
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA
SERVICIO FITOSANITARIO DEL ESTADO

CONTRALORIA DE SERVICIOS SFE

INFORME ANUAL DE GESTIÓN
DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS 2021

Lic. Alexis Carranza Jiménez

ABRIL 2022

I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Productos o servicios institucionales

Los Servicios que ofrece el Servicio Fitosanitario del Estado se describen a continuación. Se debe tomar en cuenta que el SFE en conjunto con los órganos adscritos tiene 64 registros en la plataforma del MEIC, no obstante, los mismos corresponden al Ministerio de Agricultura y Ganadería, Servicio Nacional de Salud Animal y Oficina Nacional de Semillas.

Siendo 32 registros del Servicio Fitosanitario del Estado.

Productos o servicios institucionales	
1. Inscripción o renovación de la base de datos de exportadores de planta y productos vegetales no tradicionales.	2. Certificación de ausencia de plagas.
3. Certificación de tratamiento inspección fitosanitario.	4. Registro de agroquímicos.
5. Tramites de registro en agricultura orgánica.	6. Servicio de monitoreo para condición de plaga.
7. Venta del parasitoide.	8. Registro de viveros.
9. Análisis de laboratorio diagnóstico de plagas.	10. Certificación de OVMs de uso agrícola.
11. Emisión de Certificación fitosanitario.	12. Análisis de laboratorio de residuos de agroquímicos.
13. Laboratorio de control de calidad de agroquímicos.	14. Monitoreo a nivel nacional de moscas exóticas de las frutas.
15. Vigilancia fitosanitaria para la prevención y control de plagas.	16. Análisis de muestras de vegetales para exportar e importados.

Fuente: Información del sitio web del Servicio Fitosanitario del Estado.

ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Las Contralorías de Servicio deben de actuar de conformidad a la Ley N° 9158 que regula su accionar. En cuanto al tema de atención de consultas, inconformidades, denuncias, felicitaciones, 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 SFE, 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, Comisión Mejora Regulatoria y como Oficial de Acceso a la Información, en donde igualmente debe de orientar y guiar al equipo de trabajo conformado por el Señor Director, 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, sugerencia, como es el correo electrónico, teléfono, la página web de la institución, los buzones físicos que han sido colocados en diferentes oficinas regionales y estaciones de control.

En el caso de las inconformidades, las mismas son 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 2021. La tabla N° 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 a lo interno del Servicio Fitosanitario del Estado.

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	Atención de usuarios vía telefónica sobre diferentes tramites en el SFE	106	106	100,00%
2	Casos MAG - INTA - SENASA que fueron trasladados	2	2	100,00%
3	Consulta sobre información de Agricultura Orgánica	1	1	100,00%
4	Consulta sobre información de la Unidad Financiera	1	1	100,00%
5	Traslado de llamadas telefónicas otras instancias del SFE	48	48	100,00%
6	Consultas sobre direcciones electrónicas de funcionarios del SFE	15	15	100,00%
7	Atención de usuarios externos con molestia por la mala atención de la central telefónica o alguna instancia del SFE	31	31	100,00%
8	Consulta sobre el acceso y manejo de información de la página web del SFE	5	5	100,00%
TOTAL		209	209	100,00%

Dimensión: Calidad de los Bienes y Servicios Institucionales

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2021

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)										
No.	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	Inconformidad por decomiso en Aeropuerto	Control Fitosanitario	Falta de información en el decomiso	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Denuncia por falta de respuesta	Unidad de Registros de Agroquímicos	Falta de información en respuesta	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: 2021

Tabla 3

Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)

No.	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	Inconformidad por atención en Estación	Control Fitosanitario	Mala atención a usuarios externos	1	1	0
2	Denuncia por venta ilegal de platas	Operaciones Regionales	Venta ilegal plantas	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	No atención oportuna de Unidades	Laboratorios	Falta de atención en llamadas	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Atención venta de plantas en zona residencial	Operaciones Regionales	Venta de plantas en condominios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Atención inadecuada vía telefónica	Certificación Fitosanitaria	Mala atención en la atención de llamadas	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Denuncia por malos olores por aplicación en zona residencial	Operaciones Regionales	Mala aplicación de agroquímicos en zona residencia	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: 2021

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	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	Denuncia por mal servicio	Control Fitosanitario	Falta de claridad en tramites	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Inconformidad por tramites	Unidad de Registros de Agroquímicos	Tardía en respuesta de tramite	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Denuncia por extravío de documentación	Dirección Administrativa y Financiera	Perdida de documentos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: 2021

Tabla 6										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	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	Sugerencia reloj marcador	Control Fitosanitario	Implementar reloj marcador	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: 2021

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
No	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	Denuncia incumplimientos por de protocolos	Unidad Servicios Generales	Incumplimiento de protocolos contra el COVID 19	1	1	0	0	100%	100%	100%
TOTAL				1	1	0	0	100%	100%	100%

APORTES DE LAS CONTRALORIA DE SERVICIOS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA.

