**Contraloría de Servicios Institucional**

**1° Informe de Labores 2016**

**Atención de gestiones presentadas en la Contraloría de Servicios**

Al 31 de mayo del presente año se han atendido en totalidad 114 gestiones, mientras que durante el año 2014 el promedio de casos fue de 52 para la misma fecha, mostrando un incremento significativo, de un 119,23%.

A continuación se muestra el desglose de casos según el mecanismo empleado.



Cuadro N° 1 Fuente: Base de Datos Contraloría de Servicios

Gráfico N° 1

También es importante hacer notar que la gran mayoría de gestionesobedecen a peticiones de información por parte de los usuarios externos y solamente en 4 casos se reportan inconformidades, estas últimas relativas a trato recibido, problemas con el funcionamiento en el módulo de consultas de la página web, gestión administrativa interna de contratos que incumple los plazos, e información engañosa del Programa de PSA circulando en un ente privado.

De los 4 trámites solamente en uno de los casos solamente en uno de los casos se aceptó la responsabilidad de la administración otorgándole la razón al beneficiario y procediendo de inmediato con la solución.

Para el caso de las consultas los temas más recurrentes fueron: Información del Programa de PSA, Procedimiento para el envío de currículums, estados de contratos, cómo formar parte de la lista de oferentes de comprared, entre otros.



Cuadro N° 2 Fuente: Base de Datos Contraloría de Servicios

Gráfico N° 2

**Gestiones atendidas por área funcional**

Adicionalmente se indica que de las gestiones atendidas un número importante se dirigen a la Dirección de Servicios Ambientales, por ser este el programa sustantivo no obstante hubo una cantidad considerable de dudas catalogadas como “no corresponden” por cuanto se trataban de solicitudes de información que no eran atinentes al Fonafifo como la solicitud de donación de árboles, solicitud de espacios para sembrar árboles, facilidad de donación de terrenos para reforestar, entre otros. No obstante las mismas fueron atendidas y direccionadas para su resolución según corresponda.

Otro aspecto que también llamó la atención fue la cantidad de solicitudes dirigidas a conocer el procedimiento para la entrega de currículums.



Cuadro N° 3 Fuente: Base de Datos Contraloría de Servicios

**Contraloría Interna**

A la fecha no se han recibido gestiones internas.

**Rendición de cuentas**

La Contraloría de Servicios en cumplimiento al Artículo 14 inciso 4 de la Ley 9158, presentó el 31 de marzo el respectivo Informe Anual de resultados 2015 ante la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios, con el aval del Director Ejecutivo, así mismo se presentó el Informe del Jerarca ante MIDEPLAN.

**Actividades de posicionamiento de la Contraloría de Servicios**

La Contraloría de Servicios visitó dos oficinas Regionales durante el primer trimestre, en estas visitas se entregaron encuestas para aplicación de los beneficiarios del Programa de PSA, así mismo se efectuaron inspecciones en sitio mediante la observación de verificación sobre requisitos y atención brindada en dichas Regionales las cuáles fueron satisfactorias.



Cuadro N° 4 Fuente: Contraloría de Servicios

También se participó de otro tipo de actividades entre ellas: una Feria de Participación Ciudadana efectuada en Santa Rita de Río Cuarto de Grecia, organizada por el IMAS, Día de Campo efectuado en San Carlos Organizado por CODEFORSA y Fonafifo y en la Reunión de la ONF en el Hotel Radisson en donde se dio a conocer la labor de la Contraloría de Servicios y se propició un contacto más cercano con las organizaciones solicitándoles nos colaboren con la aplicación de los instrumentos de percepción de calidad de los servicios del Fonafifo, y aprovechando para la atención y aclaración de dudas.



Cuadro N° 5 Fuente: Contraloría de Servicios

Dentro de la acción estratégica de posicionamiento se visitaron tres organizaciones que tramitan con el Fonafifo, para explicarles cómo pueden acceder a la Contraloría de Servicios, y de qué manera pueden participar activamente y colaborar con esta instancia. De igual manera se solicitó la colaboración con la aplicación de encuestas, entregándoseles un afiche de la Contraloría de Servicios del Fonafifo de modo que pudieran colocarlo en dichos lugares.



Cuadro N° 6 Fuente: Contraloría de Servicios

La Contraloría es el ente coordinador de la Comisión Institucional de Mejora Regulatoria y a la fecha se han efectuado dos reuniones más una visita al MEIC para conocer mejor sobre el proceso de simplificación de trámites y aclarar dudas respecto a los requisitos legales e implicaciones que tiene la divulgación del catálogo de trámites institucionales. En esta materia la Unidad apoya la labor del analista de Planificación en cuanto al seguimiento del inventario de procedimientos institucionales.

Con respecto a los buzones de sugerencias a pesar de que la institución cuenta con 10 buzones de sugerencias instalados en Oficinas Centrales y Regionales a disposición de los usuarios, durante estos 5 meses solamente se registraron 3 boletas pero nos e tramitaron por presentarse de forma anónima.

***Manual de Atención y Servicio al Usuario***

El día 25 de febrero del 2016 mediante circular enviada a todo el personal institucional se divulga el Manual de Atención y Servicio al Usuario que contiene los procedimientos avalados por el Fonafifo para la atención de usuarios externos, que accedan a nuestros servicios de manera personal, electrónica o telefónica, así como los protocolos de vestimenta e imagen, actitud del funcionario, relaciones humanas y otros aspectos relacionados al servicio.

Dicho documento es de acatamiento obligatorio y la supervisión de su cumplimiento es responsabilidad de Directores y Jefaturas Intermedias.

***Principal Reto para el segundo semestre 2016: Instrumento de percepción de beneficiarios PSA***

En cumplimiento a la Ley N° 9158, Artículo 14 inciso 13, es deber de la Contraloría de Servicios aplicar al menos una vez año, un instrumento que permita medir la percepción sobre la calidad de los servicios y su grado de satisfacción por parte de los usuarios.

Este ejercicio se realizó por primera vez durante el año 2015 para los dos programas sustantivos, a saber Crédito Forestal y Pago por Servicios Ambientales, tomando como referencia para este último la opinión de los regentes forestales.

No obstante el año 2016 se tomó la decisión de aplicar el instrumento a los beneficiarios directos del programa de PSA teniendo como punto de partida para la estimación del universo el número de contratos vigentes del 2003- a la fecha correspondientes a 6559 contratos.

Considerando la anterior la Contraloría de Servicios tiene el reto de estimar una muestra representativa por zonas para posteriormente, localizar a los beneficiarios y aplicar las encuestas que correspondan, de manera tal que se cuente con un numero de opiniones suficiente para con una alta confiabilidad generar resultados concluyentes para motivar la toma de decisiones.

Se deberá tomar en cuenta que la Contraloría tiene una estructura unipersonal por lo que se requiere del apoyo de todas las unidades técnicas del Fonafifo que durante el año realizan inspecciones a las fincas en compañía de los beneficiarios, así como de las organizaciones que tramitan PSA por ser estas quienes representan a un número significativo de nuestros usuarios.