



**CONTRALORÍA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL**

**Informe de Labores**

**2020**

**MSc. Krisley Zamora Chaverri**

**Contralora de Servicios**

## **I. Introducción**

Cuando hablamos de calidad en los servicios públicos, hablamos de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos, por tanto la calidad de un servicio no solamente responde a requisitos normativos, sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios.

Los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas, de ahí que la participación ciudadana exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites.

Los usuarios de un servicio público tienen expectativas cada vez más demandantes, ya que tienen claro qué es lo que necesitan y por ello lo exigen, la fiabilidad del trabajo que se entrega, servidores públicos competentes, la capacidad de respuesta, la puntualidad, la accesibilidad fácil y rápida a los trámites y servicios, información veraz en un lenguaje comprensible, la credibilidad y seguridad que garantice compromiso y confidencialidad, son factores que pueden ser determinantes en la calidad de un servicio. Ante este panorama, es necesario dedicar recursos a conocer estas necesidades, analizarlas y tomar decisiones que se transformen en acciones para atenderlas.

La pandemia del COVID-19 vino a revolucionarlo todo, especialmente aquellas áreas de relación con atención a clientes y usuarios, no obstante, también ha generado cambios más profundos en el sector público, que han conllevado a establecer como meta la implementación de métodos y herramientas tecnológicas que permitan no sólo mantener la operación de la gestión institucional, si no que a su vez puedan superar las expectativas de los clientes con respecto a sus necesidades.

En esta crisis pandémica, las instituciones públicas enfrentan un nuevo reto, que implica que sus jerarcas deban mantener una actitud abierta en donde prevalezca la flexibilidad y adaptabilidad en los procesos, así como la implementación de nuevas formas en la prestación de servicios, incorporando herramientas tecnológicas que permitan responder con la velocidad que se requiere, sin descuidar la calidad en la atención.

La Contraloría de Servicios Institucional ha desempeñado un papel importante durante esta pandemia, puesto que ha ejercido un rol orientador, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios del Fonafifo, facilitando una activa participación ciudadana, enfocada en el logro de los objetivos organizacionales.

La Contraloría de Servicios institucional tiene claridad al respecto, y a pesar de contar con escasos recursos humanos, ha venido desarrollando acciones que le permiten contar con información sobre las exigencias de las personas usuarias de los servicios prestados por la institución, se han recopilado, analizado y planteado recomendaciones a la administración activa, con el fin de que ésta implemente acciones que permitan la mejora constante de los servicios desde la perspectiva de quienes los reciben. La transparencia es sin duda uno de los principios inspiradores de una gestión pública de calidad, como así lo describe la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública. En este ámbito, la Contraloría de Servicios ha venido dando seguimiento a este tema desde su papel, en la persona de la Contralora de Servicios

Conforme a lo antes expuesto y en aras de proporcionar un insumo al jerarca para proponer las acciones que considere oportunas para el mejoramiento de los servicios esta unidad presenta en el siguiente informe las actividades desarrolladas durante el año 2020, además con el propósito de propiciar un ejercicio de transparencia mediante la rendición de cuentas, lo que a su vez da por cumplido lo establecido en la normativa vigente, y se proporciona a la institución un marco de revisión que permite tomar decisiones orientadas a la satisfacción de necesidades y solución de los principales problemas de servicio que perciben las personas usuarias de los programas sustantivos del Fonafifo.

## **II. Normativa que rige a la Contraloría de Servicios**

Además de lo dispuesto en la Ley N° 9158, de fecha 10 de setiembre de 2013, denominada "Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios" y su Reglamento, promulgado por medio del Decreto Ejecutivo Número 39096 de fecha 10 de agosto de 2015, la Contraloría de Servicios se rige por Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Fonafifo, aprobado el 01 de setiembre de 2015 por el Ing. Jorge Mario Rodríguez Zúñiga, quien ocupa el cargo de Director General de la institución.

