

CNE-CS-INF-001-2021

**INFORME DE CONSULTA REALIZADA AL USUARIO EN SEDE,
ACERCA DEL SERVICIO PRESTADO Y OTROS ASPECTOS**

ELABORADO POR: ALFREDO ARTAVIA SOLANO

ENERO, 2021

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. DESARROLLO	4
3.1. Metodología	4
3.2. Encuesta de percepción y satisfacción aplicada a las personas usuarias de los servicios	4
3.3. RESULTADOS OBTENIDOS	5
3.3.1. Resultados de valoración aplicada al usuario sobre el servicio de seguridad	5
3.3.2. Resultados de valoración aplicada al usuario sobre presentación al ingresar al edificio	7
3.3.3. Resultados de valoración aplicada al usuario sobre accesos, rotulación y señalización	9
3.3.4. Resultados de valoración aplicada al usuario sobre atención brindada por Unidad de CNE sede central	11
3.3.5. Calificación recibida en la Recepción	11
3.3.6. Calificación recibida en Centro de Documentación	15
3.3.7. Calificación recibida en Asesoría Legal	16
3.3.8. Calificación recibida en Presidencia	19
3.3.9. Calificación recibida en Investigación y Análisis del Riesgo	23
3.3.10. Calificación recibida en Normalización y Asesoría	26
3.3.11. Calificación recibida en Proveduría	29
3.3.12. Calificación recibida en Tesorería	32
3.3.13. Calificación recibida en Bodega Central	35
3.3.14. Calificación recibida en Desarrollo Humano	39
4. CONCLUSIONES	42

1. INTRODUCCIÓN

Actuando bajo la correcta ejecución de tareas que debe realizar la Contraloría de Servicios, y con el fin de dar cumplimiento a las regulaciones establecidos en la Ley N° 9158 en relación a la satisfacción y mejoras requeridas sobre los servicios que por Ley debe prestarle al usuario la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, se ha aplicado un instrumento de evaluación con el objetivo de medir la percepción y con ello obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad en los servicios relacionados a la CNE.

El acceso a la información permite una evaluación transparente y objetiva de la misma, utilizando como fuente principal la percepción que el usuario externe. Esto hace posible la mejora continua en la prestación de servicios, especialmente aquellos brindados en la sede central de la institución.

La Unidad de Servicios Generales como responsable de fiscalizar el servicio de Seguridad y Vigilancia que se da en las instalaciones, ha brindado generosamente su ayuda para que por medio de los oficiales de seguridad se logre invitar a los diferentes usuarios a calificar el servicio por medio de una encuesta previamente brindada.

Trascurridos varios meses, se ha logrado obtener la opinión de ochenta y ocho usuarios que visitaron diferentes unidades de la sede central de la CNE, las cuales serán consideradas en función de la efectividad, mejora e innovación en la prestación de los servicios.

2. OBJETIVO

Evaluar los datos obtenidos de parte de los usuarios para identificar las debilidades presentes y proponer alternativas de mejora en la prestación de aquellos servicios

en los que exista alguna irregularidad, para así garantizar la satisfacción y los derechos de las personas usuarias.

3. DESARROLLO

3.1. Metodología

Para este estudio se ha utilizado una metodología inferencial, por medio de una encuesta. Este procedimiento permite acceder a la información de interés y facilitar el análisis de las diferentes variables calificadas por la población determinada estadísticamente. En este caso, los usuarios que han accedido a servicios en las diferentes unidades en la sede central de la CNE.

3.2. Encuesta de percepción y satisfacción aplicada a las personas usuarias de los servicios

Por medio de los siguientes enunciados se realizaron las consultas a los usuarios para su debida calificación según el servicio recibido.

¿Sobre el servicio recibido?
1. Presentación personal del funcionario (a) que le atendió
2. Trato y disposición de la persona que le atendió en la oficina visitada
3. Agilidad y rapidez con que se le atendió en la oficina visitada por usted
4. Claridad y precisión de la información que se le proporcionó en la oficina que visitó
5. Indicación precisa y clara sobre los requisitos que usted necesita para realizar su gestión en la CNE.
6. Indicación con claridad sobre tiempo razonable que tardará la respuesta a su gestión o petición
¿Sobre las instalaciones?
7. Presentación personal del agente de seguridad que le recibió
8. Trato, comunicación y disposición del agente de seguridad
9. Claridad y orientación dada por el agente de seguridad para su orientación dentro del edificio
10. Accesos, información y trato para personas discapacitadas

11. Limpieza y presentación del general del edificio
12. Presentación y limpieza de los servicios sanitarios
13. Señalización clara y precisa dentro del edificio, para orientar al público
14. Rotulación e información adecuada a personas con discapacidad visual o auditiva

Se ha utilizado la siguiente escala para medir el grado de satisfacción con el servicio recibido.

ESCALA DE MEDICIÓN						
PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	NR

La muestra obtenida permite inferir y extraer conclusiones a través de la información calificada por medio del usuario.

3.3. RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos a partir del mecanismo de evaluación aplicado por un total de **ochenta y ocho encuestas** completadas permiten valorar la calidad del servicio percibido y procurar la mejora continua con el respectivo cumplimiento de los objetivos referentes a los servicios que facilita la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.

3.3.1. Resultados de valoración aplicada al usuario sobre el servicio de seguridad

En los gráficos N° 1, N° 2 y N° 3 que se presentan a continuación, se grafican los resultados de la calificación dada por los usuarios consultados, sobre los aspectos evaluados según cada caso.

Gráfico N° 1

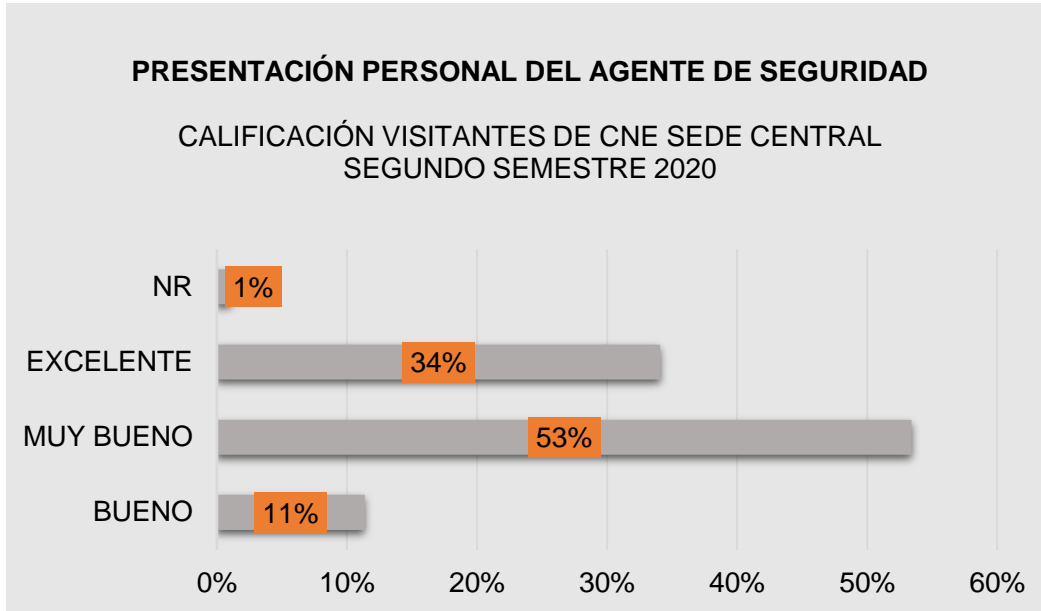


Gráfico N° 2

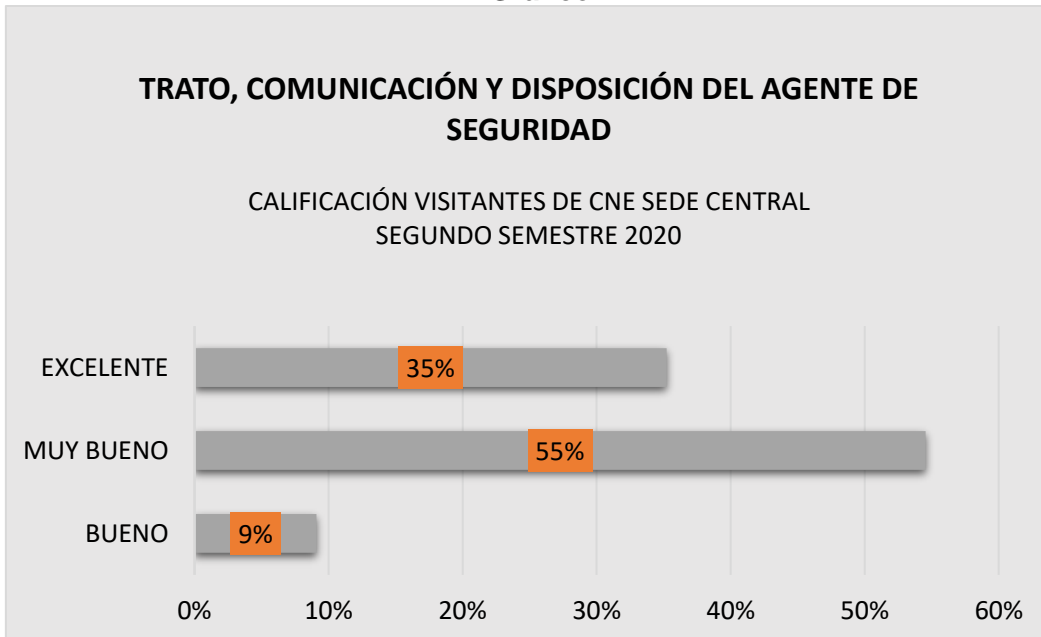
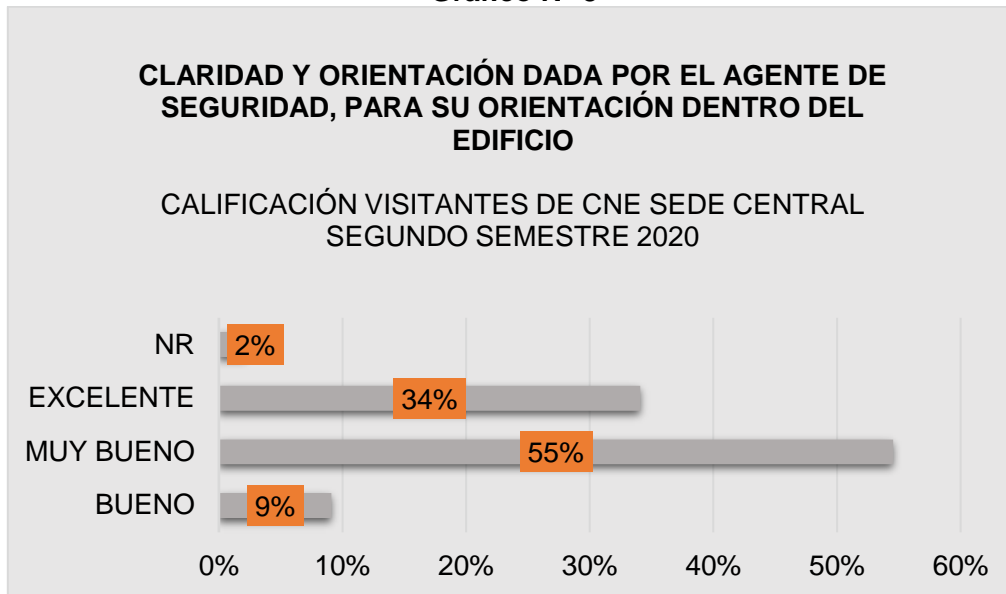


Gráfico N° 3



Los gráficos anteriores reflejan cómo aspectos relacionados a la atención del agente de seguridad son evaluados de forma positiva por parte de los usuarios. Lo que refleja un alto grado de satisfacción en la percepción de la atención y un desempeño adecuado de las funciones ejecutadas por parte de los funcionarios.

3.3.2. Resultados de valoración aplicada al usuario sobre presentación al ingresar al edificio

En los gráficos N° 4 y N° 5 que se presentan a continuación, se grafican los resultados de la calificación dada por los usuarios consultados, sobre los aspectos evaluados según cada caso.

Gráfico N° 4

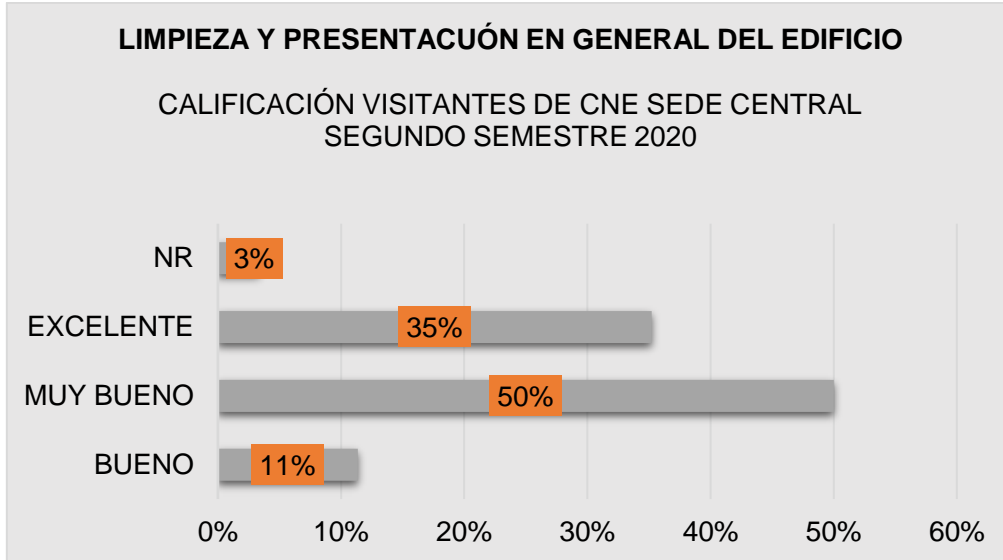
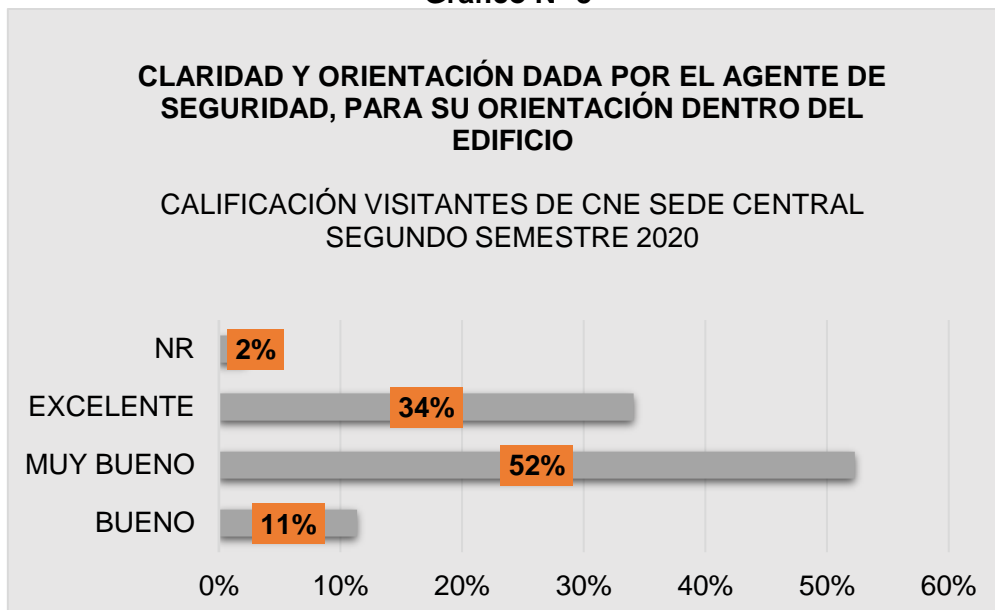


Gráfico N° 5



Los gráficos anteriores reflejan cómo aspectos relevantes relacionados a la presentación al ingresar al edificio son evaluados de forma positiva por parte de los

usuarios. Lo que refleja un alto grado de satisfacción en la limpieza y presentación de las instalaciones de la sede central.

