recursos Humanos	15	15	100,00%
20	Solicitud No. teléfono INTA	10	10	100,00%
21	Traslado de llamadas o correos a otras instancias	73	73	100,00%
22	Queja por acceso al sitio web MAG	5	5	100,00%
23	Solicitud atención en finca-	4	4	100,00%
24	Queja por procedimiento utilizado en entrevista a usuaria	1	1	100,00%
25	Quejas por no atención de la central	11	11	100,00%
27	Queja por trato de funcionaria a postulante a puesto	1	1	100,00%
27	Averías edificio-Ascensor-agua-luz-Parqueo-telef.	8	8	100,00%
TOTAL		268	268	100,00%

Tabla 1 Consultas: Se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS resueltas de inmediato				
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									
Depender:	Contraloría de Servicios									
Periodo:	2018									
Dimensión: Calidad de los Productos y Servicios Institucionales										

No.	Tabla 2									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta		Servicio	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
	Unidad Organizacional*	Total Recibidas		Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que	
1	Queja p/no brindar información o apoyo a productor	Dirección de extensión Agropecuaria Regional	Trámites RITEVE, Ayudas, Banca de Desarrollo, Emergencias, ayudas para	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Solicitudes información PYMES y PYMPA	Dirección de extensión	Inscripción como pequeño y	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Solicitud información factura electrónica	Proveeduría Institucional	Procedimiento para factura	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Solicitud información exoneración	Secretaría Técnica	Exonerar equipo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Queja por no atención exoneración RITEVE	Dirección de extensión	Tarjeta de acreditación.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Solicitudes información agricultura orgánica y queja	Dirección de extensión Agropecuaria-	Desembolso de Recursos, Asistencia Técnica	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Queja por no ayuda Huracán Otto y Nate	Dirección de Extensión	Entrega insumos	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Solicitudes información trasladadas a Recursos Humanos	Gestión Institucional de	Gestión Institucional de	11	11	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Queja por acceso al sitio web MAG	Tecnologías de	Información en la	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Queja por procedimiento utilizado en entrevista a usuaria	Prensa	Divulgación-Extensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				46	46	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución:	Ministerio de Agricultura y Ganadería								
Depender:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2018								

Tabla 3										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma con	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	en Proceso	que No fueron	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Denuncia por trato discriminatorio a mujeres	Clubes 4 S	Desarrollo de programas propios de los Clubes 4-S de Niños y Niñas, Juventud y Mujer Rural de Costa Rica	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Queja contra el INDER por no resolver solicitud	Despacho Ministerial	Solicitud parcelal al INDER	2	1	1	1	50,00%	50,00%	50,00%
3	Quejas por no atención de la central	Departamento Bienes y Servicios	Información al ciudadano	11	11	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Queja por trato de funcionaria a postulante a puesto	Gestión Institucional de Recursos Humanos	Información al ciudadano	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				15	14	1	1	93,33%	6,67%	6,67%

Con relación a la queja presentada que aún no ha sido resuelta, es por tratarse de un caso del INDER que fue remitido al MAG, lo cual ha generado algunas gestiones ante esa instancia para que se le brinde una respuesta.

Institución:	Ministerio de Agricultura y Ganadería									
Ministerio:	Contraloría de Servicios									
Periodo:	2018									

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma con	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Denuncia Quemadas no controladas	Dirección de Extensión	Autorización para quema	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Queja por incumplimiento de horario	Dirección de Extensión Agropecuaria-Regional	Atención al usuario	16	16	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Solicitud intervención MAG para proyectos	Dirección de Extensión Agropecuaria-Regional	Asistencia Técnica, Financiamiento	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Solicitud atención en finca-	Dirección de Extensión Agropecuaria-Regional	Asistencia Técnica para cultivos específicos, manejo de plagas.	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				26	26	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

No hay datos para la tabla 5

Institución	Ministerio de Agricultura y Ganadería									
Dependen	Contraloría de Servicios									
Periodo:	2018									
Tabla 6										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma de	Entidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	en Proceso	que No fueron	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Averías edificio-Ascensor-agua-luz-Parqueo-teleéfono.	Bienes y Servicios	Mantenimiento de edificios	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución:	Ministerio de Agricultura y Ganadería									
Dependen	Contraloría de Servicios									
Periodo:	2018									