## **III. Ubicación de la Contraloría de Servicios dentro de la estructura orgánica institucional**

La Contraloría de Servicios del Fonafifo, se ubica como una unidad Staff, según se puede apreciar en el organigrama institucional depende del Máximo Jerarca, siendo en este caso la Junta Directiva, por disposición expresa de la ley, según lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 9158 supra citada. Esta ubicación debería facilitar un contacto directo con los máximos jefes institucionales, lo cual permite un importante apoyo para la atención de las

gestiones, así como el seguimiento a las recomendaciones planteadas por la Contraloría de Servicios.

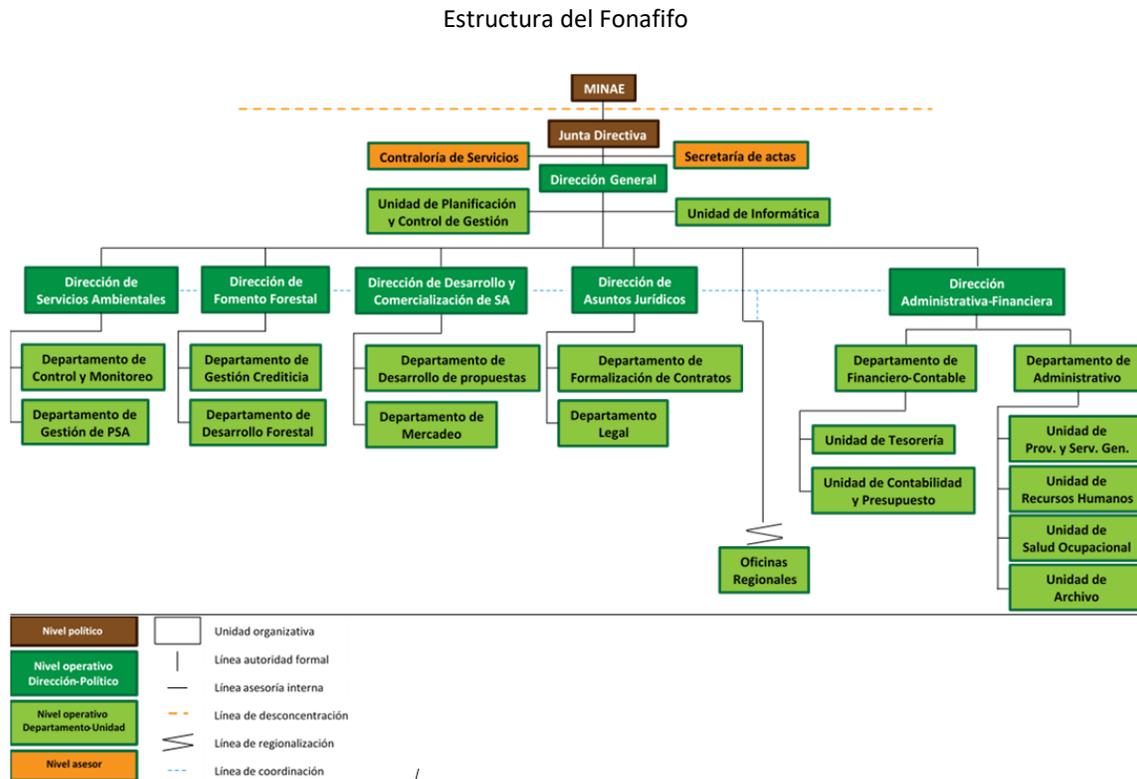


Imagen N°1 Organigrama del Fonafifo

#### IV. Instrumentos aplicados por la Contraloría de Servicios para medir la percepción de los usuarios de los servicios sustantivos del Fonafifo

- ✓ Encuestas de opinión con respecto a la satisfacción de la calidad de los servicios sustantivos aplicadas mediante:
  - Entrevistador
  - Auto administradas personalmente y vía correo electrónico
  - Entrevista telefónica
- ✓ Buzón de Sugerencias
- ✓ Observación en sitio (oficinas regionales)
- ✓ Realimentación de los funcionarios sobre aspectos propios del servicio.

## V. Estadísticas resultado de la gestión

En esta sección se describe un resumen de las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante el año 2020.