3.3.3. Resultados de valoración aplicada al usuario sobre accesos, rotulación y señalización

En los gráficos N° 6, N° 7 y N° 8 que se presentan a continuación, se grafican los resultados de la calificación dada por los usuarios consultados, sobre los aspectos evaluados según cada caso.

Gráfico N° 6

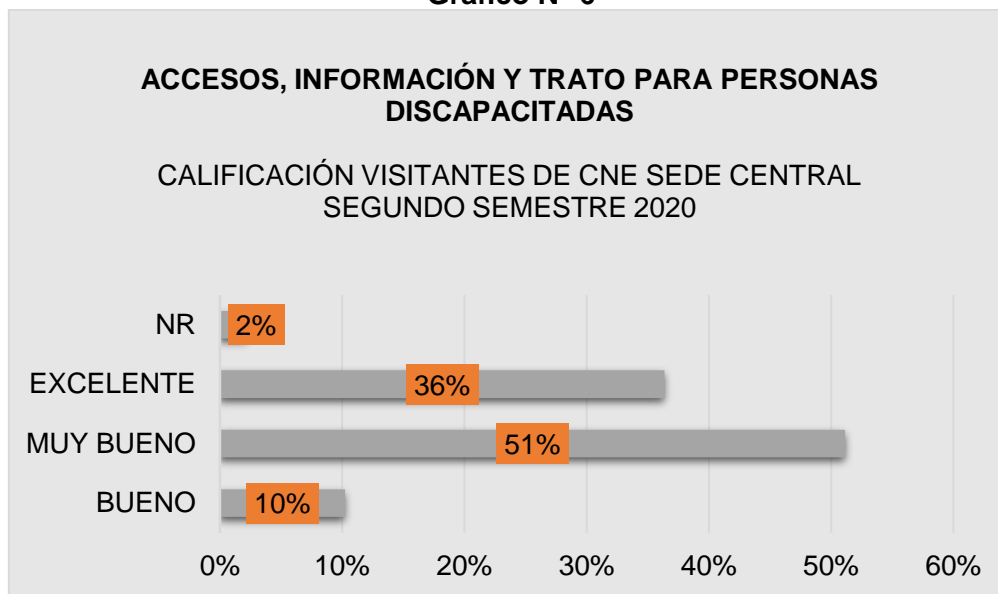


Gráfico N° 7

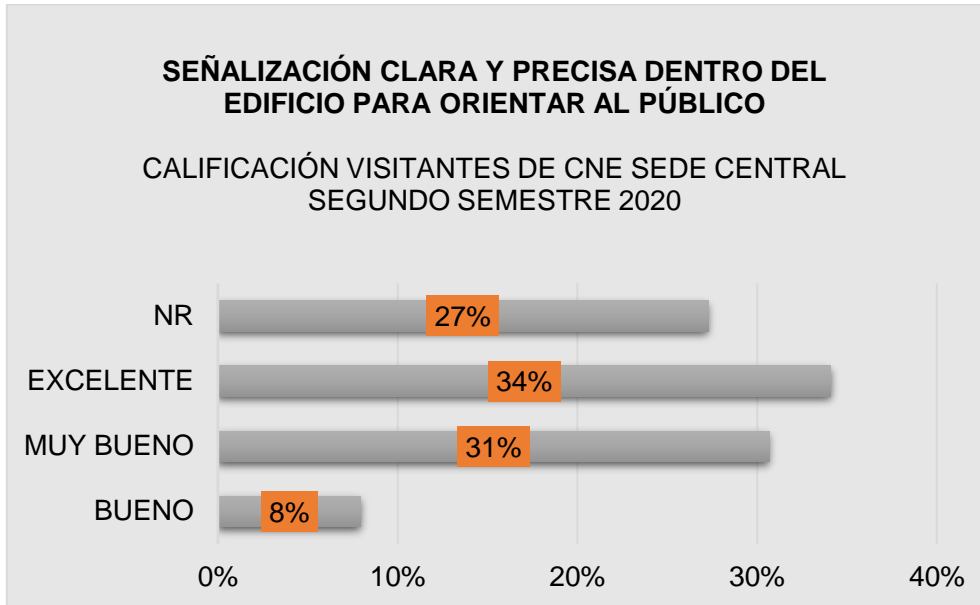
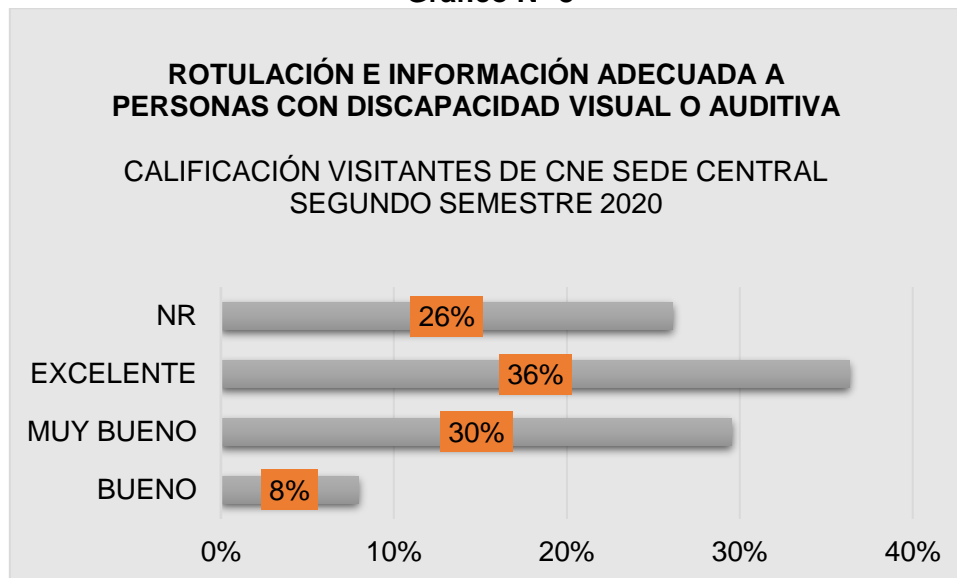


Gráfico N° 8



Los gráficos anteriores reflejan cómo aspectos relevantes relacionados a la señalización y acceso al edificio son percibidos de forma satisfactoria por parte de los usuarios.

Es importante rescatar que estos rubros son calificados con un grado de excelencia en un 36% de lo consultado, por tanto, es posible inferir que el usuario nota nuestro interés

por ser una institución respetuosa y preocupada por desarrollo integral de la población con discapacidad en iguales condiciones de calidad y oportunidad que el resto de los habitantes.

3.3.4. Resultados de valoración aplicada al usuario sobre atención brindada por Unidad de CNE sede central

El Gráfico N° 9 muestra una comparación de las unidades calificadas por usuarios durante el año 2020 en base las ochenta y ocho encuestas recibidas, de los visitantes que han evaluado el servicio de las distintas unidades de la CNE en el transcurso del año 2020.

Gráfico N° 9



3.3.5. Calificación recibida en la Recepción

Los gráficos del N°10 al N°15 que aparecen a continuación muestran la valoración que el usuario asignó a la unidad de Recepción en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N° 10

