



INSTITUTO DE DESARROLLO RURAL

Auditoría Interna

Teléfono 2247-75-70, Fax 2240-85-26, Apartado 5054-1000

Correo electrónico: auditoria@inder.go.cr

1 DE AGOSTO DE 2019

AUDITORIA INTERNA OPERATIVA

AIOI-011-2019

**ESTUDIO SOBRE LA GESTIÓN DE LAS REGIONES DE DESARROLLO RESPECTO A LA
ATENCIÓN DE LOS USUARIOS.**

AGOSTO, 2019



RESUMEN EJECUTIVO

Uno de los aspectos fundamentales de toda institución y en específico para el Inder, es la gestión de estas en la atención a los trámites que realizan los administrados, ya que es de vital importancia que sea apegada a lo que establece la normativa, en busca de satisfacer el interés público.

El artículo 113 de la Ley General de la Administración Pública No. 6227, establece que:

"1. El servidor público deberá desempeñar sus funciones de modo que satisfagan primordialmente el interés público, el cual será considerado como la expresión de los intereses individuales coincidentes de los administrados..."

Debido a la importancia de que la atención brindada a los usuarios no solo sea de calidad, sino que la misma sea apegada a derecho, se considera en el Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna, la ejecución de un estudio sobre la gestión de las Regiones de Desarrollo respecto a la atención de los usuarios. Este estudio, tiene como objetivo general, analizar el proceso de atención a los usuarios ejecutado en las Regiones de Desarrollo, el nivel de respuesta dado a estos, y su apego a la normativa.

El periodo de estudio se determinó tomando en consideración todas las gestiones realizadas por los usuarios en las Oficinas de Desarrollo Territorial del Inder, desde el 01 de enero de 2017 y hasta el 31 de diciembre de 2018.

El mismo se ejecutó mediante la aplicación de entrevistas y encuestas a los diferentes funcionarios de las Oficinas de Desarrollo Territorial del Inder, mismos que son los que en primera instancia atienden a los usuarios, adicionalmente, se aplicó una encuesta a los usuarios del Inder, además, se realizaron una serie de pruebas y análisis sobre el proceso de atención a los trámites presentados por los usuarios y los controles implementados en ese proceso.



INSTITUTO DE DESARROLLO RURAL

Auditoría Interna

Teléfono 2247-75-70, Fax 2240-85-26, Apartado 5054-1000

Correo electrónico: auditoria@inder.go.cr

En el estudio se identificó que hay un cumplimiento parcial de la normativa aplicable, además, uno de los grandes problemas por el que atraviesa la Institución, es la falta de procesos y procedimientos en los servicios que esta brinda, lo que ocasiona que no se tenga claridad por parte de los funcionarios en cuanto a requisitos necesarios, así como los plazos de respuesta, lo que genera un impacto negativo en el servicio que se les da a los administrados. Adicionalmente, según lo constatado, así como lo indicado por el Contralor de Servicios, se presentan oportunidades de mejora en el sistema utilizado por la Contraloría de Servicios para el registro de las denuncias presentadas por los usuarios.

Adicionalmente, mediante la aplicación de una encuesta a los usuarios, se pudo constatar que el 87% de los encuestados indicaron en términos generales que la atención recibida por parte de los funcionarios de las oficinas del Inder es de buena a muy buena, el 10% indicó estar indecisos y el 3% restante calificó la atención recibida como mala; adicionalmente, la gran mayoría de los comentarios realizados por los usuarios encuestados se centraban en dos temas, el primero de ellos era resaltar la buena atención recibida cuando realizaron el trámite y el segundo tema es relacionado con la lentitud para que la institución resuelva el trámite por el que acudieron al Inder.

Debido al incumplimiento de la normativa, así como deficiencias en los controles implementados, y con el fin de que esto sea subsanado, se emiten una serie de recomendaciones dirigidas a la Gerencia General y a la Contraloría de Servicios, con el propósito de cumplir con lo establecido en el marco normativo aplicable a la atención que se le da a los administrados.