Al cierre del periodo 2020 la Contraloría de Servicios Institucional atendió un total de 481 gestiones, registrando un significativo aumento de 61% con respecto a las gestiones presentadas en el año anterior, aspecto que se atribuye al incremento del uso de mecanismos tecnológicos, por parte de los clientes y ciudadanía en general para atención y servicio al cliente ante la emergencia sanitaria que se vive a razón del COVID-19.

Un aspecto a resaltar es que el Fonafifo desde antes de iniciar la pandemia ya había puesto a disposición de los usuarios mecanismos tecnológicos accesibles, tales como la plataforma de solicitud de información y carga de documentos siCAD, acceso a consultas, denuncias o inconformidades vía formulario web, telefonía IP, lo cual permitió que nuestros funcionarios realizar el desvío de llamadas durante los días de teletrabajo, facilitando al usuario realizar consultas con respecto a trámites de servicios institucionales de forma fácil, rápida y oportuna, obteniendo información pronta y actualizada, sin necesidad de desplazarse hasta las Oficinas del Fonafifo, y todas estas acciones implementadas por la administración generaron un impacto positivo en nuestros clientes y usuarios, puesto que los mismos pudieron satisfacer sus necesidades de información con respecto al estado del pago de sus contratos de PSA, calificación de una solicitud de ingreso, consulta de requisitos de ingreso al PPSA, PPAF y Crédito Forestal, así como obtener una cita de ingreso al PSA en línea, cálculo de emisiones de CO2 en línea, compensación de emisiones de CO2, entre otras cosas.

A continuación, se presenta un desglose sobre las gestiones recibidas por tipo:

### Tipo de Gestiones atendidas

Tabla N°1

Tipo de Gestión	Cantidad
Consultas	459
Inconformidades	11
Comentarios	7
Denuncias	4

Tabla N° 1 Fuente: Base de Datos Contraloría de Servicios 2020

Durante el período analizado se registraron un total de 11 inconformidades, reflejando una leve disminución del 21% de gestiones de este tipo con respecto al año 2019, las mismas están relacionadas con aspectos como: Tramitología y procesos de solicitudes de ingreso al

PPSA que fueron archivadas, problemas con el sistema informático para consultas de pagos de contratos, operaciones del programa de crédito en estado de atraso, detección de error por parte del regente en área certificada en PSA, cabe mencionar que todas se resolvieron en el plazo estipulado por la Ley N° 9158 y la mayoría de los casos fueron injustificadas.

Con respecto a las denuncias presentadas, solamente una se atendió por oficio presentado ante la Oficina de la Contraloría de Servicios mientras que las otras ingresaron por medio del Sistema Integrado de Trámite de Denuncias Ambientales (SITADA) del Ministerio de Ambiente y Energía, todas correspondían a supuestos actos de tala ilegal y/o cambios en el uso del suelo en áreas sometidas a PSA, las mismas fueron atendidas en el momento por los compañeros de las Regionales de Nicoya, San José Occidental y San Carlos, determinando en todos los casos mediante inspecciones coordinadas con el regente de esos proyectos que dichas áreas no se encontraban dentro de programa PSA.

### **V.I Gestiones atendidas por tipo de mecanismo disponible para el usuario**

En razón de que el año 2020 fue completamente atípico, el gobierno impulsó a la ciudadanía en general a utilizar los mecanismos tecnológicos y virtuales que disponen las instituciones públicas, como una medida para evitar la exposición de contagio del virus SARS COV2. En el caso particular del Fonafifo los usuarios siempre han preferido utilizar mecanismos virtuales para plantear sus consultas, inconformidades y/o denuncias ante la Contraloría de Servicios, por lo cual en este periodo, así como en anteriores, el correo electrónico es el medio de comunicación de mayor auge para la presentación de gestiones, dado que para ellos se constituye en una facilidad que les permite obtener respuesta pronta y oportuna a sus demandas de información o consultas con respecto a los servicios sustantivos de la institución.