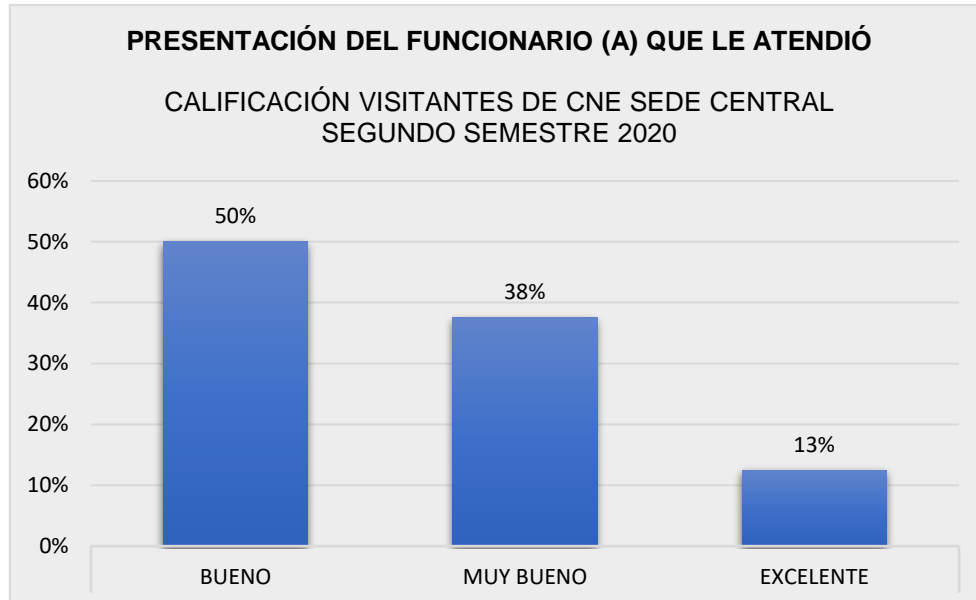


Gráfico N° 11

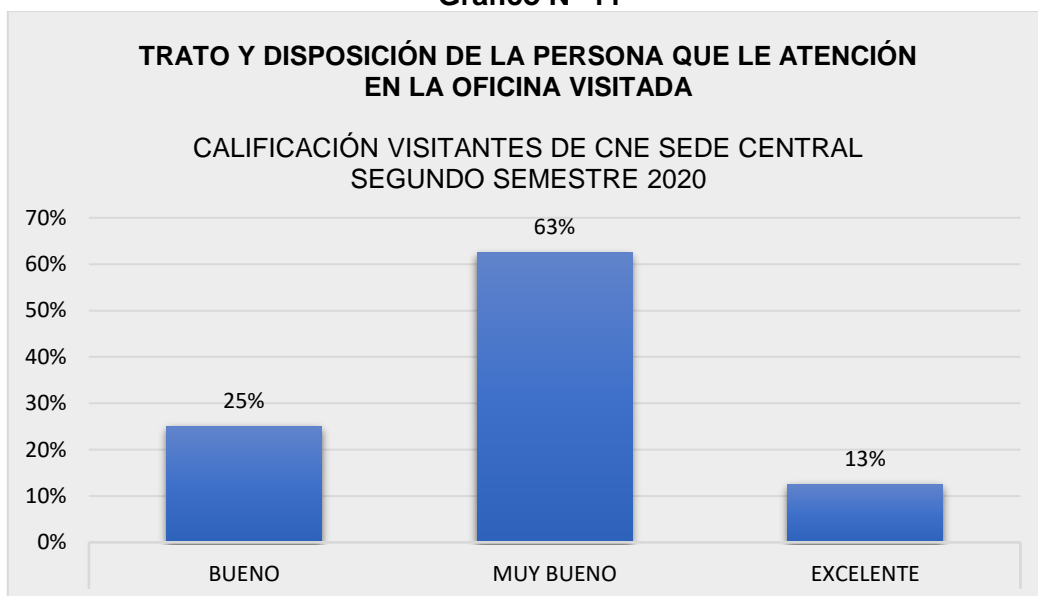


Gráfico N° 12

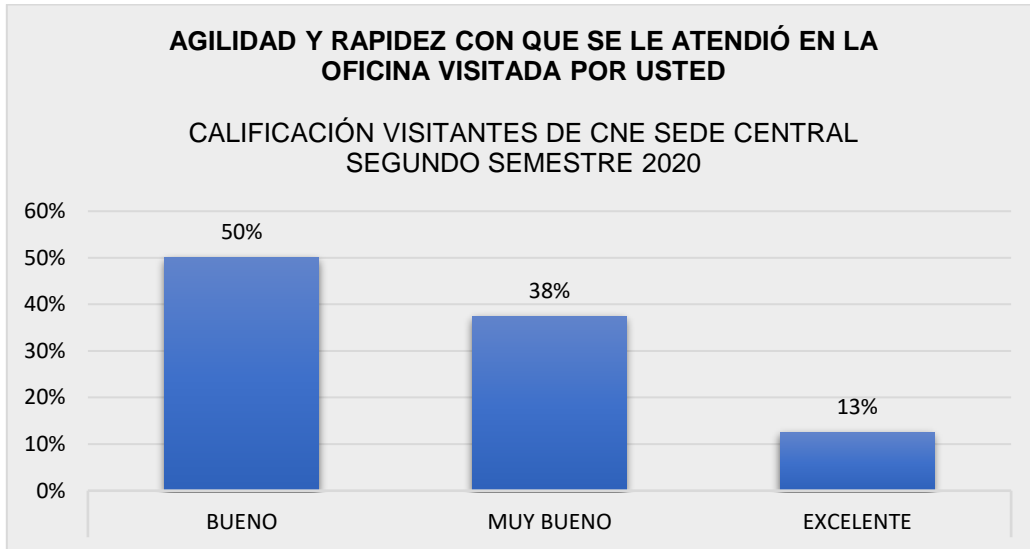


Gráfico N° 13

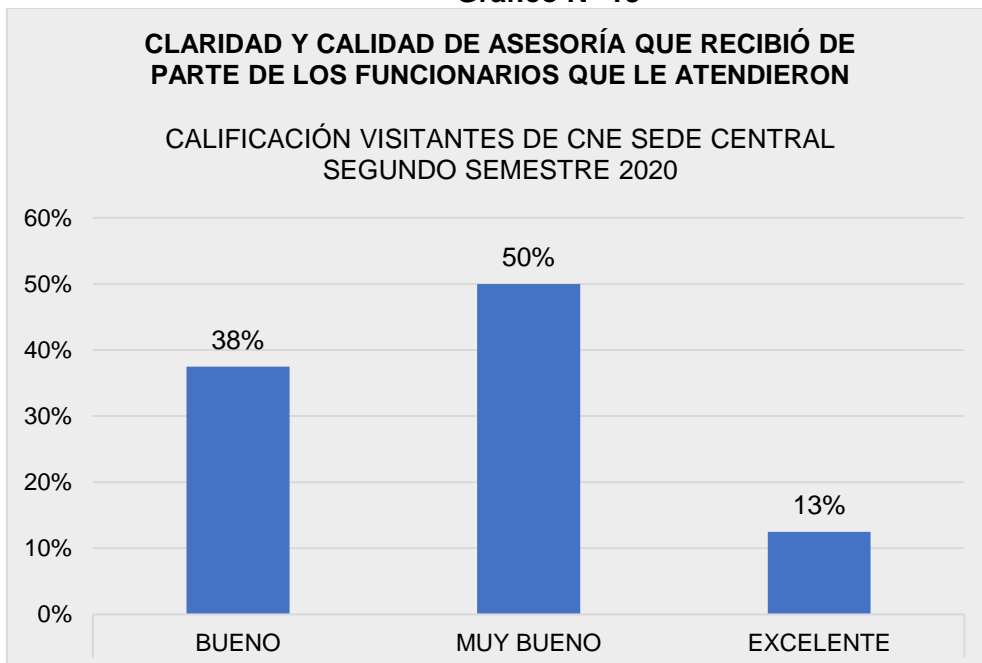


Gráfico N° 14

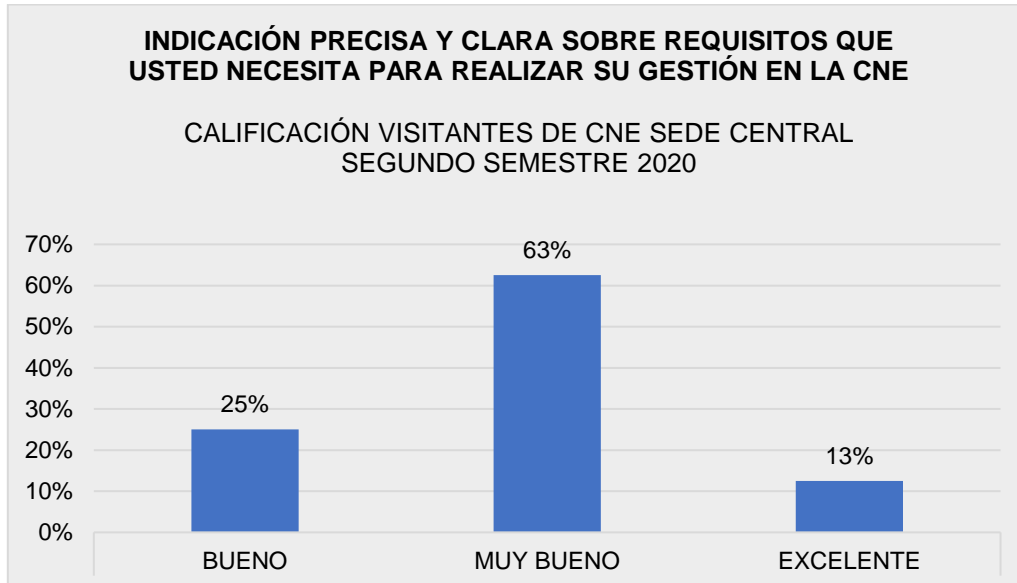
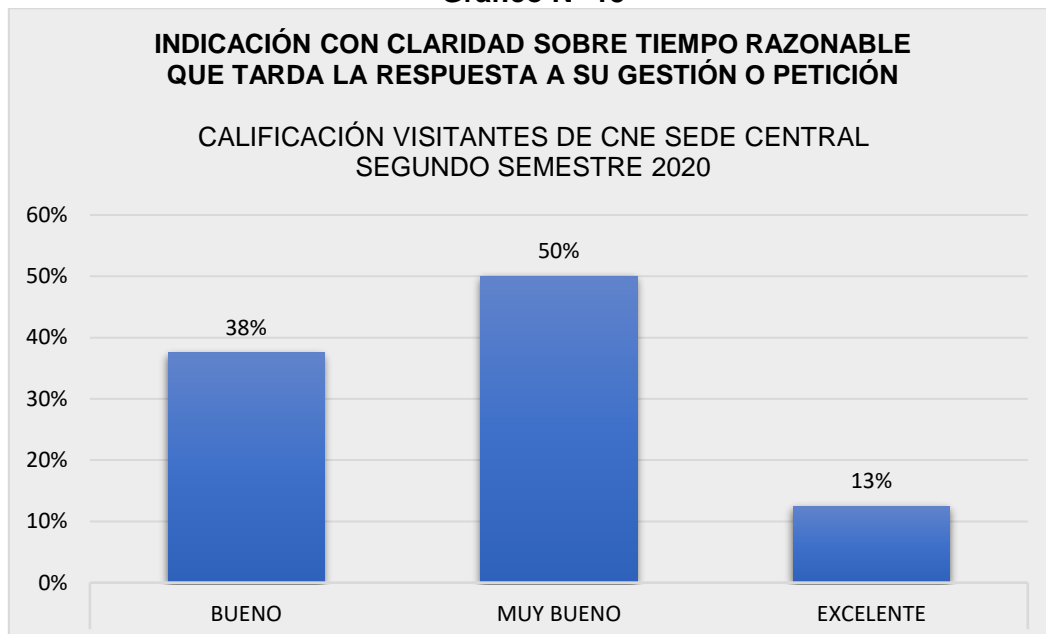


Gráfico N° 15

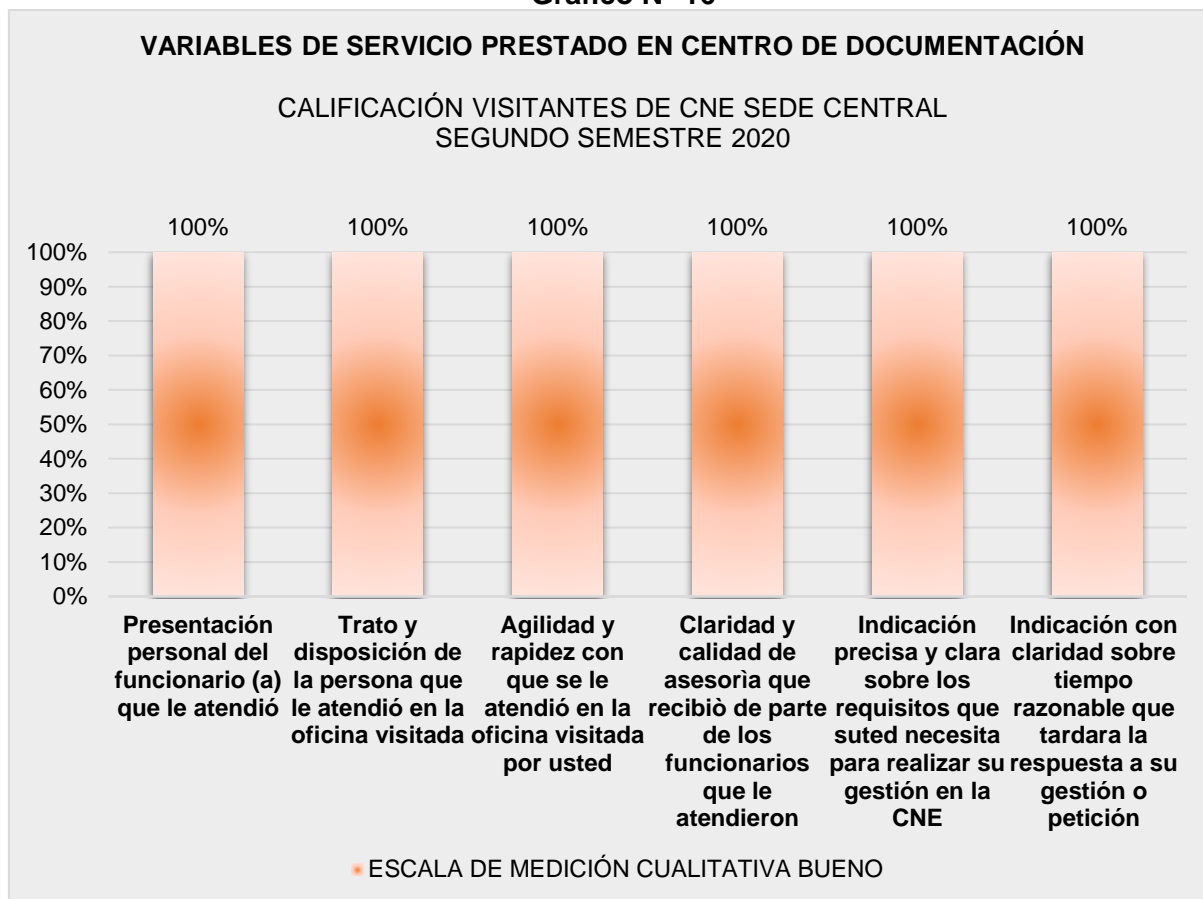


Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la Recepción son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que los funcionarios están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

3.3.6. Calificación recibida en Centro de Documentación

El gráfico N° 16 que aparece a continuación muestran la valoración que el usuario asignó a la unidad de Centro de Documentación en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N° 16



El gráfico anterior muestra la calificación brindada a la unidad de Centro de Documentación la cual fue en un 100% positivo. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que los funcionarios están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

3.3.7. Calificación recibida en Asesoría Legal

Los gráficos del N°17 al N°22 que aparecen a continuación muestran la valoración que el usuario asignó a la unidad de Asesoría Legal en los diferentes aspectos consultados:

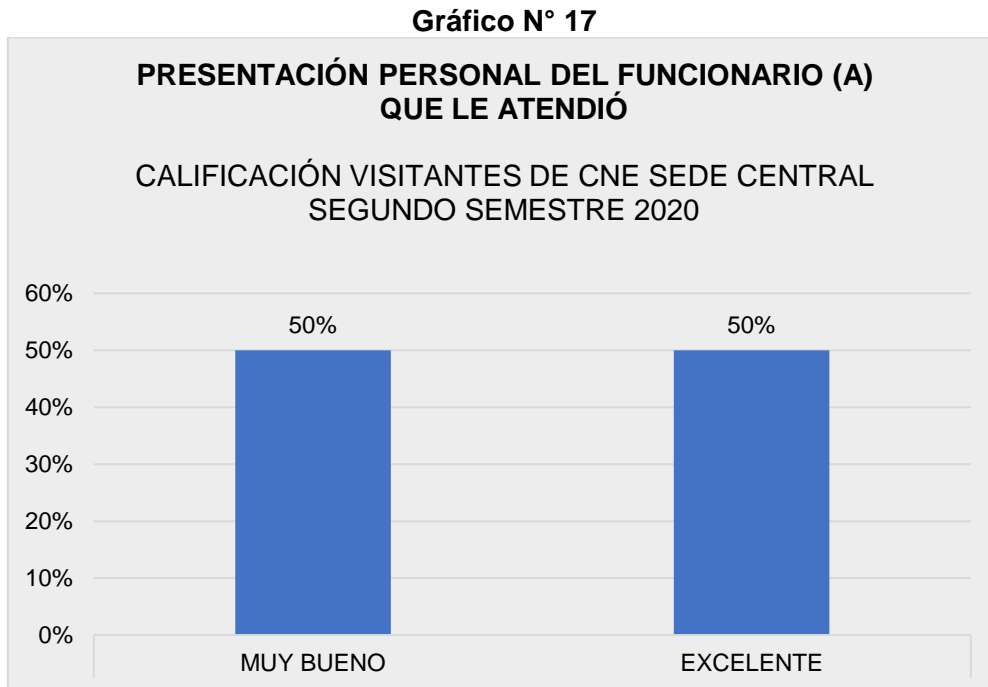


Gráfico N° 18

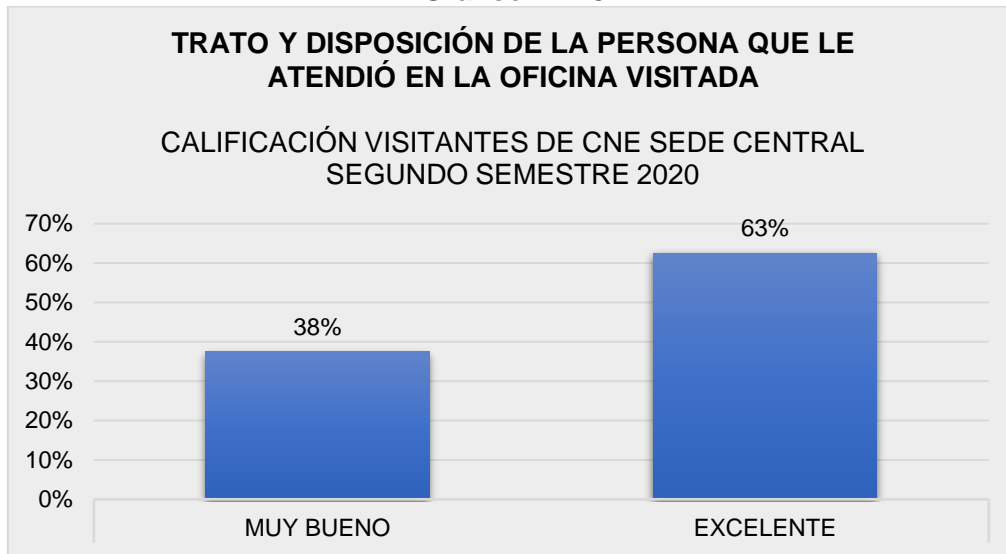


Gráfico N° 19

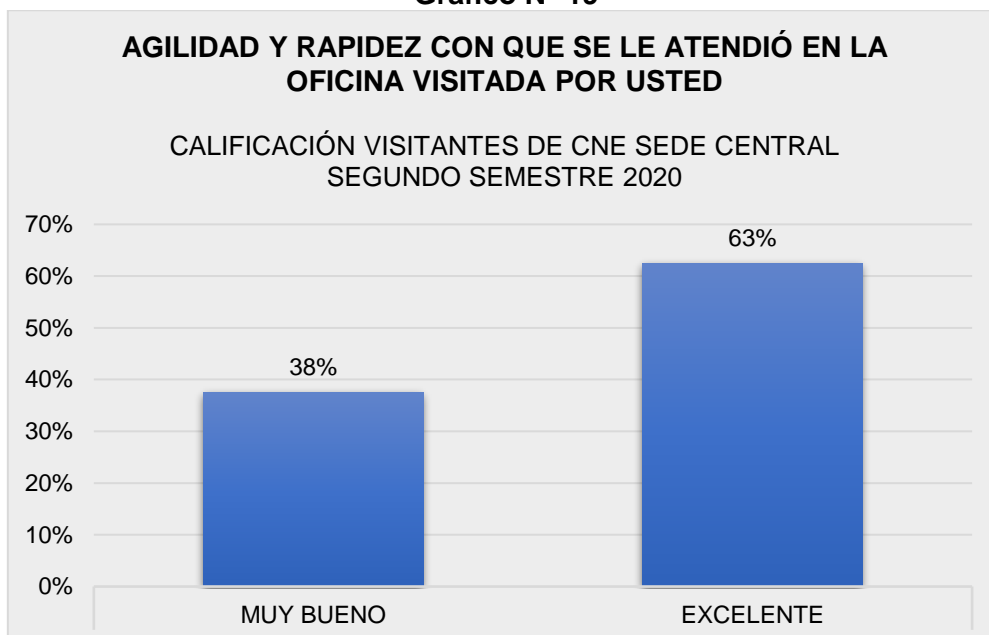


Gráfico N° 20

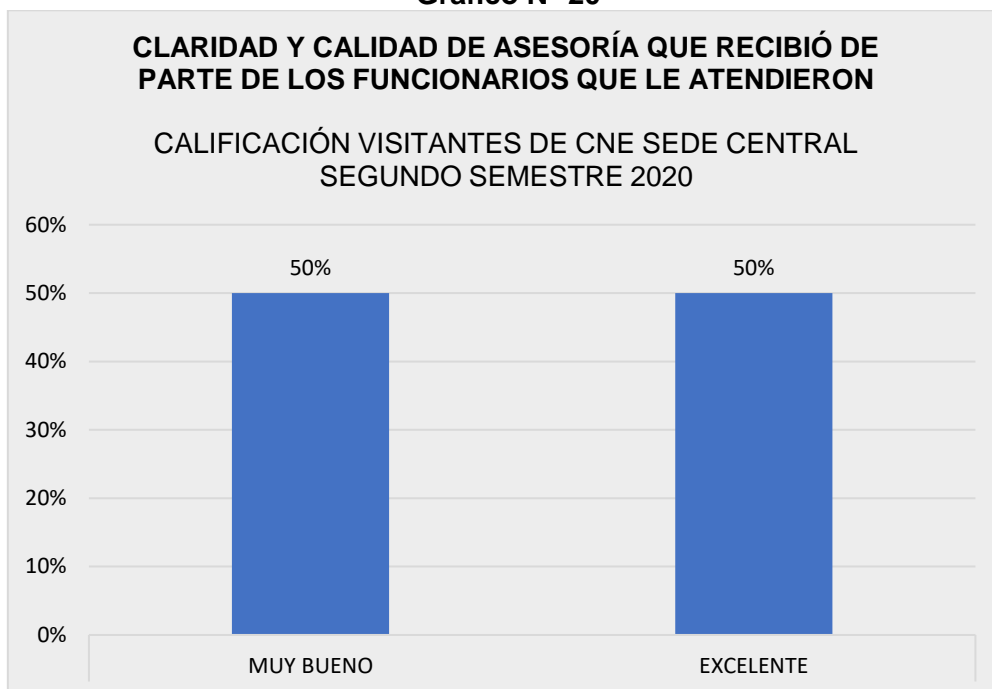


Gráfico N° 21

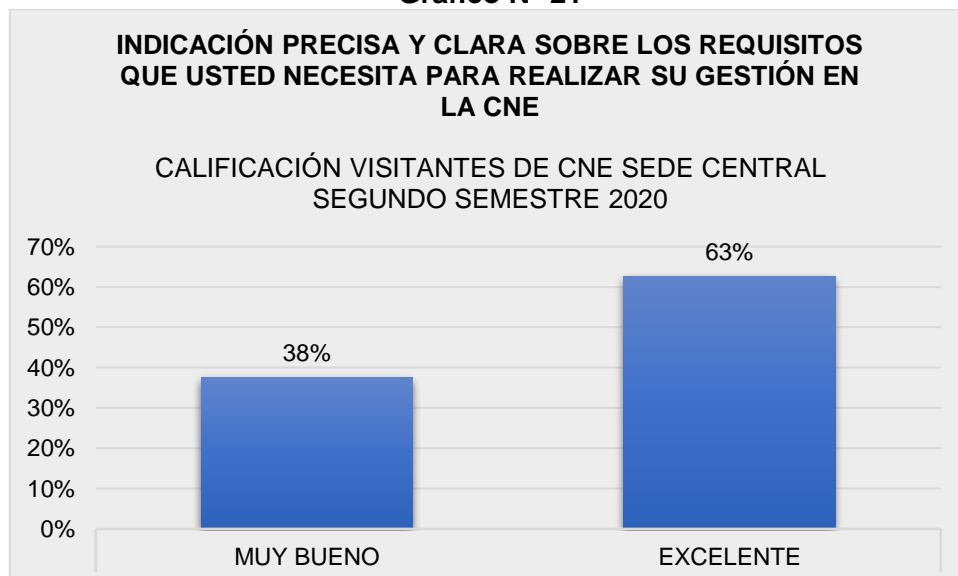
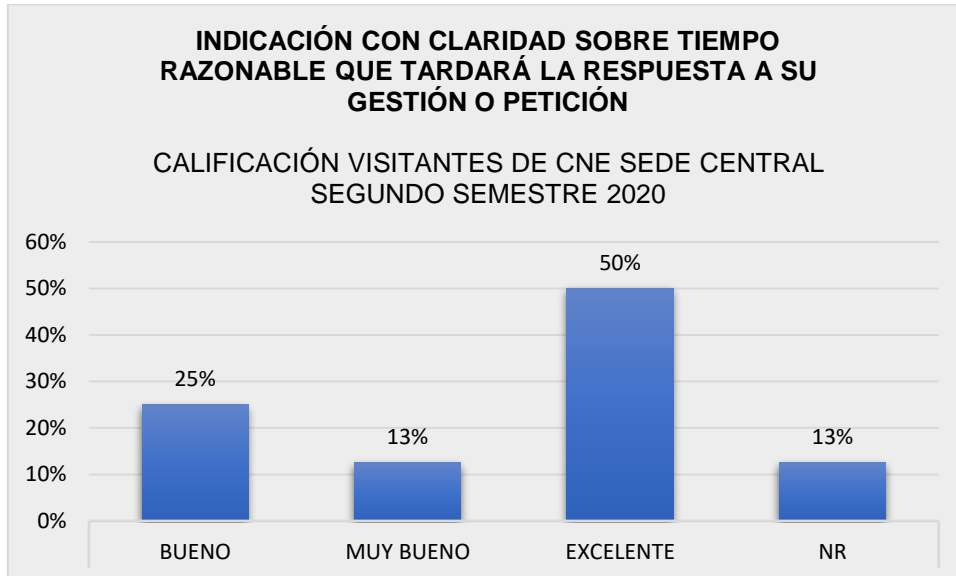


Gráfico N° 22



Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la unidad de Asesoría Legal son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que los funcionarios están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

3.3.8. Calificación recibida en Presidencia

Los gráficos del N°23 al N°28 que aparecen a continuación muestran la valoración que el usuario asignó a la unidad de Presidencia en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N° 23

