

Según un comunicado interno por parte de la UCOM, la actividad se realizó en el marco de la Estrategia de Comunicación y Articulación de los Actores corresponsables de la Planificación, que facilita el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), desde la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Planificación (STSNP). El encuentro tuvo como objetivo principal transferir e intercambiar información, conocimientos y experiencias sobre planificación, entre el segmento Gubernamental y el segmento Académico, tendiente a promover el acercamiento, la comunicación y la apertura de oportunidades para la realimentación.

En el conversatorio se expusieron 7 presentaciones: del Sistema Nacional de Planificación y los seis subsistemas que conforman la gestión del MIDEPLAN. Las presentaciones enfatizaron en contenidos tales como la normativa, las competencias, las funciones, los procesos, el plan de acciones prioritarias, las proyecciones y los principales retos.

Las exposiciones a los estudiantes de Planificación y Promoción Social, estuvieron a cargo de Yalily Céspedes Mora de la STSNP; Mario Robles Monge de Análisis del Desarrollo; Milagro Muñoz Bonilla de Planificación Regional; Ericka Valerio Mena de Evaluación y Seguimiento; Saskia Rodríguez Steichen de Cooperación Internacional; Luis Román Hernández de Modernización del Estado y Marianela Mora Monge de Inversiones.

La Contraloría de Servicios por este medio, realiza atenta felicitación a la **Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Planificación** y a las personas funcionarias de MIDEPLAN que apoyaron con la realización de la actividad denominada "**Conversatorio Intersegmental sobre Planificación**", por los resultados generales obtenidos en el Sondeo de Opinión sobre la calidad de los servicios prestados en Oficinas Centrales 2018, quedando demostrado que la actitud, esfuerzo y voluntad para con la atención de las personas usuarias es un aspecto constante para mejorar los servicios ofrecidos por MIDEPLAN.

Asimismo el estudio logró identificar cualitativamente las siguientes recomendaciones:

- 1) Mejorar la relación de MIDEPLAN con la Universidad Nacional de Costa Rica, particularmente con la Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Planificación y Promoción Social (EPPS), con el fin de establecer vínculos y seguir realizando eventos como el Conversatorio Intersegmental sobre Planificación, un participante (Profesor de la Universidad Nacional de Costa Rica) sugiere la atención de grupos pequeños en MIDEPLAN (prácticas y pasantías de estudiantes) y también que funcionarios puedan visitar periódicamente a la academia para dar charlas. MIDEPLAN es una institución clave para dirigir los rumbos del país y la EPPS es tierra fértil para colaborar en diversos procesos y aprender de esta institución, retroalimentar algunos procesos con perspectivas constructivas y visión crítica por parte de la academia.
- 2) Disminuir el tiempo de espera para atender a los estudiantes que son convocados a las charlas, para estos casos se recomienda tener preparado el lugar donde se realizarán las actividades, al menos media hora antes de iniciar, pasar los participantes con anticipación y empezar puntualmente según el cronograma enviado y cumplir con los horarios establecidos en las agendas, de esta forma evitar aglutinamientos de personas en la recepción de la institución, en convocatorias a eventos grandes.
- 3) Maximizar el potencial de la herramienta Hangouts de Google para atender actividades o charlas que son dirigidas a la comunidad universitaria, mediante video conferencias vía internet.