Por otra parte, en el periodo 2020 se habilitaron otros medios de comunicación para que el usuario tuviese más opciones para presentar sus consultas sin necesidad de trasladarse hasta la institución, de ahí que las redes sociales como el Facebook, Instagram, fueron aprovechadas por casi el 12% de los usuarios, con respecto a la plataforma tecnológica para consultas y cargar documentos siCAD disponible en nuestra página web, ya empieza a generar resultados positivos, pues si bien es cierto pocos usuarios la han utilizado a la fecha de corte de este informe, tomara un tiempo familiarizarse con ella, pero se constituye como una herramienta de gran utilidad para los clientes de la institución.

La aplicación WhatsApp incursionó por primera vez como un medio para realizar consultas, si bien es cierto la Contraloría no dispone aún de un teléfono propio para dicho fin, el

teléfono personal de la Contralora de servicios es utilizado para ello cuando sea requerido dado que algunos de nuestros usuarios manifiestan expresamente que no tienen correo electrónico, ni acceso a computadora y desea resolver alguna consulta haciendo uso de los procedimientos de la Contraloría de Servicios.

Con respecto a los mecanismos disponibles para que los usuarios del Fonafifo puedan emitir sus criterios y opiniones con respecto a nuestros servicios, el comportamiento se desarrolló de la siguiente manera:

**Tabla N°2**

<b>Tipo de mecanismo</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Correo Electrónico</b>	344
<b>Teléfono</b>	57
<b>Redes Sociales (Facebook – Instagram)</b>	53
<b>siCAD</b>	14
<b>Whatsapp</b>	5
<b>SITADA</b>	4
<b>Presencial</b>	4

Tabla N° 2 Fuente: Base de Datos Contraloría de Servicios 2020

## **V.II Gestiones atendidas por área funcional**

En lo que respecta a la temática de las gestiones recibidas durante el año 2020, el Programa de PSA predomina siempre en las gestiones presentadas por los usuarios, con relación a aspectos como: requisitos para el ingreso, fechas para sacar citas, medios habilitados para sacar citas, estados de pagos de contratos, trámites de solicitudes de ingreso al PSA, archivo de solicitudes PSA, montos de pago, entre otras cosas.

De acuerdo a lo anterior para el año 2020 se realizó un ejercicio con el fin de determinar la cantidad de días promedio que utiliza la Contraloría de Servicios para dar respuesta a una gestión, determinando como resultado un promedio de 2.9 días hábiles, de los 15 días hábiles establecidos por la Ley N° 9158 en el Art. 43.

Las gestiones presentadas durante el periodo pasado estaban relacionadas a temas cuyas áreas de acción son las siguientes:

**Tabla N°3**

<b>Unidad Gestora</b>	<b>Cantidad</b>
PSA	308
Desarrollo y Comercialización	24
No corresponden	23
Unidad de Recursos Humanos	23
Fomento Forestal	21
REDD+	14
Asuntos Jurídicos	13
Financiero Contable	8
Oficina Regional San José 01	7
Unidad de Proveeduría y Servicios Generales	6
Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación	6
Dirección General	5
Oficina Regional San José 02	4
Programa de Plantaciones de Aprovechamiento Forestal	3
Oficina Regional Caribe Norte	3
Oficina Regional San Carlos	3
Oficina Regional Palmar Norte	2
Oficina Regional Cañas	2
Unidad de Archivo	2
Contraloría de Servicios	2
Unidad de Planificación	1
FUNBAM	1

Tabla N° 3 Fuente: Bases de Datos Contraloría de Servicios 2020

Es importante resaltar que, de las 481 gestiones ingresadas, la Contraloría de Servicios dio trámite a 353, es decir el 73% de ellas sin necesidad de solicitar criterio de respuesta a las áreas funcionales, las mismas se relacionan a aspectos como requisitos del Programa de PSA, Crédito Forestal, Programa de Reducción de Emisiones, así como otro tipo de información general sobre el quehacer de la gestión institucional.