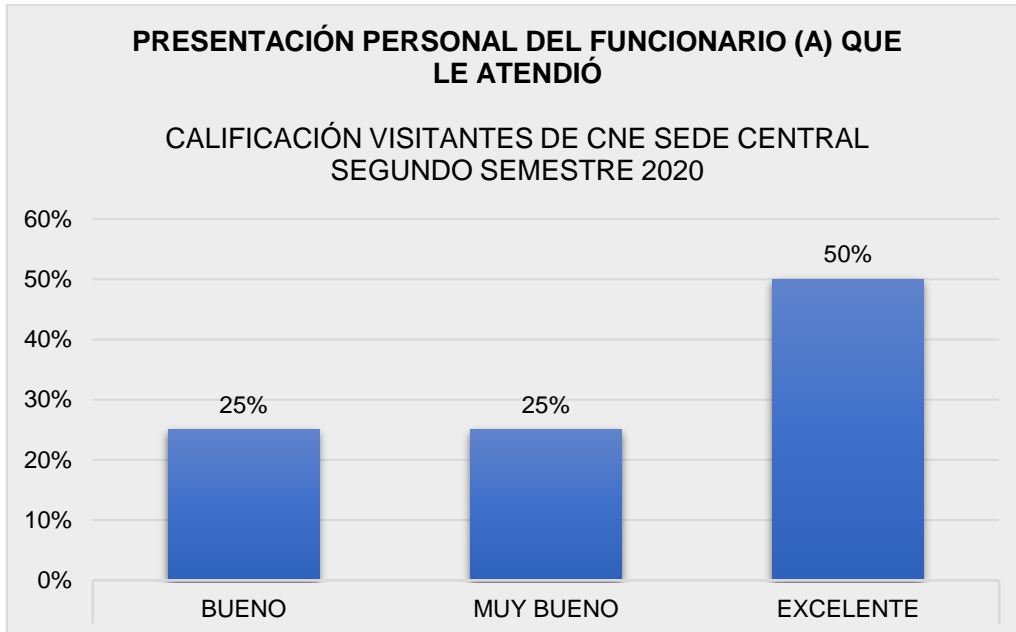


Gráfico N° 24

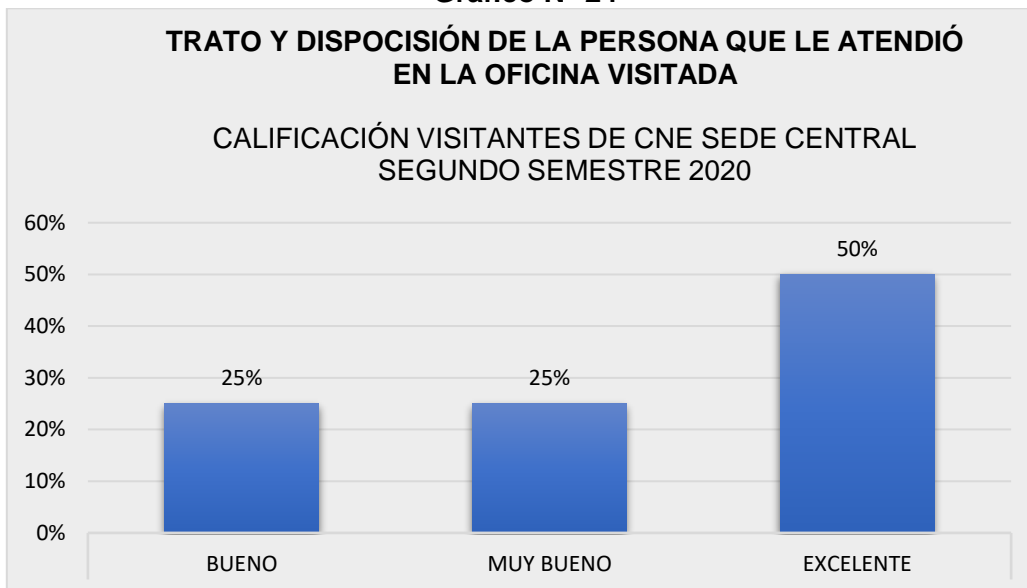


Gráfico N° 25

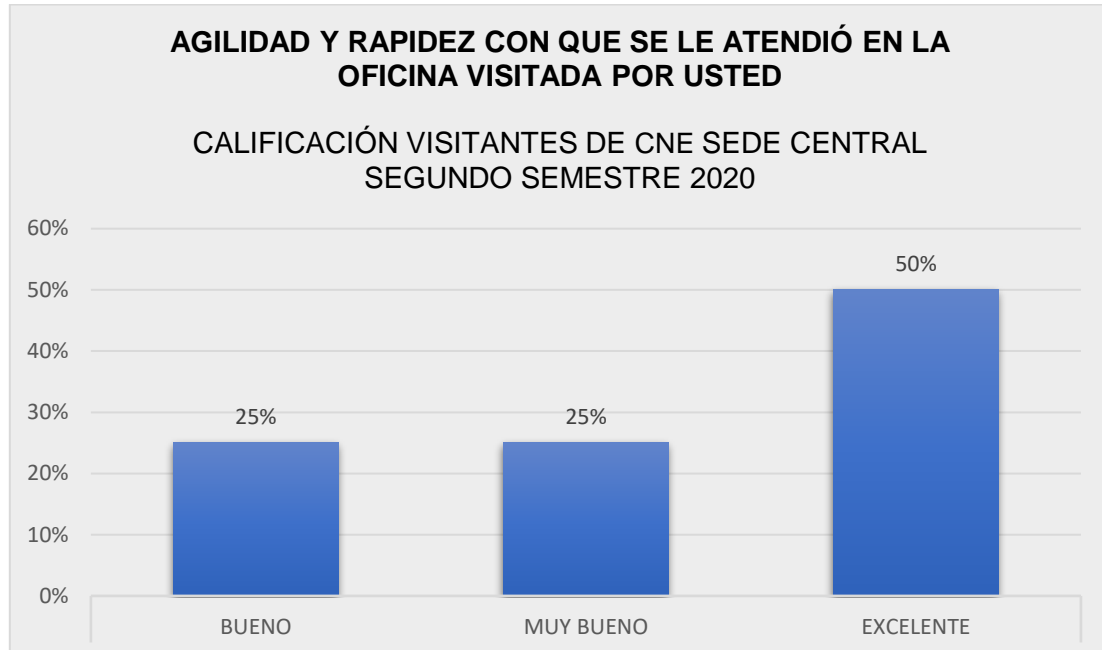


Gráfico N° 26

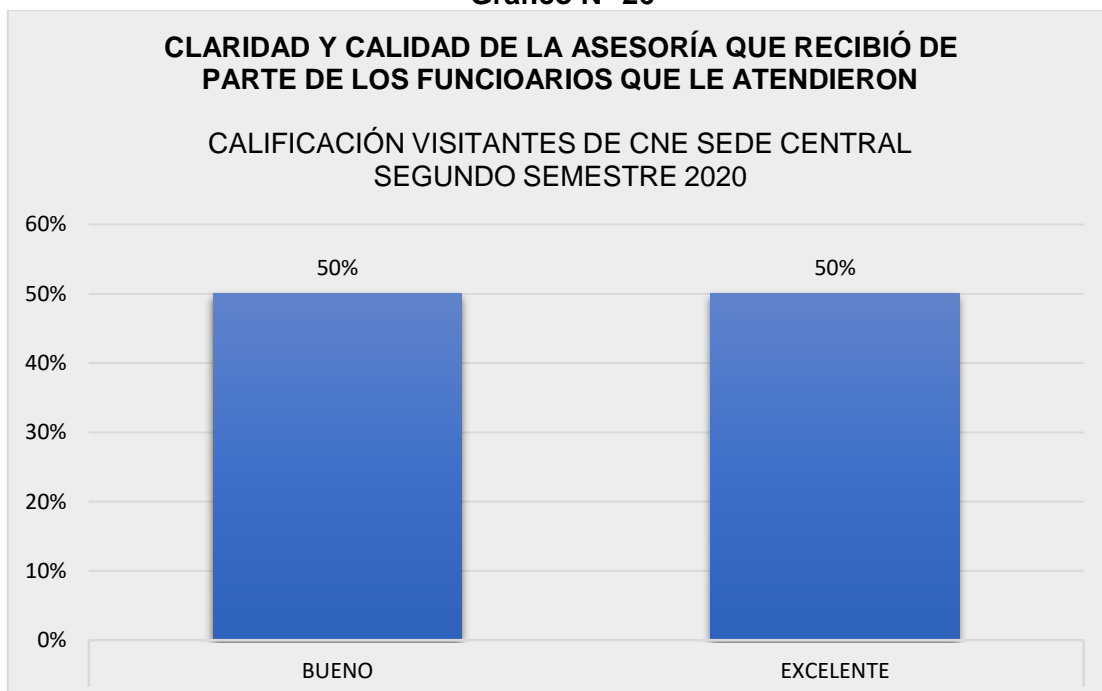


Gráfico N° 27

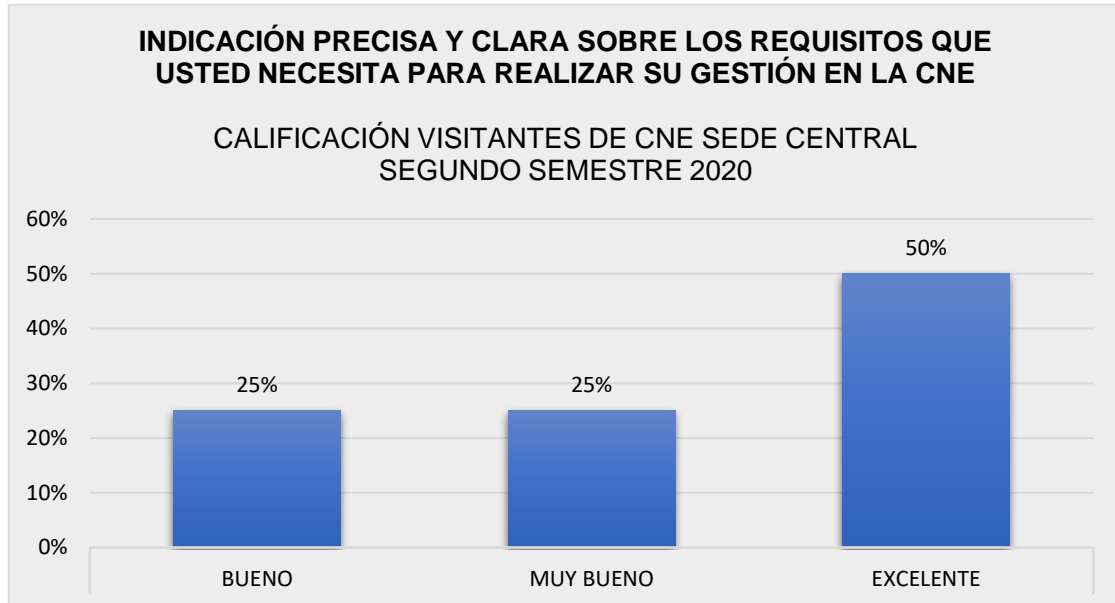
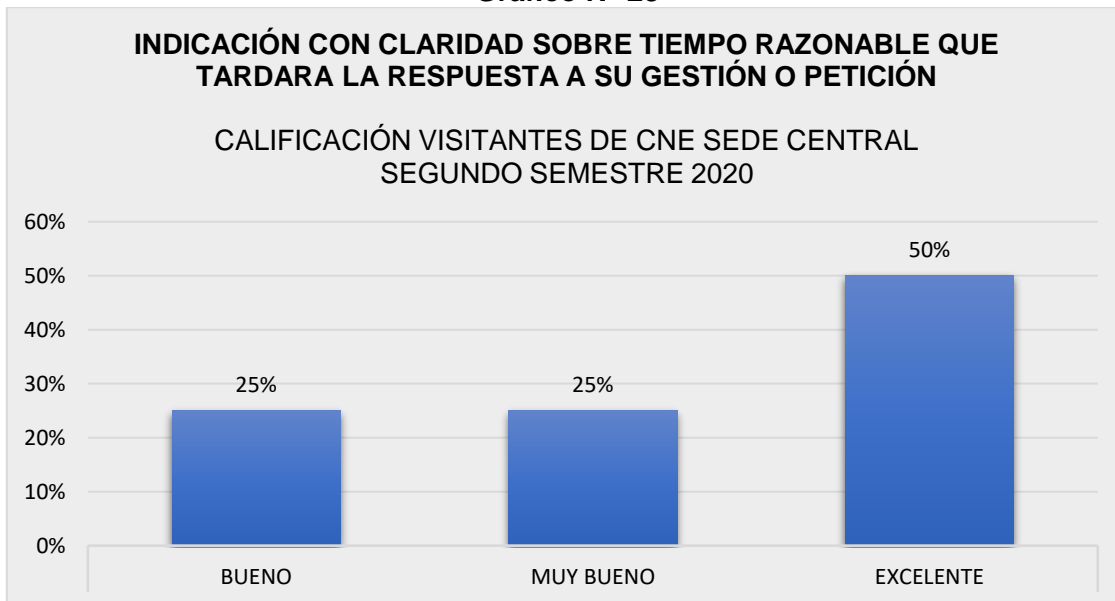


Gráfico N° 28



Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la unidad de Presidencia son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que los funcionarios están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

3.3.9. Calificación recibida en Investigación y Análisis del Riesgo

Los gráficos del N°29 al N°34 que aparecen a continuación muestran la valoración que el usuario asignó a la unidad de Investigación y Análisis del Riesgo en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N° 29