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma de solicitud	Comunidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	en Proceso	que No fueron	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Casos SFE que fueron trasladados	Servicio Fitosanitario	Servicios (Registro, importación, exportación etc)	23	23	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Solicitud información No. Teléfonos SFE	Servicio Fitosanitario	Obtención de Información	15	15	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Casos SENASA que fueron trasladados	Servicio Nacional de	Servicios (Registro, importación, exportación etc)	26	26	0	0	100,00%		
4	Solicitud información No. Teléfonos SENASA	Servicio Nacional de	Obtención de Información	8	8	0	0	100,00%		
5	Casos remitidos al INTA	Instituto Nacional de Innovación y Transferencia de Tecnología Agropecuaria	Servicios (Suelos, investigación etc)	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Curriculum trasladados a Recursos Humanos	Gestión Institucional de Recursos Humanos	Empleo	15	15	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Solicitud Información No. teléfono INTA	Instituto Nacional de Innovación y Transferencia de Tecnología Agropecuaria	Obtención de Información	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Traslado de llamadas o correos a otras instancias	Instancias del MAG, internas o sector	Obtención de Información	73	73	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				173	173	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución:	<u>Ministerio de Agricultura y Ganadería</u>			
Dependencia:	Contraloría de Servicios			
Periodo:	2018			

Tabla 8

Origen de las Inconformidades Externas

No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Dirección de Extensión Agropecuaria a nivel Regional	Trámites Banca de Desarrollo, Emergencias, ayudas para determinadas siembras, rosas, así como gallinas ponedoras otros -Inscripción como pequeño y mediano productor -Entrega insumos	51	19,03%
2	Secretaría Técnica Exoneraciones	Exoneración de Equipo uso agrícola	1	0,37%
3	Gestión Institucional de Recursos Humanos	Gestión Institucional de Recursos Humanos	27	10,07%
4	Tecnologías de Información	Información en la web	5	1,87%
5	Prensa	Divulgación-Extensión	1	0,37%
6	Clubes 4 S	Organización de Mujeres y jóvenes	1	0,37%
7	Proveeduría Institucional	Procedimiento factura electrónica	3	1,12%
8	Bienes y Servicios	Administración Edificio-Central-Otros	19	7,09%
9	Servicio Fitosanitario del Estado	Protección Fitosanitaria	38	14,18%
10	INTA	Innovación y Transferencia Tecnología	13	4,85%
11	Servicio Nacional de Salud Animal	Protección Sanitaria	34	12,69%
12	Despacho Viceministra	Donación Parcela-CASO INDER	2	0,75%
13	Otras Instancias	Dependencias del MAG	73	27,24%
TOTAL ^{4/}			268	100,00%

Con respecto al llenado de las matrices que van de la tabla 9 a la 15, a esta Contraloría de Servicio no le corresponde participar directamente en la dirección o gestión institucional. Ver Dictamen de la Procuraduría C-140-2016 - 16 de junio del 2016.

Las inconformidades presentadas en cuanto a infraestructura se reflejaron en el subdimensión correspondiente.

V. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE SU GESTIÓN.

1. Hay mucho por mejorar en cuanto a disponer de información en la página web, sobre los servicios que brinda la institución., eso facilitaría a la ciudadanía realizar las consultas de información a satisfacción.
2. Muchas consultas que se plantean ante la Contraloría de Servicios son de fácil atención, no obstante, cuando por compromisos de la Contraloría, hay que desplazarse a otro sitio y al ser esta una instancia unipersonal, eso puede crear molestia en el usuario al no ser atendido.
3. Ha habido un incremento de consultas, quejas, inconformidades, producto de la gestión que ha venido realizando la Contraloría de Servicios y de los mecanismos que se han puesto a disposición para recurrir a esta instancia.
4. Sobre el punto anterior, es importante señalar que la página web del Ministerio de Agricultura y Ganadería ha sido una herramienta muy importante para la Contraloría de Servicios, ya que en la misma se sube toda la información que se genera a través de esta instancia, tales como Planes de Trabajo, Informes estadísticos, Informes Anuales, fomentando la transparencia y a la vez informando a la ciudadanía de la existencia de esta Unidad como una instancia para acercarse o bien interponer sus quejas e

inconformidades, así como el Decreto de estructura que ubica a la Contraloría como una instancia staff.