### **VIII. Posicionamiento Institucional**

Ante la crisis sanitaria que vive el país con el COVID-19, durante el periodo 2020 no se organizaron ferias de participación ni otro tipo de iniciativas de acercamiento con la ciudadanía, de ahí la no asistencia de la Contraloría a actividades de este tipo, no obstante, esta instancia reconoce la importancia de este tipo de actividades pues las mismas se constituyen en un mecanismo que promueven la intervención activa de la ciudadanía en los

asuntos públicos, se convierten a su vez en fuente directa de información, dado que permiten a la institución conocer que tanto saben los ciudadanos sobre ella y que apreciaciones tienen, o en su efecto brindar información a aquellos que no conocen los servicios y programas que ofrece la institución, así mismo son una oportunidad para nuestros usuarios directos de realizar consultas o sugerencias en un punto más cercano sin necesidad de trasladarse hasta una Oficina Regional. Para el caso de nuestra contraloría no se dispone de los recursos humanos o financieros para ser el organizador de un evento de esta naturaleza no obstante por las razones antes señaladas existe anuencia total a participar en ferias, eventos , atención de stands y cualquier otro de naturaleza similar.

A pesar de lo anterior , durante el proceso de aplicación de encuestas para evaluar la calidad de los servicios del Programa de PSA, se aprovechó el espacio para consultar a los beneficiarios sobre su disposición de participar en alguna actividad virtual, de corta duración, en donde se propicie la discusión de temas relacionados con el Programa, mediante comentarios, aclaración dudas, así como la oportunidad de brindar sugerencias de mejora para la el programa, no obstante, la mayoría señaló no sentirse cómodos con la tecnología, indicando que les daba pena, o sólo podían en horas nocturnas y fines de semana. Para el periodo 2021 nuevamente se planteará la posibilidad de organizar alguna charla o espacio interactivo con un grupo pequeño beneficiarios del Programa de PSA, mediante la plataforma Zoom, procurando una adecuada divulgación y la mayor participación posible.

## **IX. Oficial de Acceso a la Información.**

La Contraloría de Servicios institucional tiene a su vez la responsabilidad de desempeñar el rol de Oficial de Acceso a la Información Pública, lo que le conlleva la coordinación de la Comisión de Transparencia y Datos Abiertos, encargada de velar por la actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva por parte de la institución.

De acuerdo a lo anterior la Comisión realizó inspecciones trimestrales al sitio web institucional con el fin de corroborar que la información se encuentre actualizada, en formato abierto y cumple con lo establecido en los Decretos 40199-MP sobre Apertura de Datos Públicos y 40200-MP-MEIC-MC sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Otra actividad desarrollada como Oficial de Acceso a la Información Pública en conjunto con la Comisión de Transparencia y Datos Abiertos, fue la charla impartida en el mes de setiembre 2020 dirigida al personal institucional en donde se abordó de forma detallada las generalidades de los Decretos Ejecutivos 40199-MP sobre Apertura de Datos Públicos y 40200-MP-MEIC-MC sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, así mismo se recordó al personal la importancia de aplicar el protocolo de privacidad y protección de datos restringidos de los usuarios del Fonafifo, permitiendo con ello unificar criterios con

respecto al tratamiento de las peticiones de información realizadas por usuarios externos y/o instituciones que se relacionen con datos personales de beneficiarios del Programa de PSA, Clientes de Crédito Forestal e incluso del personal institucional.

Lo anterior con el fin de fortalecer a la institución en el manejo de este tema de forma continua, brindando una pauta a seguir a todo el personal y sobre todo mejorar la gestión del Fonafifo.

## **X. Evaluación Anual de la Calidad de los Servicios sustantivos del Fonafifo.**

En cumplimiento a Ley N° 9158 que establece en su artículo 14 inciso 14 la obligatoriedad que tienen las instituciones del estado a través de la Contraloría de Servicios, para evaluar mediante instrumentos que permitan medir la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de la prestación de los servicios y las mejoras requeridas.