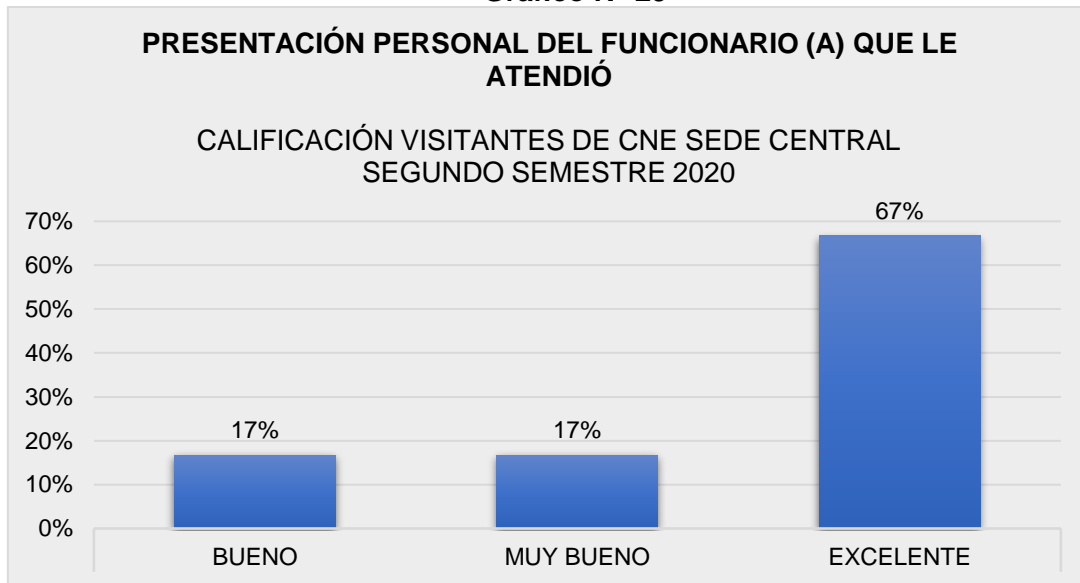


Gráfico N° 30

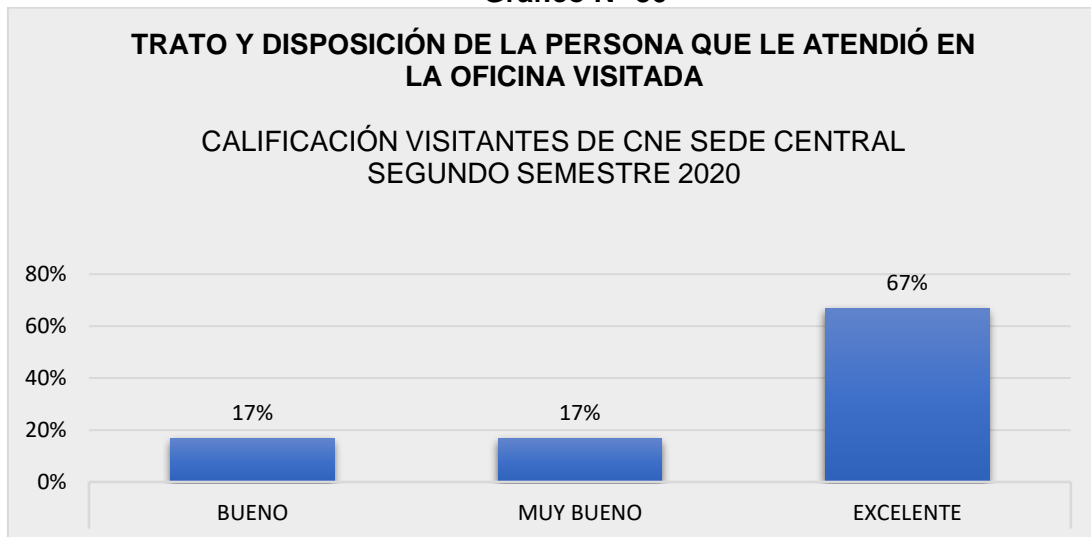


Gráfico N° 31

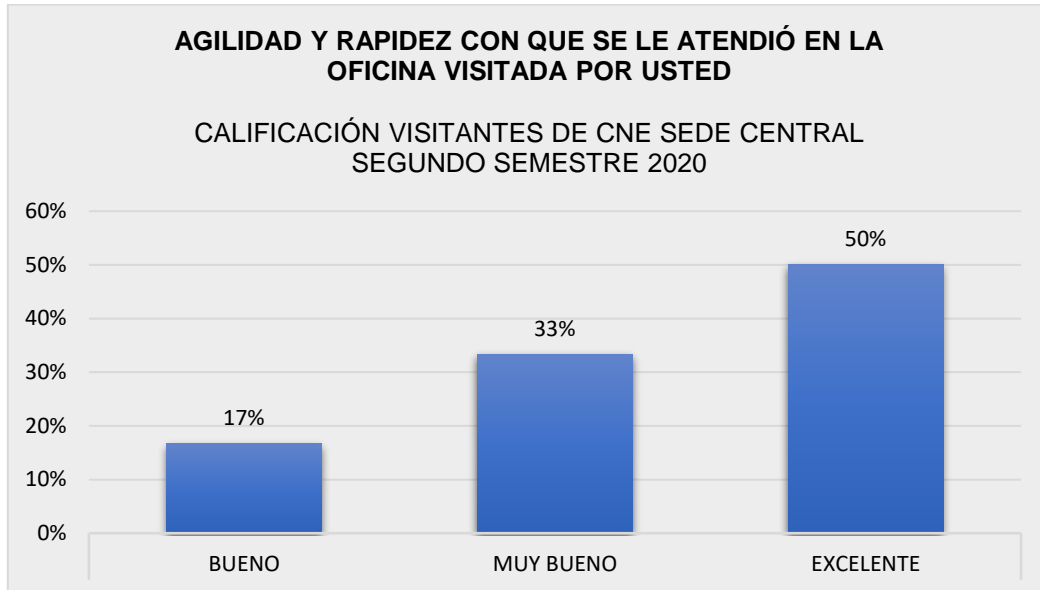


Gráfico N° 32

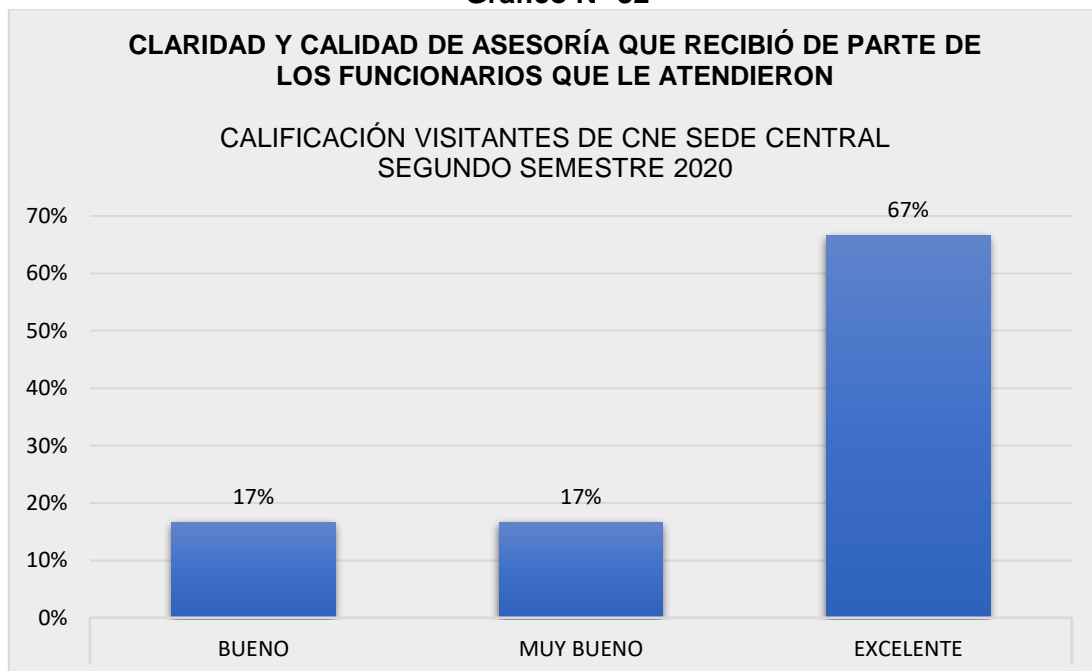


Gráfico N° 33

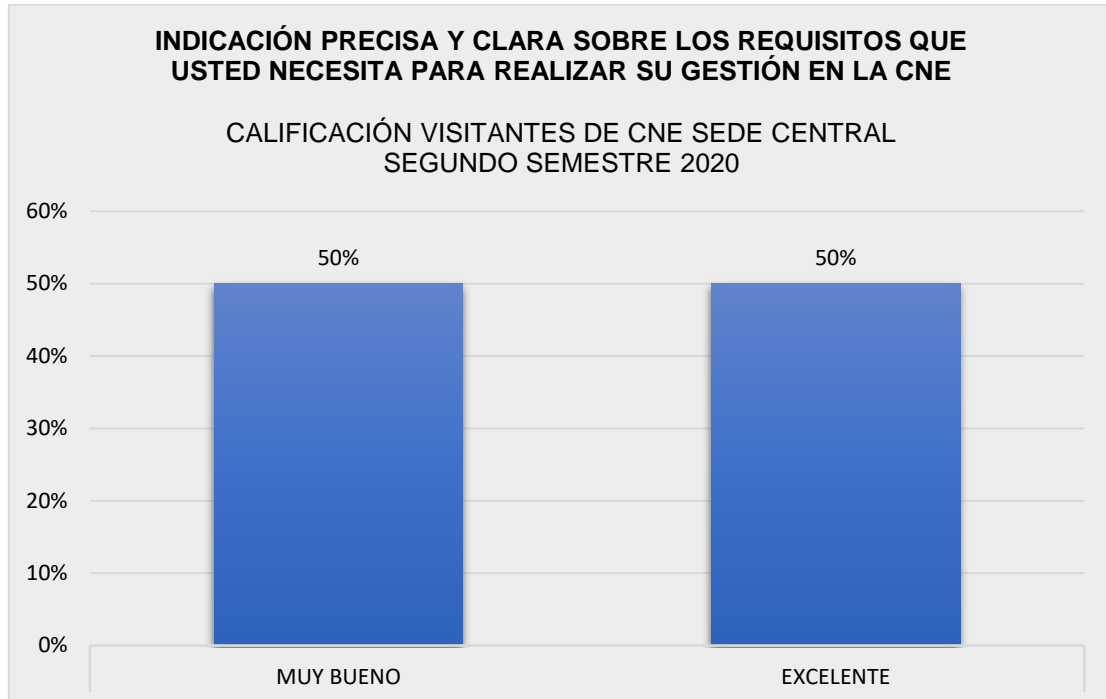
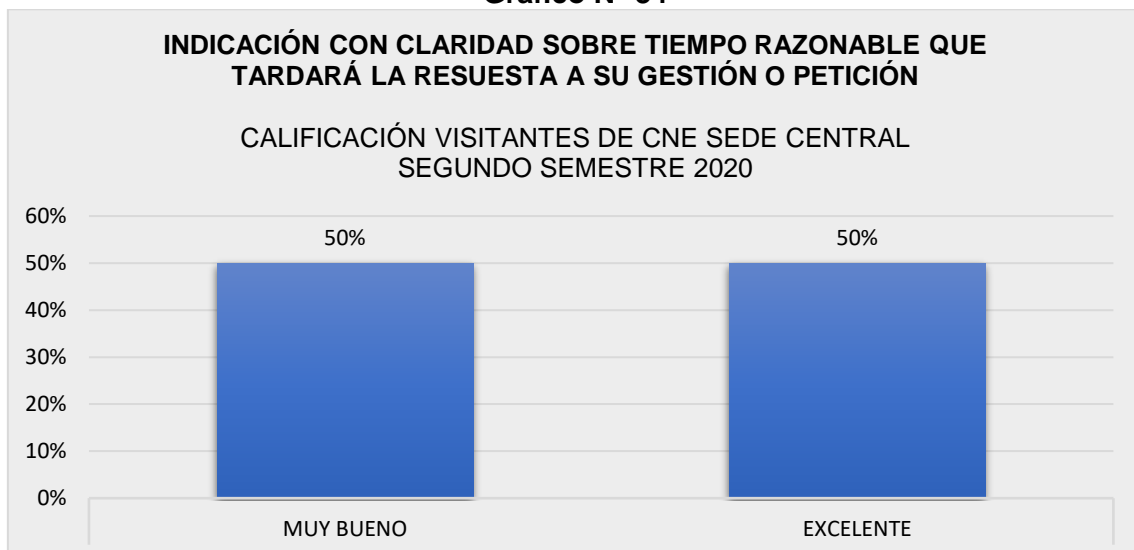


Gráfico N° 34



Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la unidad de Investigación y Análisis del Riesgo son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que los funcionarios están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

3.3.10. Calificación recibida en Normalización y Asesoría

Los gráficos del N°35 al N°40 que aparecen a continuación muestran la valoración que el usuario asignó a la unidad de Normalización y Asesoría en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N° 35

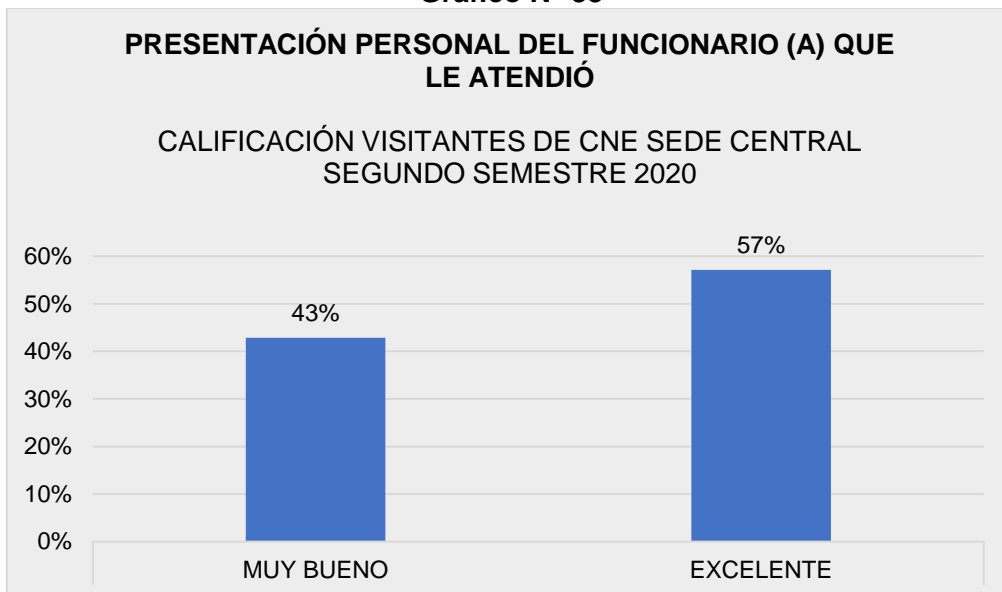


Gráfico N° 36

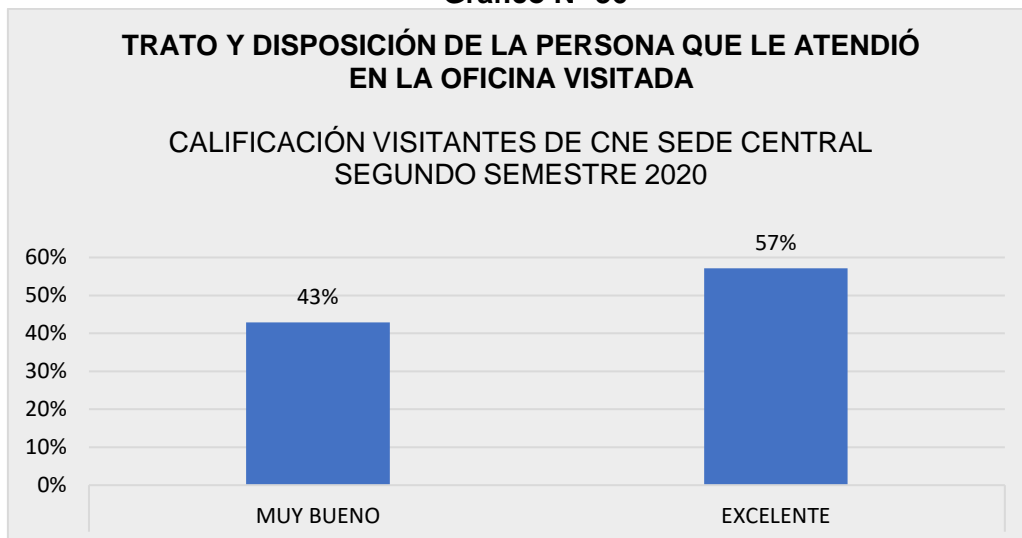


Gráfico N° 37

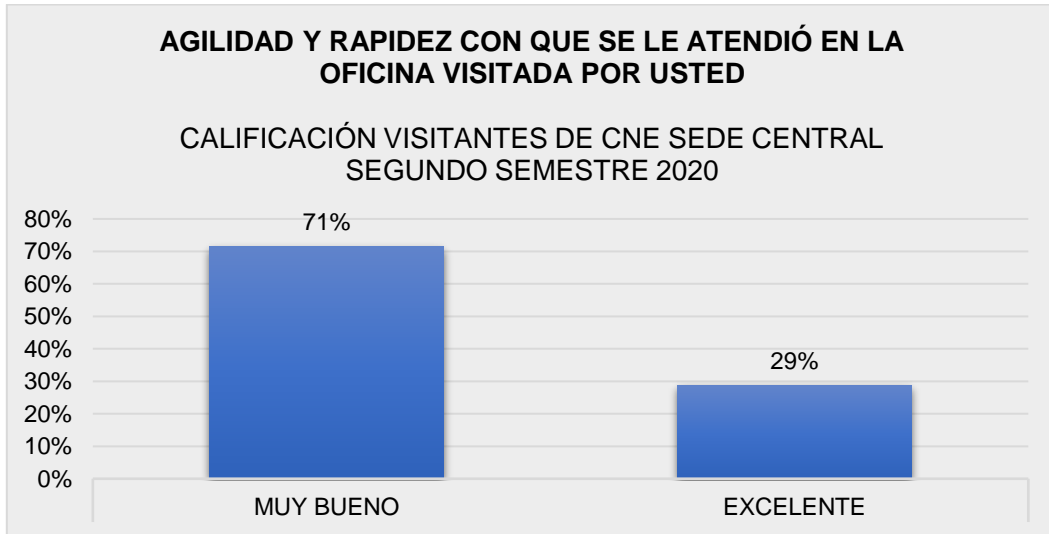


Gráfico N° 38

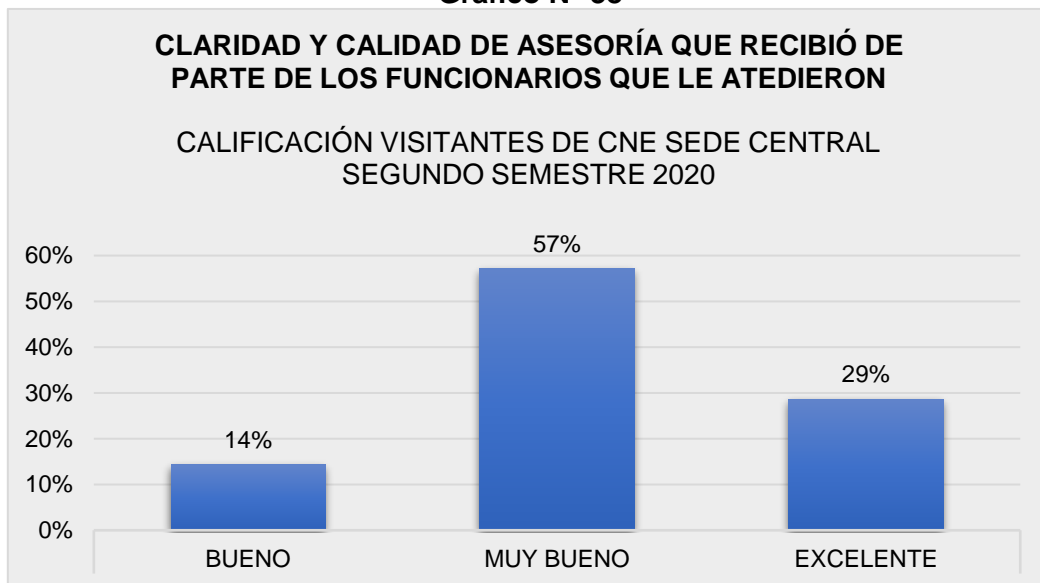


Gráfico N° 39

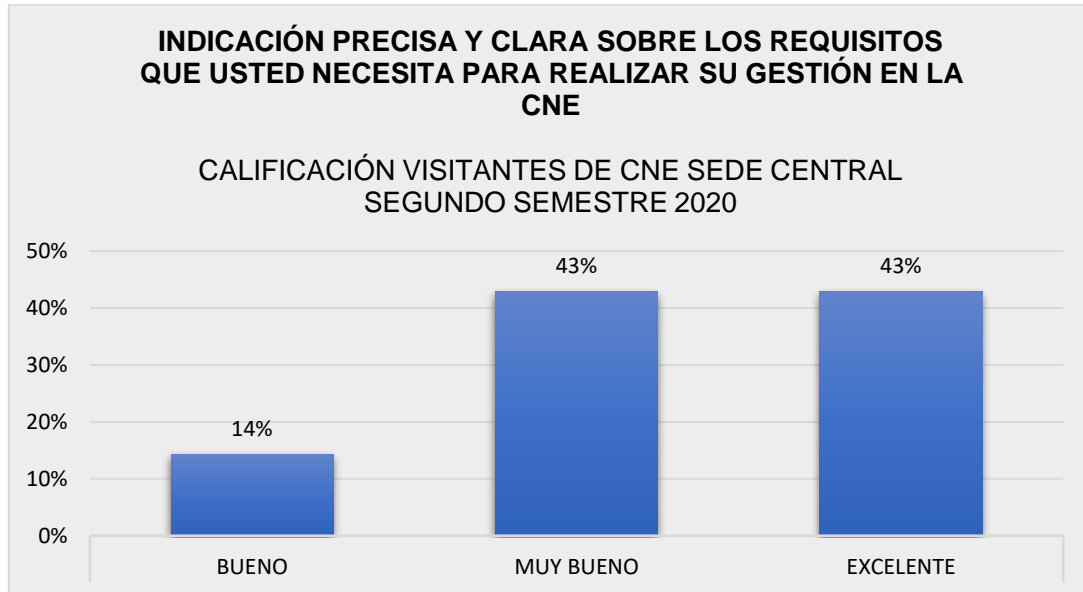
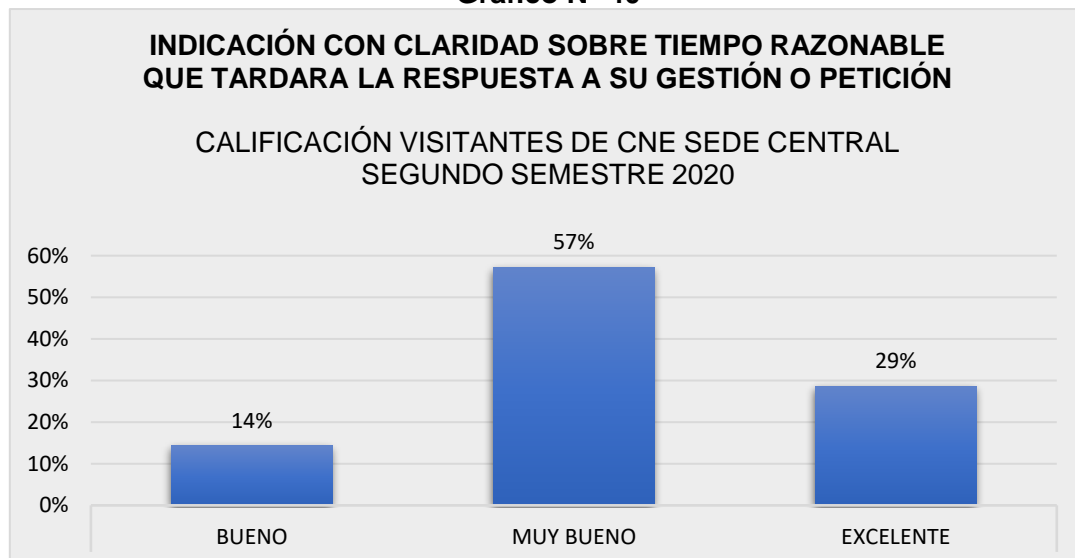