- 4) Se recomienda a la Secretaría Técnica Sistema Nacional de Planificación, y a las personas funcionarias de MIDEPLAN que apoyaron con la realización de la actividad denominada "Conversatorio Intersegmental sobre Planificación", mejorar el trato brindado a estudiantes de cualquier Universidad o Institución de Enseñanza Superior que participen en actividades sobre Planificación, ya que en 7 casos de las personas que participaron en el Conversatorio, indicaron lo siguiente: Al personal de MIDEPLAN les falta empatía, ya que uno de los funcionarios dijo en la reunión que estaban durando demasiado y que los participantes en la actividad eran simples estudiantes, me parece totalmente una falta de respeto, ya que si accedieron a dar la charla, deberían de comprometerse y no tomarnos como "simples estudiantes". Que poca educación. Además se recomienda evitar todo tipo de comentarios ofensivos hacia las personas usuarias que son convocadas a participar en cualquier actividad en MIDEPLAN.
- 5) En cuanto a formatos de las presentaciones, exponer textos breves, filminas sin sobrecargar que ayudan al presentador y al lector, la letra del texto debe ser grande en el caso de realizar eventos con la capacidad máxima del Auditorio Wilburg Jiménez de MIDEPLAN.
- 6) Poner en práctica el Manual de Procedimiento de Ceremonias y Protocolo Institucional, puntualmente lo relacionado con el uso del Auditorio Wilburg Jiménez de MIDEPLAN, cuya capacidad máxima es de 67 personas.
- 7) La Contraloría de Servicios considera prudente que la STSNP elabore y aplique una encuesta de percepción, para que conozca la opinión de las personas usuarias de los servicios que ofrece y que estas opinen sobre las mejoras que se puedan realizar; además se identifique con claridad, cuáles son los requerimientos, necesidades y expectativas presentes y futuras; para que el STSNP oriente su gestión hacia la satisfacción de las personas usuarias. Asimismo se recomienda incluir lo relacionado con la elaboración y aplicación de la encuesta (percepción de la persona usuaria) dentro de sus procesos de trabajo con el fin de incorporar las expectativas de los usuarios en la producción de los productos de MIDEPLAN.

La recomendación indicada en el párrafo anterior, se fundamenta en la teoría del Modelo para el Mejoramiento de la Gestión Institucional, documento publicado por MIDEPLAN en julio del año 2017, puntualmente en lo desarrollado en la variable Orientación hacia los Usuarios, el cual expresa la relación con el usuario y su satisfacción. El documento se puede consultar en la siguiente dirección:

<https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/kPYgZ47ARtWcDgBfyfAaXA>

Para que la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Planificación elabore y aplique la encuesta de percepción anual (Autoevaluación), se puede apoyar en el documento denominado "Encuesta estándar de percepción y satisfacción de las personas usuarias respecto a los bienes o servicios públicos recibidos" publicado por MIDEPLAN en febrero del 2018, en principio este documento es para uso de las Contralorías de Servicios inscritas en el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, sin embargo puede ser utilizado como referencia por las dependencias de MIDEPLAN. El documento se puede consultar en la siguiente dirección:

<https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/uch8RkKgQ0W0d5m8WRcQfQ>

- 8) Se recomienda a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Planificación que identifique y mantenga registros actualizados de los usuarios de sus productos (bienes y servicios) con el fin de realizar estudios de percepción válidos y conocer cuáles son los usuarios (sector público y ciudadanía) que está usando los productos de MIDEPLAN. La falta de registro de

los usuarios, dificulta realizar estudios y cumplir con el derecho humano que conlleve a un Gobierno Abierto (participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas y datos abiertos). Los registros deben incorporar al menos el nombre, correo electrónico, número de teléfono, Institución donde labora, tipo de persona usuaria (funcionario público o ciudadanía).

La Contraloría de Servicios recomienda a la **Secretaría Técnica Sistema Nacional de Planificación**, y a las personas funcionarias de MIDEPLAN que apoyaron con la realización de la actividad denominada "**Conversatorio Intersegmental sobre Planificación**", que analicen los resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión y consideren las sugerencias de mejoras planteadas por las personas usuarias de los servicios, a fin de que se adopten las oportunidades de mejora que sean necesarias implementar, para lo cual deberán de elaborar un Plan de Acción para el año 2019 y remitirlo a más tardar el 31 de mayo del 2019 a la Contraloría de Servicios, en caso de no indicar alguna medida correctiva, se tendrá que justificar las razones correspondientes.

Agradecemos su colaboración ante estas recomendaciones, con el fin de mejorar los servicios brindados a las personas usuarias de los servicios de MIDEPLAN.

Saludos cordiales.

CC. Daniel Soto Castro, Vice Ministro.
Ivania García Cascante, Jefa de Despacho.
Gerentes de MIDEPLAN.
Yalily Céspedes Mora, Unidad de Cooperación Multilateral.
Rocío Chacón Torres, UPI.
Archivo.