La evaluación de la calidad de los servicios debe tener en cuenta la perspectiva de quienes utilizan los servicios, de ahí que la calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los usuarios, de acuerdo a las metas y fines preestablecidos con los propósitos de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

Para el año 2020, la Contraloría de Servicios elaboró tres instrumentos de evaluación con el propósito de conocer la percepción de los usuarios en cuanto a calidad de los servicios brindados en los programas de PSA, PPAF y la plataforma de consultas de PSA SIPSA, la aplicación de las encuestas se realizó en el transcurso del año, las mismas se aplicaron mediante diversos mecanismos, presencialmente, vía telefónica, y de forma virtual, permitiendo contabilizar 611 encuestas al final del periodo, promediando una nota de 90.75, ubicándose en la escala que determina su equivalencia cualitativa como Muy Bueno. Para efectos de la evaluación del Programa de PSA se contabilizaron un total 396 encuestas, determinándose una calificación de 90, por otra parte, con respecto al Programa PAFF se lograron aplicar 20 encuestas, obteniendo una nota de 91.5.

Con respecto a la Dirección de Desarrollo y Comercialización ellos ejecutan el proceso de evaluación de la calidad de los servicios por su cuenta, reportando a la Contraloría de Servicios un total de 59 encuestas aplicadas y un promedio de 90.83.

De acuerdo a la percepción de los usuarios, algunos de los hallazgos más relevantes fueron los siguientes:

- ✓ Sólo un 36% de los participantes de la evaluación de la calidad de los servicios de PSA manifiestan que han realizado algún trámite o servicio de forma digital, por su parte el 100% de clientes de crédito encuestados señalaron no haber ejecutado ningún trámite de forma digital.
- ✓ El 35% de los participantes de la evaluación de la calidad de los servicios de PSA indican haber utilizado el SIPSA, siendo gran mayoría de estos regentes forestales.
- ✓ Aunque el porcentaje de usuarios que utiliza medios electrónicos es bajo, consideran oportuno que el Fonafifo también habilite completamente el proceso del PPSA de forma digital, como la entrega de la solicitud y documentos para ingreso, certificaciones de pago de cuotas, entre otros.
- ✓ Casi el 90% de los clientes del Programa PAF que participaron del estudio consideran que el impacto de este programa en sus proyectos, así como en su economía familiar fue muy positivo, razón por la cual lo recomendarían totalmente a otras personas.
- ✓ Año con año el personal del Fonafifo se distingue por brindar un trato amable, adecuado y satisfactorio, así lo manifiestan reiteradamente los usuarios de nuestros programas sustantivos.

Cabe mencionar que el Informe con los resultados de la Evaluación de la Calidad de los servicios de los Programas de PSA y PAF, estará disponible para finales de enero 2020, y los mismos estarán a disposición de los miembros de Junta Directiva si así lo requieren.

## **XI. Elaboración de material promocional**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 9158 del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, es necesario disponer de material divulgativo y/o promocional para una participación activa, en ferias ambientales y encuentros ciudadanos, de ahí la importancia de disponer de material impreso informativo, así como de artículos promocionales adecuados para los usuarios que participen en las actividades de posicionamiento de las que la Contraloría de Servicios institucional forme parte.

Para esta ocasión se tomó la decisión de elaborar un artículo promocional que pudiese ser entregado eventualmente en Ferias del Sector Ambiental y Forestal, encuentros ciudadanos, y otros una vez que se cuente con el visto bueno para reanudar dichas actividades. El presupuesto aprobado nos permitió la adquisición de loncheras térmicas promocionales.



Imagen N° 1

## **XII. Capacitación recibida**

La Contraloría de Servicios institucional aprovechó el periodo 2020 para capacitarse y/o actualizarse en temas atinentes en atención y servicio cliente que procuren reforzar el compromiso de mantener una mejora continua, en los servicios dirigidos a los usuarios y ciudadanía en general que realicen alguna gestión ante esta instancia.

Cabe mencionar que algunas de las capacitaciones recibidas fueron financiadas con recursos propios, otras fueron brindadas por medio de la coordinación de la institución con el Centro de Capacitación del Servicio Civil y así mismo de la oferta de capacitación que brinda el Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica.

