23 de mayo de 2025
CARTA-MAG-DM-566-2025

Señor
Luis Román Hernández
Jefe a.i.
Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios
Ministerio de Planificación y Política Económica

Estimado señor:

Asunto: Aprobación del informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por Mideplan.

Estimado señor:

Reciba un cordial saludo. En cumplimiento a lo indicado en la Ley N° 9158, Ley Reguladora Del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, adscritas al Sistema Nacional de Contraloría de Servicios MIDEPLAN, en sus Articulo 14, inciso 4 y Articulo 37, este despacho avala los documentos registrados en el Sistema Delphos, cuyas tablas fueron adjuntadas en formato ".xlxs" al oficio N° CS-003-2025, suscrito por el señor Marco Vinicio Cuevas Calvo, Contralor de Servicios de este ministerio (se adjunta oficio).

Sin más por el momento, se despide.

Atentamente,

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA · MINISTRO ·

Víctor Julio Carvajal Porras
MINISTRO
Ministerio de Agricultura y Ganadería

EJT/mab

Adjunto: oficio N° CS-003-2025 con tablas en Excel.

C. Sr. Marco Cuevas Calvo- Contralor de Servicios- MAG
Archivo

24 de abril de 2025
CS-003-2025

Señor
Víctor Julio Carvajal Porras
MINISTRO
Ministerio de Agricultura y Ganadería

Estimado señor Ministro:

En cumplimiento a lo indicado en la Ley N° 9158, Ley Reguladora Del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, adscritas como órgano administrador a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios MIDEPLAN, en sus Artículo 14, inciso 4 y Artículo 37, indica:

> *"Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por Mideplan, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización."*

Por lo tanto, le solicito muy cordialmente su aprobación y aval de dicho informe, elaborado con base a la **Guía Metodológica del Informe Anual de Labores de la Contralorías de Servicios 2024**, el registro de la información de las actividades del año recién concluido, el cual se realizó en las tablas excel facilitadas para dicho informe anual de labores de esta Contralorías de Servicios para el año 2024, las 15 tablas fueron proporcionadas por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, MIDEPLAN, las cuales se adjuntan a la presente nota.

Además, se adjunta la Guía Metodológica para la elaboración del informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios 2024.

Sin otro particular, de despide.

MARCO VINICIO CUEVAS CALVO (FIRMA)
Firmado digitalmente por MARCO VINICIO CUEVAS CALVO (FIRMA)
Fecha: 2025.04.25 08:36:53 -06'00'

Lic. Marco Vinicio Cuevas Calvo
Contralor de Servicios Institucional
CONTRALORIA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL – MAG

Cc: Archivo Digital

22 de mayo, 2025
CARTA MAG-000-2025

Luis Roman Hernandez
Jefe a.i.
Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios
Ministerio de Planificacion y Político Económico

Estimado señor:

Asunto: Aprobación del informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por Mideplan.

En cumplimiento a lo indicado en la Ley N° 9158, Ley Reguladora Del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, adscritas al Sistema Nacional de Contraloría de Servicios MIDEPLAN, en sus Articulo 14, inciso 4 y Articulo 37, este despacho avala los documentos registrados en el Sistema Delphos, cuyas tablas fueron adjuntadas en formato ".xlxs" al oficio N° CS-003-2025, suscrito por el señor Marco Vinicio Cuevas Calvo, Contralor de Servicios de este ministerio (se adjunta oficio).

Sin más por el momento, se despide.

Cordialmente,

Victor Julio Carvajal Porras
Ministro
Ministerio de Agricultura y Ganadería

EJT ERICK RAMON JARA TENORIO (FIRMA)

Firmado digitalmente por ERICK RAMON JARA TENORIO (FIRMA)
Fecha: 2025.05.22 14:53:49 -06'00'

C. Sr. Marco Cuevas Calvo- Contralor de Servicios- MAG
Archivo

Adjunto: oficio N° CS-003-2025 con tablas en Excel.

