

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME ANUAL DE LABORES**

**AÑO 2022**

**LICENCIADO MARCO VINICIO CUEVAS CALVO**

**CONTRALOR DE SERVICIOS INSTITUCIONAL - MAG**

**2023**

## 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 DEKRA
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 Quemas Agrícolas Controladas	14.	Archivo Institucional
15.	Nuestras acciones COVID19	16.	Consulta Pública
17.	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. 2022.

### III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN.

La información que se detalla en esta sección, tiene como finalidad ayudar a comprender el concepto de consultas e inconformidades, dónde deben registrarse y cómo clasificarlas, de acuerdo con lo que se le solicitará en el Capítulo IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN; razón por la cual no se agrega como un apartado independiente del Informe, ya que se presenta únicamente con fines aclaratorios.

Las consultas atendidas por las CS se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean las personas usuarias de los bienes y servicios públicos que brinda la institución. De ahí que la CS las reciben y atienden por diferentes medios, ya sea en forma personal, escrita, telefónica o por correo electrónico, las cuales no requieren la apertura de un expediente, ya que en su gran mayoría son resueltas en forma inmediata.

Se plantea dicha categorización tomando en cuenta que estos seis elementos determinan, cada uno, desde su perspectiva, la calidad con que se brindan los bienes y servicios públicos, a saber:

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

Para lo que corresponde para el año 2022, esta Contraloría de Servicios, atendió la cantidad de 53 consultas.

<b>DIMENSIÓN</b>	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	
<b>SUB-DIMENSION</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Información</b>	<b>6</b>
<b>Atención a la persona usuaria</b>	<b>10</b>
<b>Tramitología y gestión de procesos.</b>	<b>2</b>
<b>Uso inadecuado de los recursos</b>	<b>4</b>
<b>Instalaciones.</b>	<b>2</b>
<b>Otras.</b>	<b>29</b>
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

#### **IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN**

La información que se detalla en este apartado, se registra en tablas de excel que se adjuntan al presente informe. Contiene 15 tablas por cada tipo de gestión o subdimensión, que fueron diseñadas de manera sencilla y con fórmulas ya establecidas para facilitarles el llenado, por lo que solo se digitan los datos en valores absolutos y las columnas en porcentajes se calculan de manera automática.

Las tablas se adjuntan en los anexos.

#### **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**

- a. Se tuvo comunicación con 230 organización a nivel nacional para la participación de la encuesta de satisfacción del usuario, y conocer su grado de percepción y expectativas del servicio de los funcionarios del MAG.
- b. Se dio a conocer el Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios para su respectiva implementación, a todo el personal.
- c. Se creo un CODIGO QR, para facilitar el ingreso al formulario de la web, y así poder que todos los ciudadanos tengan un instrumento mas para hacer sus denuncias.

#### **VI. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS**

- a. Al ser unipersonal en este momento, lo cual la Ley # 9158, recomienda que no lo sea, es importante gestionar ante las instancias de Gobierno crear una plaza asignada a la Contraloría de Servicios debido a que se requiere un subcontralor o subcontralora, con la idea de valorar el reforzarla con un funcionario más.
- b. Un espacio físico u oficina la cual se pueda atender llamadas telefónicas o atención personal a denunciantes, con más privacidad.

## 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. Brindar la información para alimentar el sitio web 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.

Fuente: Contraloría de Servicios MAG-2022

## VIII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

A la fecha existe una recomendación a las autoridades superiores, en lo que respecta el año 2022.

## IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

- a. Brindar capacitación al o a los funcionarios que laboran en las Contralorías de Servicio.
- b. 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**

Encuesta con las preguntas utilizadas dirigidas a las organizaciones.

Cuadros relacionados al punto IV.

**Lic. Marco Vinicio Cuevas Calvo**  
**Contralor de Servicios - MAG**