Los temas y conocimientos adquiridos fueron los siguientes:

- ⇒ Herramientas para la mejora regulatoria en Costa Rica.
- ⇒ Redacción de correos electrónicos, mensajes para redes sociales y chats de atención y servicio al cliente.
- ⇒ Planificación Estratégica.

- ⇒ La aventura de diseñar un servicio al cliente superior.
- ⇒ Manejo de Estrés con aplicación de Neurociencias.
- ⇒ Lenguaje de Señas Costarricense Lesco.
- ⇒ Gestión de las Comisiones Institucionales en Discapacidad (CIAD).

### **XIII. Otras actividades realizadas por la Contraloría de Servicios institucional durante el periodo 2020.**

Además de la gestión cotidiana que se realiza en la Contraloría de Servicios, y el desarrollo de los productos mencionados, esta instancia durante el año 2020 estuvo desarrollando otras acciones, de las cuáles se mencionan algunas de ellas:

- ✓ Participación activa en la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad, cooperando mediante la formulación de recomendaciones y aportes que propicien la igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y adultas mayores, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 7600, en temas enfocados en accesibilidad de instalaciones, disposición de material de apoyo para los usuarios que lo requieran, así como el desarrollo de actividades institucionales de concientización y sensibilización sobre el trato adecuado y oportuno para esta población, entre otras aspectos.
- ✓ Recolección y sistematización de la información solicitada en el Índice de Capacidad institucional ICG 2020 de la Contraloría General de la República, el cual es un instrumento aplicable a todo el sector público costarricense, centrado en la medición del nivel de preparación que tienen las instituciones, para cumplir sus funciones, lograr sus objetivos y resultados en procura de generar valor público, contemplando elementos básicos relacionados con la gestión para resultados, gestión de calidad, gestión de riesgos y control interno y la forma en que estos convergen de forma integral y se convierten en impulsores de la mejora continua en la capacidad de gestión pública.

Para ello fue necesario recabar los datos de respaldo para cada una de las dimensiones evaluadas, completar el instrumento en línea y remitir los resultados de cumplimiento del ICG a la Contraloría General de la República, así mismo la posterior divulgación de los resultados del ICG al personal de institucional.

#### **XIV. Recomendaciones emitidas producto de las gestiones presentadas**

En cumplimiento al Art. 13 del Reglamento a la Ley N° 9158, es responsabilidad de la Contraloría dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas a una o varias áreas funcionales de la institución con respecto a los servicios que brindan, caso contrario deberá informar lo pertinente al jerarca, cuando lo estime necesario.

Durante el año 2020 la Contraloría de Servicios emitió varias recomendaciones de mejora a la administración activa, sin embargo, algunas de ellas por sus características a saber, requieren de la coordinación de diferentes áreas, así como de la toma de decisiones por parte de las jefaturas de las áreas correspondientes, razón la cual aún se encuentran en proceso de implementación.

En la siguiente tabla se observa la información relativa a las recomendaciones.

<i>Recomendación</i>	<i>Estado</i>
<i>En búsqueda del mejoramiento continuo e innovación, así como el cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias la Contraloría de Servicios consideró oportuno recomendar a la Unidad de Recursos Humanos que se pueda generar algún tipo de refrescamiento, charla o capacitación en temas relacionados con atención y servicio al cliente dirigidas al Departamento de Gestión de Servicios Ambientales</i>	<i>Cumple</i>  <i>La Unidad de Recursos Humanos acogió la recomendación e indicó que, durante el mes de agosto 2020, se capacitó a personal del Departamento de Gestión de Servicios Ambientales y Oficinas Regionales en temas asociados con la atención y servicio al cliente.</i>
<i>Se recomendó al Director de Fomento Forestal que la página web institucional cuente con un link que les permita a las mujeres interesadas en la línea de crédito+mujeres+natura, el acceso directo a la información requisitos, tasa de interés entre otra información de relevancia, así mismo se consideró oportuno publicarla en las redes sociales de la institución, con el propósito de generar más mecanismos de información y participación ciudadana.</i>	<i>Cumple</i>  <i>La Dirección de Fomento Forestal acogió la recomendación y el Ing. Cristian Baltodano Vargas Jefe del Departamento de Crédito coordinó con la Ing. Lizeth Castro Cabezas funcionaria de la Unidad de Tecnologías, y se habilitó el acceso directo a dicha información en el sitio web institucional, también se dio a la tarea de coordinar con el Lic. Alonso Chacón Meza encargado de las redes</i>

