

**Al contestar refiérase  
al oficio N° 17441**

12 de noviembre, 2020  
**DFOE-EC-1205**

Licenciada  
Andrea Meza Murillo  
Ministra  
**SECTOR AMBIENTE, ENERGÍA Y MARES**  
[ministro@minae.go.cr](mailto:ministro@minae.go.cr)

Estimada señora:

**Asunto:** Remisión del informe N° DFOE-EC-SGP-00003-2020 Seguimiento de la gestión de la continuidad y el estado de los servicios públicos críticos ante la emergencia sanitaria

La prestación de servicios por parte de las instituciones públicas tiene como propósito la atención de las necesidades de la ciudadanía; así como, la generación de valor público. Por ello, resulta relevante que el funcionamiento de dichos servicios sea capaz de adaptarse a los distintos contextos de la realidad nacional, con el fin de garantizar razonablemente una prestación de forma ininterrumpida y satisfactoria para la población usuaria. Esto se vuelve crítico ante la materialización de riesgos o en presencia de eventos imprevistos que alteren las circunstancias normales del proceso, tales como la emergencia sanitaria actual.

Por esta razón, la Contraloría General de la República en el ejercicio de sus competencias y con el propósito de determinar oportunidades de mejora que les permita a las administraciones contar con insumos para la toma de decisiones sobre el abordaje de la emergencia actual y futuros imprevistos, realizó un seguimiento sobre la gestión de la continuidad y estado de 21 servicios públicos críticos prestados por 90 instituciones públicas.

Así las cosas, en su calidad de Ministra rectora del Sector Ambiente, Energía y Mares, me permito hacer de su conocimiento el Informe N° DFOE-EC-SGP-00003-2020 preparado por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, en el cual se consignan los resultados correspondientes al nivel de gestión de la continuidad y el estado de los servicios públicos críticos ante la emergencia sanitaria. Asimismo, en este [enlace](#) podrá acceder a una consulta interactiva de esos resultados.

En dicho informe se incorporan aspectos de mejora continua para fortalecer la gestión de la continuidad de los servicios públicos críticos contemplados en el análisis y se proponen buenas prácticas que coadyuven a mejorar el estado en la prestación de los servicios en el contexto de la emergencia por medio del establecimiento de canales de comunicación, monitoreo de la satisfacción y calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Asimismo, considerando su rol en el diseño, implementación y monitoreo de las políticas públicas, el aseguramiento de la continuidad de los servicios públicos y la promoción de la reactivación económica, se remite esta información, en el marco de sus competencias,

DFOE-EC-1205

2

12 de noviembre, 2020

para su consideración en la definición de orientaciones o guías para la aplicación por parte de las instituciones bajo su rectoría.

Finalmente, quedamos a su disposición para aclarar cualquier asunto relacionado con los resultados contenidos en el citado informe, para lo cual podrá contactar a los funcionarios Juan Carlos Barboza Sánchez y Melissa Vega Vega a los teléfonos 2501-8393 o 2501-8625 o bien mediante los correos electrónicos [juan.carlos.barboza@cgr.go.cr](mailto:juan.carlos.barboza@cgr.go.cr) y [melissa.vega@cgr.go.cr](mailto:melissa.vega@cgr.go.cr).

Atentamente,

Licda. Jessica E. Víquez Alvarado  
**Gerente de Área**



JCBS//MVV/ddv

**Adjunto:** Informe N° DFOE-EC-SGP-00003-2020.

**Ce:** M. Sc. Alexander Moya Carrillo, Auditor Interno, [amoya@minae.go.cr](mailto:amoya@minae.go.cr), [auditoriaminae@minae.go.cr](mailto:auditoriaminae@minae.go.cr)

**Ci:** Licda. Carolina Retana Valverde, Gerente del Área de Fiscalización de Servicios Ambientales y Energía, CGR.

**G:** 2020002295-1