Institución: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: **2024**

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	**Detalle de la consulta en forma concreta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Atencion de personas usuarias internas y externas sobre labores varias del MAG y sus oficinas adscritas	65	65	100,00%
TOTAL		**65**	**65**	100,00%

Notas importantes a considerar:

1. Se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente, de ahí que no se contemplan consultas en proceso o pendientes de resolver.

2. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula el porcentaje de manera automática.

3. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene la fórmula para generar este resultado de manera porcentual y automática.

4. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar el porcentaje de manera automática.

Institución: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: **2024**

Dimensión: Calidad de los Bienes y Servicios Institucionales

No.	Tabla 2									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Páginas web institucionales desactualizadas o carentes de información relacionada con bienes y servicios institucionales, trámites y requisitos, horarios de atención a la ciudadanía, procesos y procedimientos para acceder a los bienes y servicios.	Departamento de Prensa, (oficina que lleva la web del MAG)	Pagina web	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Horarios de atención a la ciudadanía	Direccion de Desarrollo Occidental	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				**2**	**2**	**0**	**0**	**100,00%**	**0,00%**	**0,00%**

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado de bienes y servicios institucionales que se dispone y no escribir la palabra bien o servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo *, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.**

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	Tabla 3									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias.	Direccion de Desarrollo Huetar Caribe	Apoyo a productores agropecuarios en casos de emergencia nacional por fenómenos atmosféricos, plagas o enfermedades.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias.	Direccion de Desarrollo Occidental	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Desatención de las llamadas telefónicas y dificultad de acceso por este medio, así como otros canales establecidos.	Direccion de Desarrollo Pacífico Central	Certificación como pequeños y medianos productores para gestionar DEKRA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

4	Abuso de autoridad por parte de los funcionarios hacia las personas usuarias.	Direccion de Desarrollo Occidental	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Desatención de las llamadas telefónicas y dificultad de acceso por este medio, así como otros canales establecidos.	Direccion de Desarrollo Oriental	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias.	DNEA	Ley del Cannabis para uso medicinal y terapéutico y del Cáñamo para uso alimentario e industrial	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias.	Direccion de Desarrollo Occidental	Permiso para Quemas Agrícolas Controladas	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Cuestionamiento a la conducta y ética de la persona funcionaria.	Auditoria Interna		1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias.	Direccion de Desarrollo Huetar Norte	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias.	Proveeduria Institucional		1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Desigualdad en la atención brindada a las personas usuarias por privilegios, preferencias o prejuicios.	Direccion de Desarrollo Brunca	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Falta de amabilidad, cortesía o empatía del funcionario hacia la persona usuaria.	Direccion de Desarrollo Occidental	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias.	Direccion de Desarrollo Brunca	Apoyo a la Producción Agroambiental	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				**16**	**16**	**0**	**0**	**100,00%**	**0,00%**	**0,00%**

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado de bienes y servicios institucionales que se dispone y no escribir la palabra bien o servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo (***), recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	**Tabla 4**									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
				Términos Absolutos* **				**Términos Relativos**		
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	**Unidad Organizacional (según organigrama vigente)***	**Bien o Servicio Institucional****	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Total en Proceso**	**Total que No fueron Resueltas**	**Porcentaje Resueltas**	**Porcentaje en Proceso**	**Porcentaje que No fueron Resueltas**
1	Procedimientos mal aplicados y complejidad de los mismos.	DNEA	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

2	Trámites engorrosos para las personas usuarias.	Direccion de Desarrollo Oriental	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	No se da respuesta o se desatienden las solicitudes de bienes y servicios.	Proveeduria Institucional	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				**3**	**3**	**0**	**0**	**100,00%**	**0,00%**	**0,00%**

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado de bienes y servicios institucionales que se dispone y no escribir la palabra bien o servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo (***), recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	**Tabla 5**									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos institucionales)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	**Unidad Organizacional (según organigrama vigente)***	**Bien o Servicio Institucional****	**Términos Absolutos***				**Términos Relativos**		
				Total Recibidas	**Total Resueltas**	**Total en Proceso**	**Total que No fueron Resueltas**	**Porcentaje Resueltas**	**Porcentaje en Proceso**	**Porcentaje que No fueron Resueltas**
1	Anomalías en el manejo de los recursos institucionales durante la prestación del servicio.	Direccion de Desarrollo Oriental		1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Anomalías en el manejo de los recursos institucionales durante la prestación del servicio.	Direccion de Desarrollo Chorotega		1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				**2**	**2**	**0**	**0**	**100,00%**	**0,00%**	**0,00%**