Gráfico N° 40



Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la unidad de Normalización y Asesoría son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que los funcionarios están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

3.3.11. Calificación recibida en Proveeduría

Los gráficos del N°41 al N°46 que aparecen a continuación muestran la valoración que el usuario asignó a la unidad de Proveeduría en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N° 41

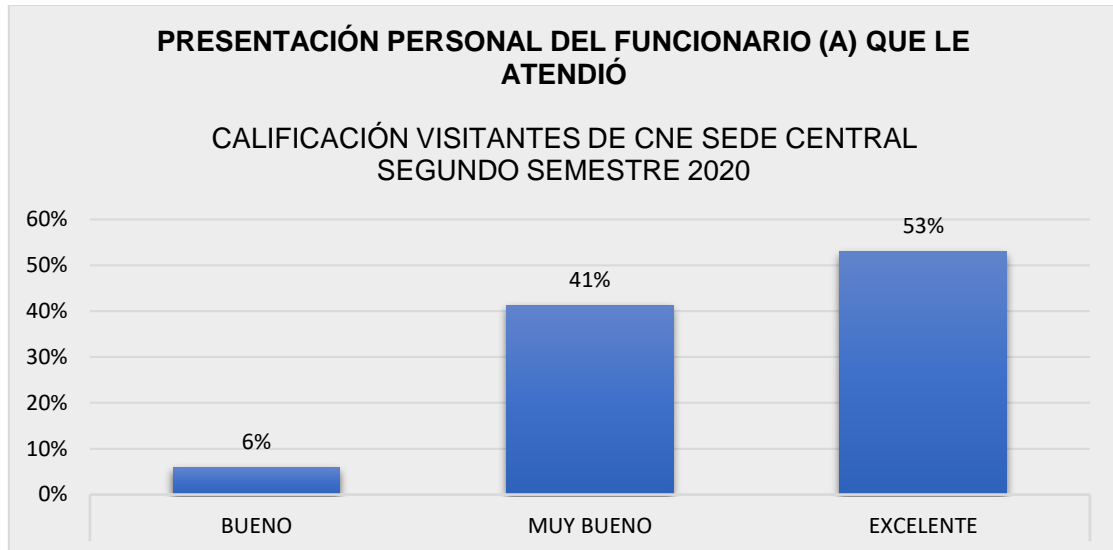


Gráfico N° 42

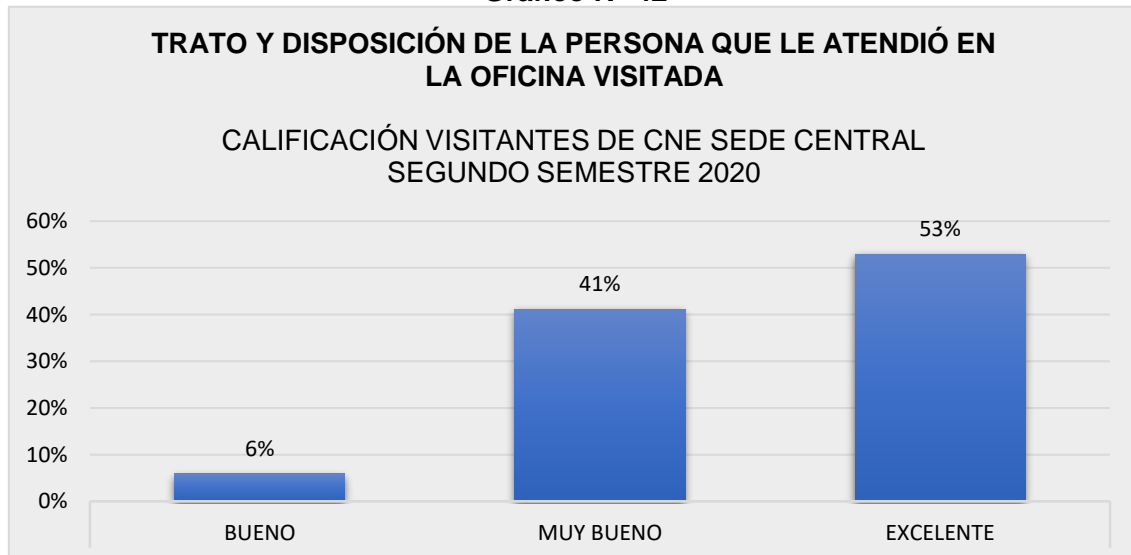


Gráfico N° 43

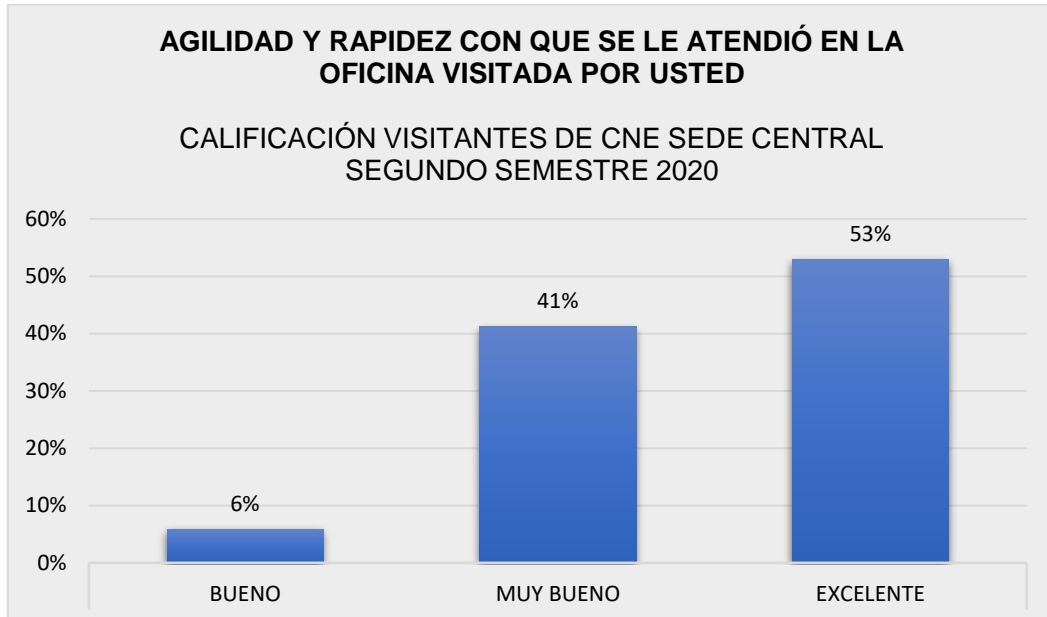


Gráfico N° 44

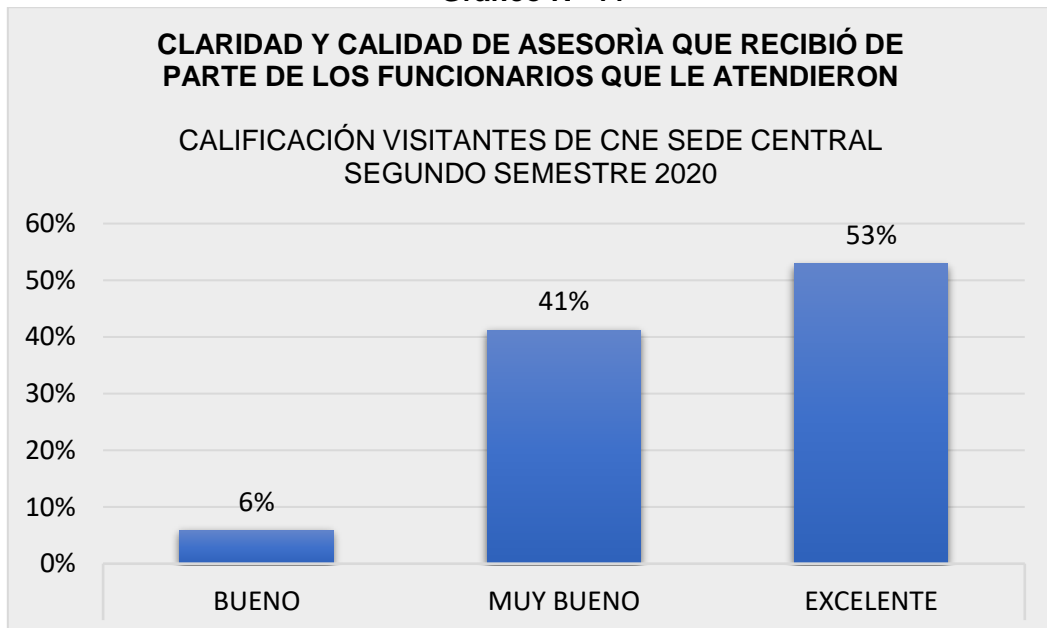


Gráfico N° 45

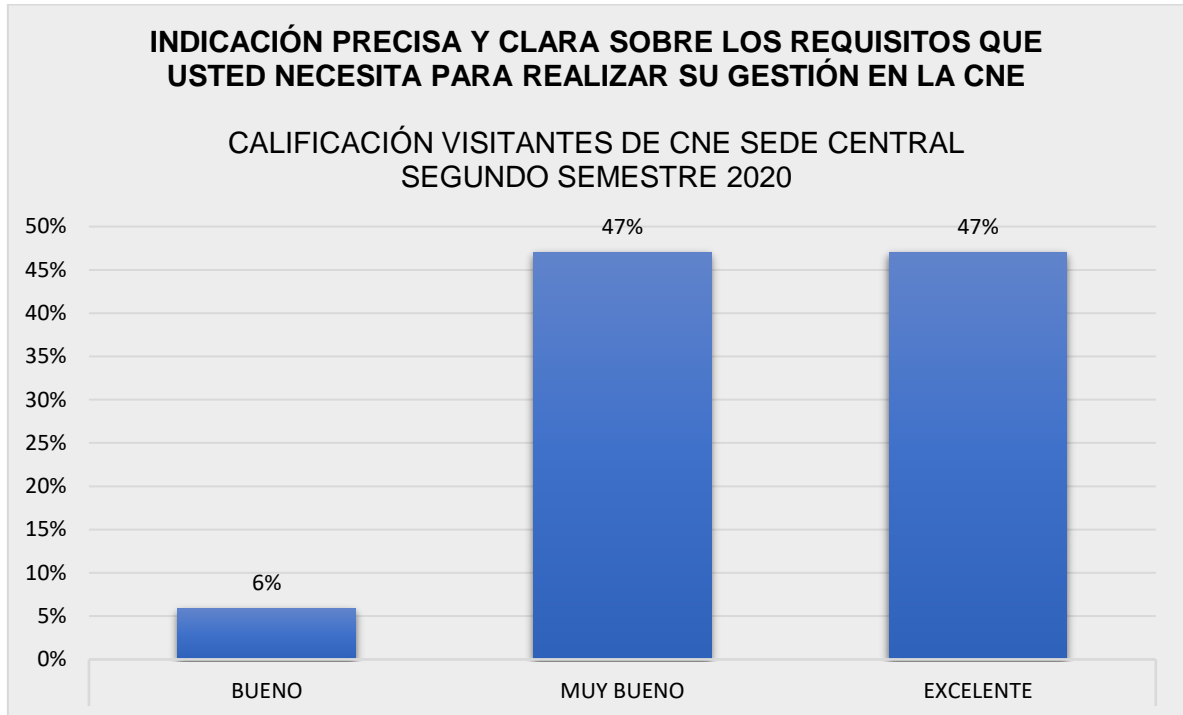
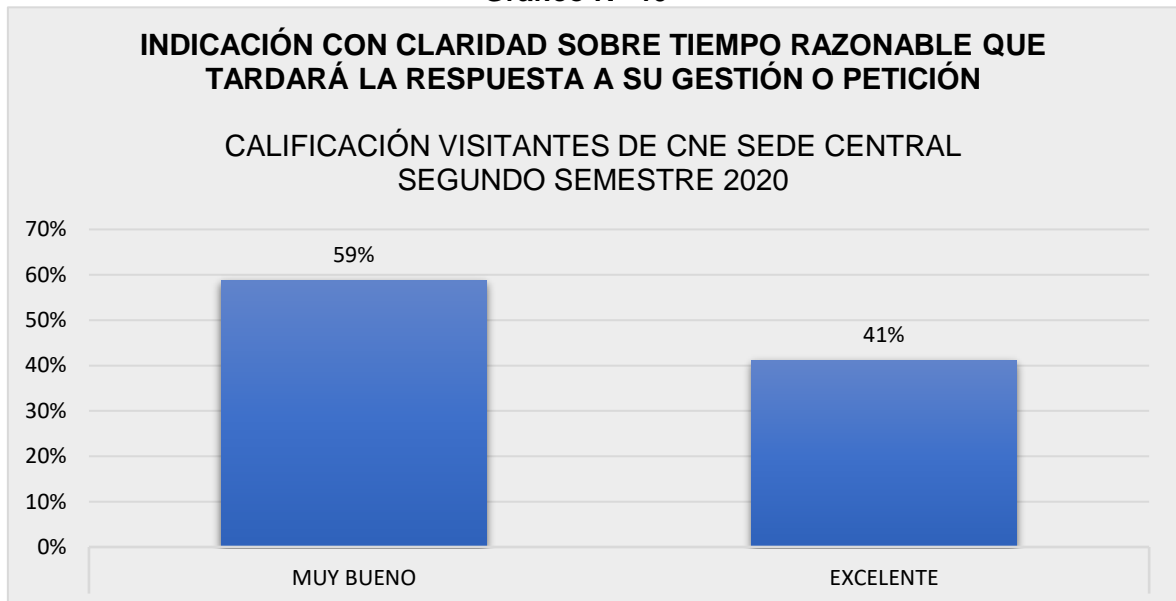


