



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE LABORES

AÑO 2023

LICENCIADO MARCO VINICIO CUEVAS CALVO

CONTRALOR DE SERVICIOS INSTITUCIONAL – MAG

2024

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 Quemadas 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. 2023.

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 2023, esta Contraloría de Servicios, atendió la cantidad de 64 consultas.

DIMENSIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO	
SUB-DIMENSION	CANTIDAD
Información	1
Atención a la persona usuaria	61
Tramitología y gestión de procesos.	1
Uso inadecuado de los recursos	1
Instalaciones.	0
Otras.	0
TOTAL	64

Para el sistema DELPHOS, el cual lleva otra nomenclatura, basados en el sistema elaborado por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS), instalado en el MIDEPLAN, se desarrollo de la siguiente manera:

MATERIAL PARA DELPHOS	CANTIDAD
01. Atención de consultas	16
02. Atención de inconformidades externas	7
03. Atención de inconformidades internas	2
04. Atención de otras gestiones	39
05. Aportes de las CS que fomentan la participación ciudadana y fortalecen su gestión contralora	1
06. Principales necesidades de las CS	
07. Deficiencias institucionales	
08. Recomendaciones a la STSNCS	
Informe del Jerarca (Recomendaciones)	
	65

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 14 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 obtuvo 144 encuestas respondidas por parte de los usuarios, la cual hubo una participación a nivel nacional, en el cual se deseaba medir el grado en la Percepción, Expectativa y Satisfacción del usuario, y conocer su pensamiento del servicio que brindan los funcionarios del MAG.
- b. Se dio a conocer Reglamento a la ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, para para el conocimiento a todo el personal.

- c. Se creó un CODIGO QR, para facilitar el ingreso al formulario de la web, y así poder que todos los ciudadanos tengan un instrumento más 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 subcontratador o subcontratadora, 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-2023

VIII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

A la fecha existe una recomendación a las autoridades superiores, en lo que respecta el año 2023.

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