5. La Contraloría de Servicios, sugirió colocar avisos visibles a nivel regional en donde informen a la ciudadanía los horarios de atención, no obstante, continúan quejas porque no se tiene esa información ocasionando molestias en los ciudadanos.
6. El ciudadano está más informado sobre sus derechos, por lo que hay menos temor en manifestar sus valoraciones sobre el servicio que se brinda.
7. Muchas de las gestiones presentadas ante la Contraloría se resuelven en forma inmediata ya que corresponden a brindar información relacionada a diferentes servicios que brinda la institución.
8. Al existir quejas por no brindar información por parte de algunos funcionarios, se denota un desconocimiento de la obligatoriedad que existe y de la Política de Derecho de Petición que se oficializó para el MAG y sus órganos adscritos.
9. Durante el año 2018, se atendieron solicitudes de información relacionadas al Servicio Nacional de Salud Animal y al Servicio Fitosanitario del Estado, debido a que en el primer caso el Contralor ha estado incapacitado desde el mes de junio 2018 y en cuanto al Servicio Fitosanitario del Estado, el nombramiento del Contralor se dio en el mes de octubre 2018, por lo que correspondió a esta Contraloría direccionar a los usuarios de los servicios que prestan ambas instancias, según su consulta.
10. Los casos relacionados a las emergencias que azotan el territorio nacional son más constantes, porque no han sido considerados para el otorgamiento de algún beneficio y no tienen claridad de los motivos.

11. Con la aplicación de la encuesta, es lamentable que se continúe con muy poca participación de la ciudadanía ya que solamente 82 usuarios de los servicios del MAG, opinaron con relación a varios aspectos que ahí se consideraron, innovando con la incorporación de una consulta sobre la percepción que se tiene con relación a los valores institucionales que rigen el accionar de los funcionarios.
12. Sobre la elaboración y aplicación de la encuesta se dieron los espacios a la Dirección de Extensión Agropecuaria para robustecer la encuesta y buscar una estrategia donde se alcancen mayores resultados, no obstante, no hubo respuesta.
13. Los comentarios que hacen los ciudadanos por medio de correos o la encuesta que se pone a disposición deben ser analizados y atendidos con prontitud, ya que dejan entrever que hay revisar procedimientos con miras a una mejora continua en los servicios que se brindan.
14. La Contraloría de Servicios es una instancia para recibir los requerimientos de la ciudadanía, sean estos propios de la actividad sustantiva del MAG o de sus órganos adscritos, por lo que debe garantizar la respectiva canalización a la instancia correspondiente, es por esa razón que se registran datos relacionados a esos órganos.

VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPEDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Recomendación al Despacho de la Sra. Viceministra de firmar para Oficializar Política de Petición elaborada por la Contraloría de Servicios.	Enero 2018. Correo masivo. Boletín	Derecho constitucional de petición de la ciudadanía	Despacho Prensa Contraloría de Servicios	Información
Se hizo del conocimiento del Despacho Ministerial por medio del Informe anual 2016 y 2017, de que la Contraloría requería de un espacio independiente, razón por la cual ya se asignó una oficina.	Informe Anual 2016 y 2017	Ciudadano	Despacho Viceministra	Instalaciones

<p>Coordinar con SENASA inspecciones de vehículos en la Dirección Regional de Esparza</p>	<p>13 de febrero 2018. CS-01-2018</p>	<p>Inspección a camiones por parte de funcionarios del SENASA</p>	<p>SENASA-Director Regional Pacífico Central</p>	<p>Tramitología y gestión de procesos así como instalaciones</p>
<p>Canalizar hacia instancias competentes denuncia sobre exceso de polvo en caminos los cuales dañan los cultivos.</p> <p>Dirigirse al Servicio Fitosanitario del Estado para que se atienda queja por problemas en el registro de la empresa Asociación Agro orgánica Guanacasteca</p>	<p>20 de febrero 2018 Acta No. 02</p> <p>25 de febrero 2018., se presentan ante esta Contraloría quien orienta su petición a la Unidad de Agricultura Orgánica por ser un tema del SFE. Lo anterior por no haberse nombrado</p>	<p>Mercado de Productos Productores de la zona de Canjelito de San Pablo de Nandayure solicitan intervención del MAG porque el polvo de los caminos está dañando el cultivo. Registro de Sistema de Certificación Participativa</p>	<p>Municipalidad Ministerio de Salud Ministerio de Agricultura y Ganadería</p> <p>Servicio Fitosanitario del Estado</p>	<p>Otras</p> <p>Tramitología y gestión de procesos</p>

	en ese momento Contralor de Servicios. Expediente No. 3			
Aclarar al ciudadano del Jicote de Parrita información solicitada sobre regulación de Quemadas. Y sugerencia sobre el manejo de denuncias cuando se involucren nombres de funcionarios o ciudadanos que puedan crear algún tipo de conflicto.	5 de marzo 2018 CS-09	Quemas no controladas	Dirección de Extensión Agropecuaria	Tramitología y gestión de procesos
Brindar respuesta sobre requerimientos planteados por ciudadano con relación a las ayudas que da el MAG en la zona de Siquirres	21 de mayo 2018 CS-010-2018 30 de noviembre 2018 CS-017-2018	Ayudas por emergencias producto de fenómenos naturales	Dirección de Extensión Agropecuaria	Información

