

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME ANUAL DE LABORES**

**AÑO 2020**

**LICENCIADA LORENA CAMPOS RODRÍGUEZ**  
**CONTRALORA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL**

**MARZO, 2021**

## II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

### a- Bienes y servicios institucionales

Bienes y servicios institucionales	
1. Registro de Pequeños y Medianos Productores	2. Apoyo a la Juventud y Mujer Rural
3. IVA y el Registro de Productores Agropecuarios	4. Certificación como pequeños y medianos productores para gestionar RITEVE
5. Exoneraciones de Equipos Agrícolas	6. Apoyo a la mujer rural
7. Red Nacional de Información Agropecuaria	8. Servicios de Extensión agropecuaria: Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.
9. Apoyo a productores agropecuarios en casos de emergencia nacional por fenómenos atmosféricos, plagas o enfermedades.	10. Asistencia a productores de agricultura orgánica.
11. Contraloría de Servicios	12. Oficial de Acceso a Información
13. Permiso para Quemadas Agrícolas Controladas	14. Feria del Gustico
15. Archivo Institucional	16. Nuestras acciones COVID19
17. Consulta Pública	18. Órganos adscritos, Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA), Servicio Fitosanitario del Estado e Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria INTA

**Fuente:** Contraloría de Servicios. 2021.

## III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN. ES SOLO INFORMATIVO

#### IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Ver Cuadros adjuntos.

#### V. 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

- 1- Se logró mayor participación de los directores regionales en lo que fue la aplicación de la encuesta de satisfacción 2020., resultando un informe más robusto y con gran cantidad de observaciones suministradas por la ciudadanía.
- 2- Como Oficial de Acceso a Información se lideró el grupo de manera que los acuerdos que se tomaron al seno del equipo se cumplieran, lo que conllevó a que el Ministerio de Agricultura y Ganadería ocupara el puesto 10 de las instituciones que cumplen con la transparencia que demanda la Constitución Política, Defensoría de los Habitantes y los Decretos 40199 y 40200.
- 3- Se logró elaborar una nueva versión de la Política de Derecho de Petición en conjunto con los contralores de los órganos adscritos, la cual incorpora una serie de aspectos que fueron señalados en el IGI, por la Contraloría General de la República.
- 4- Se evaluó una vez más la percepción de los usuarios con respecto al tema de valores, lo que implica en sus respuestas que la eficiencia es fundamental, por lo que ese insumo de información debe ser considerado por las altas autoridades de manera que se vele por brindar servicios oportunos y de calidad a los usuarios.
- 5-

#### VI. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

- a. Al ser unipersonal y fungir además como Oficial de Acceso a Información es importante gestionar ante las instancias de Gobierno el mantener la plaza asignada a la Contraloría de Servicios debido a que la titular se acoge a jubilación a partir del próximo mes de mayo 2021 y valorar el reforzarla con un funcionario más.
- b. Aún sigue sin publicarse el Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios para su respectiva implementación, el proceso ha sido lento. La última gestión fue una revisión en conjunto con la Asesoría Jurídica y la emisión por parte de la Contraloría de un oficio para Leyes y Decretos aclarando algunos puntos.
- c. Suplir de un teléfono celular al titular de la Contraloría de Servicios, debido a que por la pandemia el teléfono virtual requiere de constantes contactos con Tecnologías de Información porque cambia la Dirección IP.
- d. Capacitación para la persona que releve a la titular por asuntos de jubilación.

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

- a. Capacitación de la Ley 9158 a la persona contralora que vayan a nombrar
- b. Coordinar con el Sistema Nacional de Contralorías de Servicio para que brinden

capacitación al nuevo Contralor (a) de Servicios.

c. Capacitación por parte de Miembros del Equipo de Datos Abiertos en el rol que debe desempeñar el Oficial de Acceso a Información.

d. Orientación por parte de la Comisión de Valores sobre el rol que debe desempeñar el Contralor de Servicios dentro de la Comisión.

## VII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Deficiencias institucionales
1. Se debe estandarizar los días de atención a los usuarios de las agencias a lo largo y ancho del país
2. No todas las agencias tienen rotulación con información de horarios de atención para la ciudadanía.
3. Cuando se solicita información para alimentar el sitio web hay que estar indicando que es a petición del Sr. ministro para que haya una respuesta a los requerimientos planteados.
4. El servicio que se brinda a la ciudadanía es limitado por la falta de recurso humano, lo anterior, por cuanto ha habido una salida importante de personal por asuntos de jubilación., se deben efectuar acciones que conlleve al relevo de ese personal.
5. La telefonía que actualmente se utiliza por parte de la institución, presenta serios problemas para tener una buena comunicación, presentando problemas de desvío de llamadas a otras instancias o las mismas se cortan.
6. Continúan los problemas para actualizar el expediente digital, lo cual conlleva a que la información que se dispone en el sitio web no sea la correcta.