- **Encuesta de Satisfacción:** Se aplicó para el 2021 para evaluar el impacto del COVID 19 en los servicios que brinda el Servicio Fitosanitario del Estado.
- **Encuesta de Satisfacción:** A nivel interno del SFE se aplicó el instrumento con varias Unidades con el fin de medir el grado de satisfacción de las personas funcionarias y buscar mejoras en sus procesos.
- **Mejora Regulatoria:** La participación de la Contraloría de Servicios como gestor en el seguimiento a los Planes de Mejora Regulatoria del SFE y actualizar el catálogo de tramites del MEIC en coordinación con las diferentes instancias.
- **Oficial de Acceso a la Información:** A continuación, se coordinó el Equipo de Datos Abiertos en el cumplimiento de los Decretos 40199- Datos Abiertos y 40200 Oficial de Acceso de la Información.
- **Índice Transparencia de Servicio Público:** Se coordinó en elaborar planes de acciones en los diferentes puntos donde esta Contraloría de Servicios tuvo que dar respuesta a las acciones de cumplimiento.

Otras Gestiones de la Contraloría de Servicios:

- 1- Se actualizado la información en el sitio web del Servicio Fitosanitario del Estado, en donde el usuario puede hacer uso de esta Contraloría.
- 2- Conformación de 12 expedientes por quejas denuncias e inconformidades o solicitud de información durante el año 2021.
- 3- Se elaboró el Plan Anual Operativo 2022.
- 4- Elaboración de una propuesta borrador para un Manual de Atención al Usuario del SFE.
- 5- Elaboración de Informes del estudio de satisfacción de los usuarios.
- 6- Se actualizaron los procedimientos de la Contraloría de Servicios.
- 7- Se realizaron diferentes giras a Regionales y Estaciones para ver el estado actual de los buzones de sugerencia, visitar a diferentes usuarios para conocer sus opiniones con respecto al servicio que brinda el SFE
- 8- Elaboración del Plan Anual de Trabajo 2022 para la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.
- 9- Participación en la Comisión de Valores Institucional en sus reuniones mensuales.
- 10- Elaboración de una propuesta del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios.
- 11- Seguimiento del SEVRI de la Contraloría de Servicios.
- 12- Seguimiento a informes de Auditoria Interna.
- 13- Es importante señalar que la página web y redes sociales del Servicio Fitosanitario del Estado 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 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.
- 14- Seguimiento al Plan Anual Operativo 2021 y elaboración de informes trimestrales.

- 15- Brindar charlas a diferentes Departamentos y Unidades sobre el procedimiento de atención de inconformidades, denuncias, sugerencias y felicitaciones del usuario.
- 16- Elaboración del Informe de Labores 2021 para la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.

PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS.

- a- Personal adicional mediante la aprobación de nueva plaza, ya que por ser una Unidad Unipersonal a la hora de realizar giras o salir a reuniones, vacaciones o incapacidad, es de suma importancia no dejar la oficina sola.
- b- Espacio físico adecuado para la atención de los usuarios de esta CS.

DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES ENCUESTA

Deficiencias institucionales
1. Incluir de forma permanente, una sección en el sitio web una sección de foro.
2. Limitación en el servicio que se brinda a la ciudadanía por la falta de recurso humano.
3. Depurar la base de datos de las direcciones de correo electrónica de los usuarios de cada Unidad o Departamento.
4. Se carece de un sistema en línea para la Contraloría de Servicios.
5. Reforzar capacitaciones el conocimiento de las herramientas tecnológicas a los funcionarios para la atención de nuestros usuarios.

RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

- Acercamiento entre la Secretaría y las Contralorías de Servicios para un mejoramiento en los procesos.
- Que se plantee ante las autoridades de MIDEPLAN la urgente necesidad de reforzar la Secretaría con más personal de manera que se puedan articular todas las acciones que le han sido conferidas por Ley en beneficio a la gestión de las instituciones que estamos debidamente registradas ante esa Secretaría.

Lic. Alexis Carranza Jiménez
Contralor de Servicios