Brindar información sobre el por qué no se da asistencia técnica en ganado de engorde. Upala	28 de agosto 2018 Correo electrónico al Ing. Fernando Vargas	Asistencia técnica	Dirección de Extensión Agropecuaria	Tramitología y gestión de procesos
Brindar una respuesta a denuncia de APROASUR por no contar con el apoyo de la Agencia de Jiménez	4 de setiembre 2018 CS-012-2018	Asistencia a Proyectos: Falta de apoyo de la agencia de Jiménez – Tucurrique al proyecto "Plan de desarrollo agro productivo para la zona sur del Reventazón.	Dirección de Extensión Agropecuaria- Agencia de Jiménez	Tramitología y gestión de procesos
Al Despacho Ministerial, solicitar al INDER información sobre pretensión de ciudadano de una parcela	16 de noviembre 2018 CS-015-2018	Asignación de parcela (INDER)	INDER	Tramitología y gestión de procesos Información
Brindar información a ciudadana sobre protocolo para entrevistas	26 de noviembre 2018 CS-016-2018	Unidad de Prensa	Prensa	Tramitología y gestión de procesos Información

<p>Solicitar al SENASA información requerida por ciudadano con relación a los Certificado Veterinario de Operación para empresas que transportan o importan productos y subproductos de origen animal</p>	<p>29 de noviembre 2018 OAI-021-2018</p>	<p>Emisión de Certificado Veterinario Oficial</p>	<p>Despacho viceministra-SENASA</p>	<p>Tramitología y gestión de procesos</p>
<p>Se elaboraron borradores de oficio al Despacho donde se recomienda, remitir al Sr. Juan Carlos Mendoza notas sobre la conformación del Equipo denominado Datos Abiertos y acceso a la Información, así como ratificar a la Licda. Lorena Campos como Oficial de Acceso a la Información.</p>	<p>DM-MAG-418-2018 DM-MAG-536-2018 de fecha 19 de julio 2018</p>	<p>Información a la Ciudadanía</p>	<p>Equipo Institucional Datos Abiertos</p>	<p>Información</p>

Solicitar a las diferentes instancias del MAG, el envío de información al Equipo de Datos Abiertos y Acceso a la Información para la transparencia en la gestión.	OAI-001 AL OAI-024 Levantamiento de actas (Página del MAG)	Datos Abiertos y Acceso a la Información Instancias del Ministerio de Agricultura y Ganadería que deben brindar información para cumplimiento de los Decretos 40199 y 40200	Todas las instancias del MAG	Información
Solicitar a los órganos adscritos e instituciones del sector, referirse a las razones del por qué de incumplimiento en la presentación de informes en el tema de Mejora Regulatoria	Se elaboraron 47 borradores de oficio que se enviaron por parte del Despacho del Sr. ministro y de la Sra. viceministra	Mejora Regulatoria	Instituciones del Sector y órganos adscritos	
Se elabora borrador de oficio para ratificar la Comisión de Mejora Regulatoria del MAG	DVM-ACQS 510-2018 del 4 de junio 2018	Mejora Regulatoria	Despacho viceministra	Tramitología y gestión de procesos.
Se sugirió que por ser la Contraloría de Servicios unipersonal, se asignara	Informe 2017	Atención al Ciudadano	Despacho Ministerial Dirección Administrativa y Financiera	Información

<p>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, asimismo se conversó con el Director Administrativo sobre este tema.</p>				
<p>Se dio un seguimiento y la administración logró poner en funcionamiento el único ascensor que existe en el edificio.</p>	<p>Correo 16 de mayo 2018-Jefe Bienes y Servicios</p>	<p>Usuarios Internos y Externos</p>	<p>Bienes y Servicios</p>	<p>Instalaciones</p>

VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA.

1. Alinear las capacitaciones de manera que su planificación esté dentro del Plan de Trabajo de la Secretaría, de manera que no se tenga que dejar de lado alguna otra actividad afín a los compromisos de las Contralorías para cumplir con las convocatorias que surgen durante el período.
2. Iniciar una gestión como instancia rectora para consultar ante quien corresponda el rol de las Contralorías de Servicio vs Oficial de Acceso a la Información.
3. Buscar un acercamiento con los jefes a fin de sensibilizar sobre el rol de las Contralorías de Servicio y el apoyo que se debe dar a estas instancias.

VIII. ANEXOS

- 1- Tablas de Excel con los datos que se incluyen en el presente informe sobre las subdimensiones
- 2- Tablas de Excel conteniendo los datos arrojados de la encuesta
- 3- Informe encuesta 2018
- 4- Boletín con Política de Derecho de Petición