*Aunado a lo anterior, también se recomendó emitir un comunicado al personal institucional informando sobre esta línea de crédito, datos acerca de los requisitos, entre otros, con el fin de que cualquier funcionario ante alguna consulta pueda brindar información oportunamente.*

*Dado que la Contraloría de Servicios recibió constantes llamadas de los usuarios señalando que los funcionarios de ciertas áreas del Fonafifo no atendían el teléfono, se concretó una reunión virtual el día 02 de octubre del año 2020 con la Jefatura Administrativa, a la cual se le hizo ver la situación y se recomendó a la misma que se recordase al personal la obligatoriedad de realizar el desvío de llamadas mientras se estuviese teletrabajando, así como la responsabilidad de la atención al usuario telefónicamente.*

*Mediante reunión virtual el día 09 de diciembre del 2020 se conversó con el Director de Fomento Forestal sobre la situación de deserción de asesoría técnica brindada por la empresa EITEC S.A. a clientes de crédito forestal, los cuáles consideran erróneamente que el Fonafifo los abandonó en el camino, se sugirió la posibilidad de que el personal de crédito forestal pueda priorizar y dar seguimiento a aquellos proyectos cuyos clientes presenten grandes atrasos.*

*sociales institucionales, para la respectiva publicación. Posteriormente el Director de Fomento Forestal compartió el día 23 de setiembre del 2020 un comunicado con el personal institucional sobre aspectos generales de esta línea de crédito.*

*Cumple*

*La Jefatura del Departamento Administrativo, emitió un correo dirigido al personal institucional el día 09 de octubre del año 2020 recordando la obligación de dichos aspectos.*

*Cumple*

*El Director de Fomento Forestal señaló que tratará el tema con el Jefe de Crédito Forestal a fin de coordinar una posible visita durante el primer trimestre 2021.*

## **XV. Principales necesidades de la Contraloría de Servicios**

- ✓ A nivel jerárquico, la Contraloría de Servicios requiere del apoyo, colaboración y diligencia constante por parte de los directores y jefaturas del Fonafifo, ante los requerimientos de información de la Contraloría, los cuáles responden a aspectos propios para el desempeño óptimo de la Contraloría de Servicios, así como para su posicionamiento dentro de la institución.
- ✓ A nivel de recursos, la Contraloría de Servicios debe desarrollar acciones en dos frentes: el reactivo y el proactivo, debido a que actualmente se cuenta solamente con un recurso humano, el frente más atendido es el reactivo, en la atención de gestiones presentadas por los usuarios. Es de gran interés para esta instancia investigar constantemente sobre nuevas metodologías, mecanismos, modelos, entre otras cosas que le permitan alcanzar un acercamiento con los usuarios de los servicios institucionales, puesto que esto le permitiría obtener información que pueda ser incorporada a los procesos cotidianos de la prestación de los servicios para su mejora, así como métodos de incorporación de esas mejoras, o tendencias en el tema de calidad del servicio, innovación en la gestión pública, sin embargo, por el tiempo requerido para la atención de gestiones u otras actividades cotidianas, el tiempo disponible para estas acciones es escaso, por tanto es requerido al menos disponer de un recurso humano adicional que permita brindar mayor atención al frente proactivo.
- ✓ La labor de "trabajo de campo" en la aplicación de encuestas y visitas a Oficinas Regionales u organizaciones es otro de los intereses de esta instancia, con el fin de profundizar en el quehacer de sus funciones y su impacto en la prestación de los servicios, de manera que permita identificar oportunidades de mejora, sin embargo, la escasez de recurso humano limita este tipo de acciones, de ahí que las inspecciones en sitio son bastante reducidas.