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado de bienes y servicios institucionales que se dispone y no escribir la palabra bien o servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo (***), recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	**Tabla 6**									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	**Unidad Organizacional (según organigrama vigente)***	**Bien o Servicio Institucional****	**Términos Absolutos***				**Términos Relativos**		
				Total Recibidas	**Total Resueltas**	**Total en Proceso**	**Total que No fueron Resueltas**	**Porcentaje Resueltas**	**Porcentaje en Proceso**	**Porcentaje que No fueron Resueltas**
1				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
TOTAL				**0**	**0**	**0**	**0**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado de bienes y servicios institucionales que se dispone y no escribir la palabra bien o servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo (***), recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	Tabla 7 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
				Términos Absolutos***				Términos Relativos			
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	La afectación presentada es competencia de otra institución.	C.N.P. y C.A.C.	Ferias del Agricultor	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	La afectación presentada es competencia de otras instituciónes.	SENASA, INTA Y SFE		23	23	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	La afectación presentada es competencia de otra institución.	AEA de Heredia	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				**26**	**26**	**0**	**0**	**100,00%**	**0,00%**	**0,00%**

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado de bienes y servicios institucionales que se dispone y no escribir la palabra bien o servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo (***), recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

Institución: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: **2024**

Dimensión: Calidad de los Bienes y Servicios Institucionales.

No.	Tabla 8									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
TOTAL				**0**	**0**	**0**	**0**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado de bienes y servicios institucionales que se dispone y no escribir la palabra bien o servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo *, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.**

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	Tabla 9									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
TOTAL				**0**	**0**	**0**	**0**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado de bienes y servicios institucionales que se dispone y no escribir la palabra bien o servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo *, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.**

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	Tabla 10									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Procedimientos mal aplicados y complejidad de los mismos.	Asesoria Juridica	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

2	Fallos en los sistemas que dan soporte a los bienes y servicios institucionales.	Tranferencia de la Informacion TI	Servicios de Extensión agropecuaria, Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				**2**	**2**	**0**	**0**	**100,00%**	**0,00%**	**0,00%**

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado de bienes y servicios institucionales que se dispone y no escribir la palabra bien o servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo *, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.**

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	Tabla 11									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
TOTAL				**0**	**0**	**0**	**0**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado de bienes y servicios institucionales que se dispone y no escribir la palabra bien o servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo *, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.**

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	Tabla 12									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Instalaciones)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
TOTAL				**0**	**0**	**0**	**0**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado de bienes y servicios institucionales que se dispone y no escribir la palabra bien o servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo *, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.**

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

	Tabla 13
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Otras)

No.	de la inconformidad en forma c	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
TOTAL				**0**	**0**	**0**	**0**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado de bienes y servicios institucionales que se dispone y no escribir la palabra bien o servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo *, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.**

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

Tabla 16	
Aportes de las CS que fomentan la participación ciudadana y fortalecen su gestión contralora	
Aporte implementado	**Temática asociada**
Comisión de Ética y valores	Participación en comisiones, designaciones y en otras actividades institucionales
Comisión de Mejora Regulatoria	Participación en comisiones, designaciones y en otras actividades institucionales
Procedimiento para Fortalecer la Integridad en la Función Pública	Instrumentos que apoyan y regulan la gestión de las CS
Procedimiento atención de denuncias y quejas presentadas ante la CS Institucional MAG 2024	Instrumentos que apoyan y regulan la gestión de las CS
Manual de atención a la persona usuaria y sus Protocolos MAG 2024	Instrumentos que apoyan y regulan la gestión de las CS
Encuestas y entrevistas	Herramientas para medir la precepción y satisfacción ciudadana, respecto a os bienes y servicios públicos
Creación de CODIGO QR	Medios para que la persona usuaria plantee gestiones ante la CS