Fuente: Contraloría de Servicios MAG-2020

## VIII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

### JERARCA

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Se recomienda al Sr. Ministro emitir un oficio que valide toda la información que se ha subido al sitio web correspondiente a la labor de la Contraloría de Servicios, se valida la recomendación mediante el DM-MAG-064-2020 de fecha 28 de enero 2020.	Contraloría de Servicios	Contraloría de Servicios y Despacho Ministro	Atención a usuarios y acceso a información
Se remite oficio CS-03-2020 del 9 de marzo 2020 al Máximo Jerarca, elevando queja por no atención de ciudadano por parte del Órgano Adscrito Servicio Fitosanitario del Estado.	Insumos Agrícolas	Servicio Fitosanitario del Estado	Atención a la persona usuaria
Se remite al Ministro como el rector del sector agropecuario para su respectiva atención queja por falta de respuesta a una petición de información simple. Correo 24-9-2020	SENARA	Servicio Nacional de Riego y Avenamiento.	Derecho de Petición, atención a personas usuarias
Se remite al Despacho vía correo el día 5 de diciembre denuncia interpuesta por no atención a ciudadana que manifiesta no ha sido atendida y corresponde a	Servicio Nacional de Salud Animal, Bienestar Animal y Salud Pública	SENASA	Tramitología y gestión de procesos - Atención a usuarios

un perro que no los deja dormir.			
Se traslada denuncia vía correo al Despacho del Sr. Ministro el día 16 de agosto 2020 de ciudadano que se queja de perros que han atacado personas y que ya formuló su queja por medio del formulario que tiene SENASA	Servicio Nacional de Salud Animal, Bienestar Animal y Salud Pública	SENASA	Tramitología y gestión de procesos
Se remite correo al Despacho Ministerial el día 1 de setiembre 2020, con el fin de que soliciten al SENASA su intervención por tenencia de animales que atentan contra la salud pública			
Las recomendaciones emitidas por el Equipo de Datos Abiertos con copia al Sr. Ministro, quien manifestó todo el apoyo para continuar con la labor de transparencia, surtieron un efecto muy positivo para la institución la cual se ubicó en el 10 lugar de las instituciones que cumplieron con lo establecido en el índice de transparencia	Información a la ciudadanía	Todas las instancias del Ministerio de Agricultura y Ganadería	Información al ciudadano
Se solicita al Despacho de la Sra. Viceministra, validar nuevos ajustes a la política de derecho de petición por requerimientos del IGI-Contraloría General de la República	Información	Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos	

**RECOMENDACIONES EMITIDAS EN EL 2021, SE REPORTAN PARA LO QUE CORRESPONDA POR ACOGERME A JUBILACIÓN A PARTIR DEL 1 DE MAYO 2021**

Como oficial de acceso a información se le remite el oficio OAI-01-2021 solicitándole su intervención para el nombramiento del nuevo contralor (a) de Servicios del MAG. fecha 18 de febrero 2021 (*)	Contraloría de Servicios	Despacho del Ministro, Dirección Administrativa y Financiera, Gestión Institucional de Recursos Humanos	Atención a la persona usuaria
Se remite para su respectivo trámite denuncia interpuesta contra SENASA por no atención de petición de ciudadano adulto mayor sobre caballeriza ubicada en residencial. Correo enviado al despacho el 31-1-2021.(*)	SENASA	Servicio Nacional de Salud Animal	Atención de denuncias
Se remite formalmente denuncia al Despacho del Sr. Ministro sobre la atención brindada por funcionaria a los usuarios quienes han presentado reiteradas quejas. 21-1-2021. Se emite oficio DM-MAG-100-2021 con recomendaciones para atender por medio de la psicóloga el comportamiento de funcionaria. (*).	Dirección de Extensión Agropecuaria-Atención a productores	Agencia de Extensión Agropecuaria de Pejibaye	Atención a usuarios. Brindar información a productores.
Analizar todos los resultados arrojados en la encuesta 2020, ya que son insumo de información muy importante para buscar acciones de mejora en todos los campos de la institución. (*)	Dirección de Extensión Agropecuaria	Despacho Ministro y Director Nacional de Extensión Agropecuaria	Atención a los usuarios de los servicios del MAG y sus Órganos Adscritos.

(\*) Se incluyeron en este informe por ser el último que emitirá la Contraloría de Servicios por jubilación a partir del 1 de mayo 2021.

## **IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA**

- a. Mayor seguimiento a la labor que desarrollan las Contralorías de Servicio, manifestando a los altos jerarcas institucionales, la importancia de apoyar y conservar esas instancias dentro de la institución, lo anterior por cuanto existe una cantidad considerable de personas que se están jubilando y algunas Contralorías son unipersonales, por lo que existen riesgos de que en ausencia total de un reemplazo se pueda atender los requerimientos de la población.
- b. Brindar capacitación a los funcionarios que laboran en las Contralorías de Servicio, ya que si bien es cierto la pandemia cambió la forma en que se trabajaba con la Secretaría, si se contó con instrumentos que permitieron darle continuidad a una serie de temas a nivel institucional con otras instancias, no así con la Secretaría.
- c. Enviar un comunicado a los diferentes Ministerios y Órganos Adscritos, que informen sobre el personal que labora en las Contralorías como una forma de actualizar datos y a la vez tomar acciones en caso de que se detecte que no hay claridad al respecto con relación a sus funcionarios.

## **X. ANEXOS**

### **Informe Encuesta de Satisfacción 2020**

### **Preguntas formuladas en la encuesta**

### **Cuadros relacionados al punto IV**

En este Capítulo se hace referencia a los cuadros, gráficos, entre otros, como complemento a la información aportada.

**Licda. Lorena Campos Rodríguez**

**Contralora de servicios y**

**Oficial de acceso información**

**Aprueba: Sr. Renato Alvarado Rivera**

**Ministro**