

**Al contestar refiérase
al oficio N° 3209**

25 de abril, 2024
DFOE-CAP-0594

Señora
Johanna Montero Araya
Gerente General
Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.

Estimada señora:

Asunto: Remisión de los resultados del Índice de Capacidad de Gestión

La capacidad de gestión corresponde al desempeño en la administración de los recursos institucionales, considerando la estrategia, estructura, procesos, información, liderazgo, cultura, competencias y equipos, en procura del cumplimiento de objetivos, la generación de valor, la continuidad de los servicios y la satisfacción ciudadana. En ese sentido, conocer su nivel permite a las instituciones disponer de información sobre oportunidades de mejora, a partir de lo cual se impulsa el proceso de toma de decisiones, así como la generación de insumos para otros usuarios.

Es por ello, que la Contraloría General aplicó el Índice de Capacidad de Gestión (ICG), instrumento que permitió generar información sobre el nivel de 290 instituciones públicas, mediante la aplicación de indicadores a partir del análisis del marco regulatorio y prácticas aplicables.

Así las cosas, me permito hacer de su conocimiento el Informe N° DFOE-CAP-SGP-00001-2024 preparado por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, en el cual se consignan los resultados obtenidos. Dicho informe se incorpora en un [sitio web](#) que se compone de un panorama general, documentos metodológicos, así como consultas interactivas de resultados por institución, sector y perfil institucional, de manera que puedan ser utilizados por las personas usuarias de la información de acuerdo con sus necesidades.

Es importante señalar que los resultados del índice se determinaron con los datos suministrados por las instituciones mediante el Formulario Índice de Capacidad de Gestión. Sin embargo, en el proceso de análisis de la información, se realizaron verificaciones y ajustes con base en:

- a) Información del Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP).
- b) Congruencia entre variables de distintos indicadores.
- c) Respaldos incorporados a los expedientes del ICG en 42 instituciones, específicamente en las dimensiones con niveles de madurez avanzado y optimizando.
- d) Información de otros procesos de fiscalización posterior.

Cabe indicar, que en los casos donde se identificaron omisiones o inconsistencias entre la evidencia y la respuesta aportada por la entidad, se ajustó el indicador a 0%.

Por tanto, es responsabilidad exclusiva de esa entidad la confiabilidad y calidad de la información aportada, la cual es base fundamental para que esa administración tome decisiones, rinda cuentas y atienda el principio de transparencia. En ese sentido, resulta relevante señalar que el Órgano Contralor ejecutará procesos de fiscalización posterior, los cuales tendrán como propósito determinar la razonabilidad de la información que respalda los datos consignados en el ICG.

En términos generales, se refleja la necesidad de implementar mejoras en las citadas dimensiones para una efectiva incidencia en la eficiencia, eficacia, continuidad y sostenibilidad de los servicios públicos, por cuanto la mayoría de las instituciones públicas se ubican en el ICG entre el nivel inicial e intermedio. Al respecto, el Órgano Contralor con el propósito de contribuir en el proceso de mejora institucional, incluyó dentro del citado informe prácticas, aprendizajes, conclusiones y desafíos en esta materia.

Finalmente, agradecemos a su persona y al personal de esa Entidad por la colaboración e información brindada durante la ejecución del citado seguimiento de la gestión. Asimismo, quedamos a su disposición para aclarar cualquier asunto relacionado con el informe, para lo cual podrá contactarnos al correo electrónico icg.cgr@cgr.go.cr.

Atentamente,

Humberto Perera Fonseca
Gerente de Área
Contraloría General de la República

CGR | Firmado
digitalmente
Valide las firmas digitales

FAG/NSL/DZC/ncs

Adjunto: [Informe interactivo N° DFOE-CAP-SGP-00001-2024](#)

Ce: Licenciada, María Magdalena Núñez Moya
Auditor Ronald Benavides Umaña

G: 2023000088-1