Gráfico N° 46



Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la unidad de Proveeduría son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con

satisfacción y además que los funcionarios están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

3.3.12. Calificación recibida en Tesorería

Los gráficos del N°47 al N°52 que aparecen a continuación muestran la valoración que el usuario asignó a la unidad de Tesorería en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N° 47

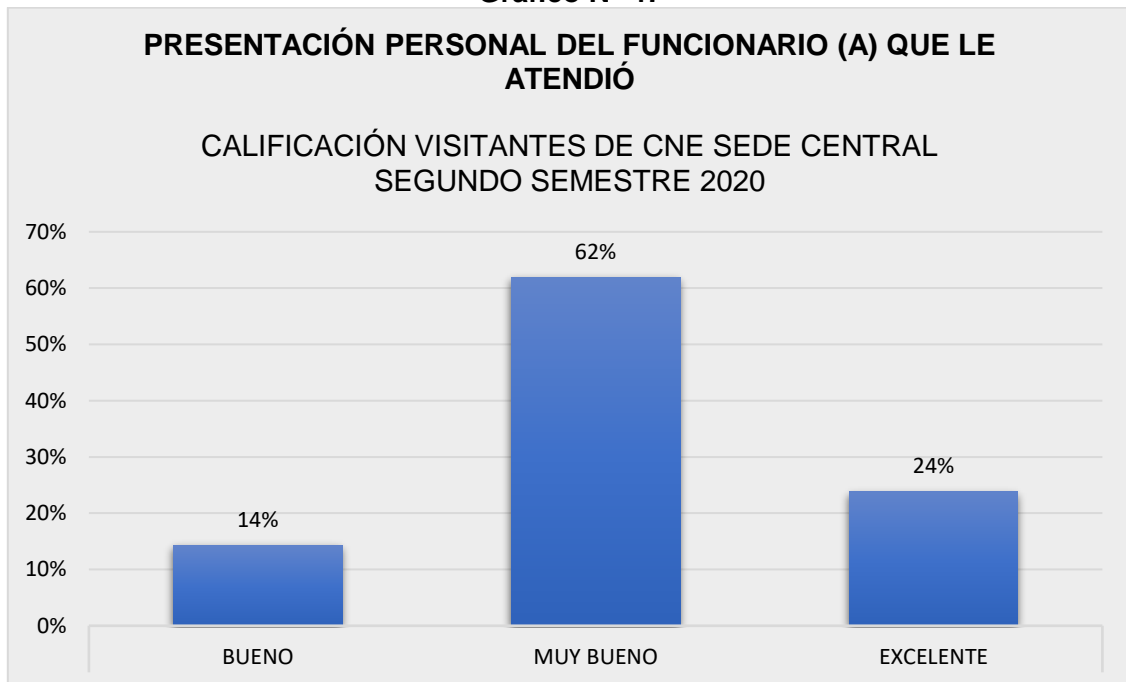


Gráfico N° 48

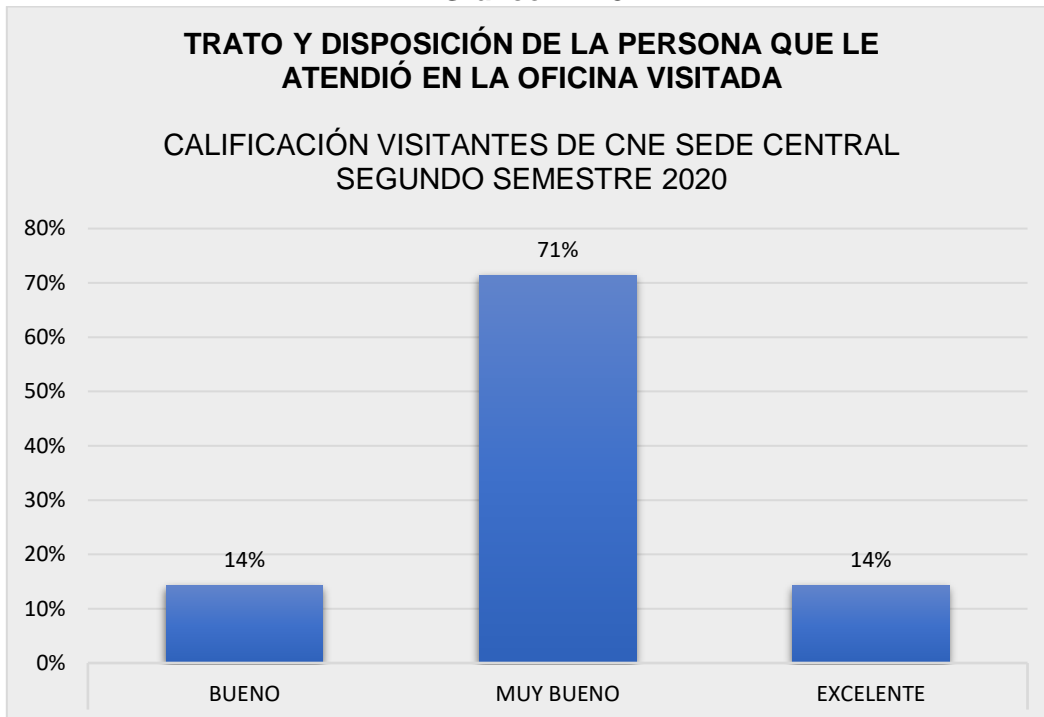


Gráfico N° 49

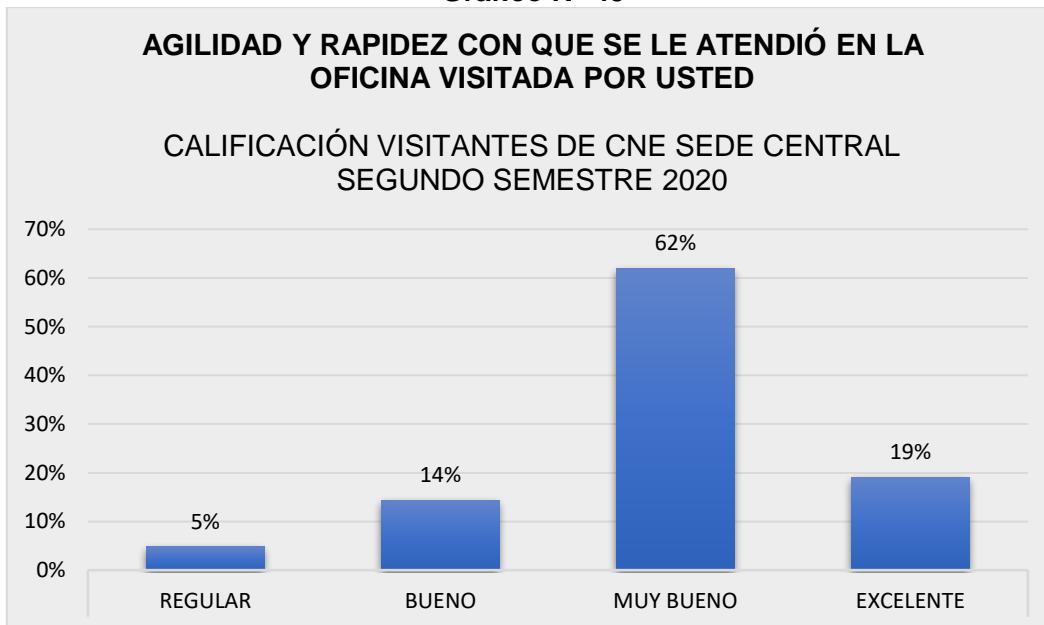


Gráfico N° 50

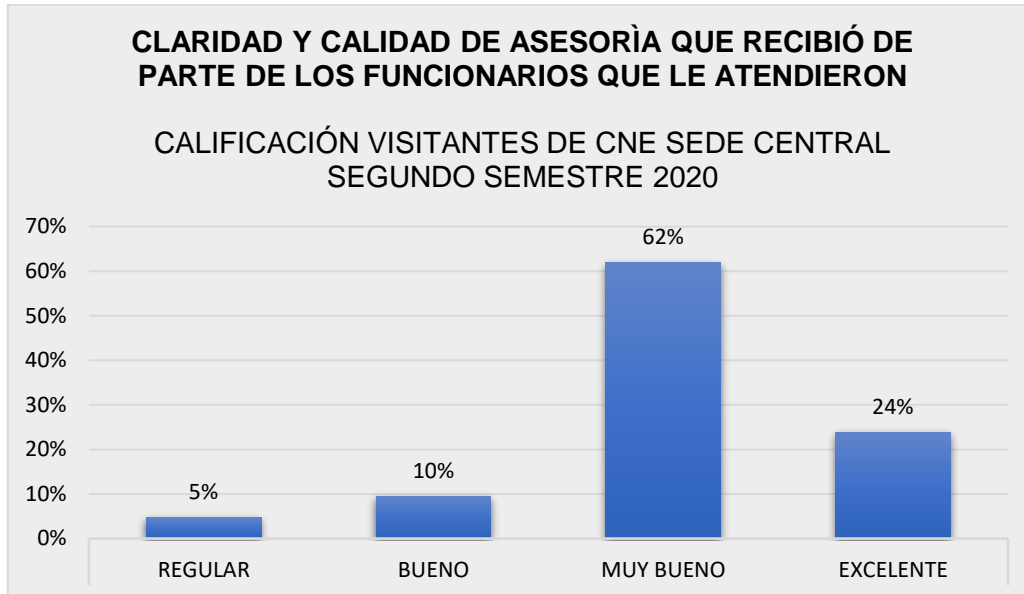


Gráfico N° 51

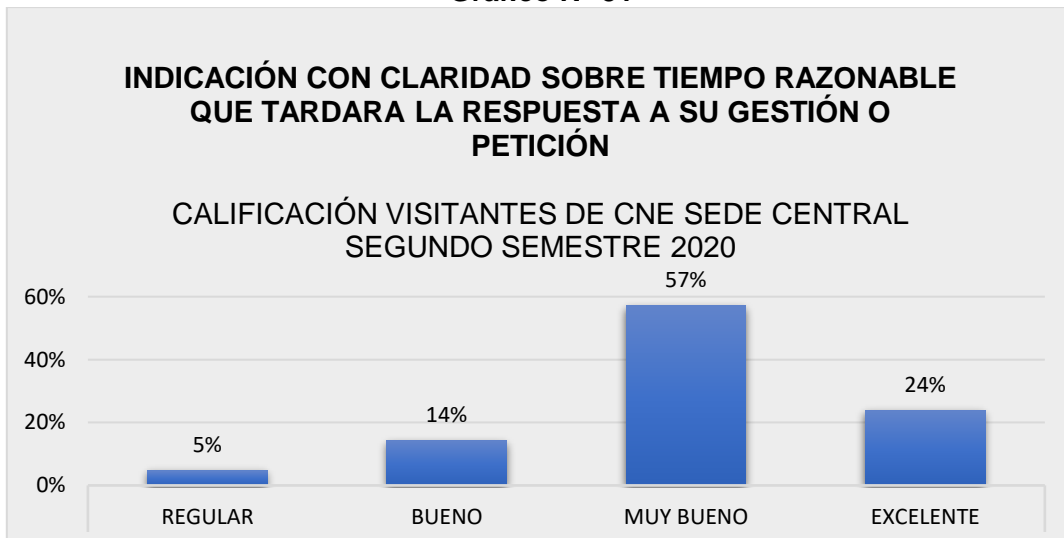
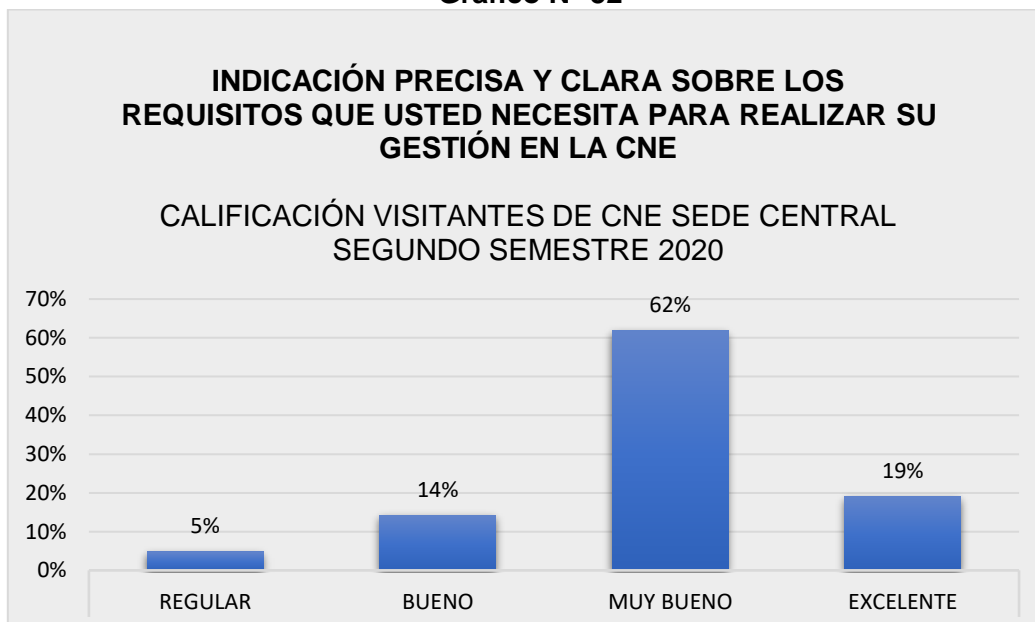


Gráfico N° 52



Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la unidad de Tesorería son altamente positivos en su mayoría, aunque aun siendo un porcentaje menor es importante prestar atención a aquellos calificados de forma regular en cuanto a la agilidad y rapidez con que se le atendió en la oficina visitada, claridad y calidad de asesoría que recibió de parte de los funcionarios, indicación con claridad sobre tiempo razonable que tardará la respuesta a su gestión o petición e indicación precisa y clara sobre los requisitos necesarios para realizar su gestión en la CNE.

Aunque el porcentaje calificado en su mayoría es positivo, es importante prestar atención a este porcentaje de insatisfacción con el fin de procurar y asegurar que los servicios se estén presentando de forma adecuada, ágil y efectiva

3.3.13. Calificación recibida en Bodega Central

Los gráficos del N°53 al N°58 que aparecen a continuación muestran la valoración que el usuario asignó a la unidad de Bodega Central en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N° 53

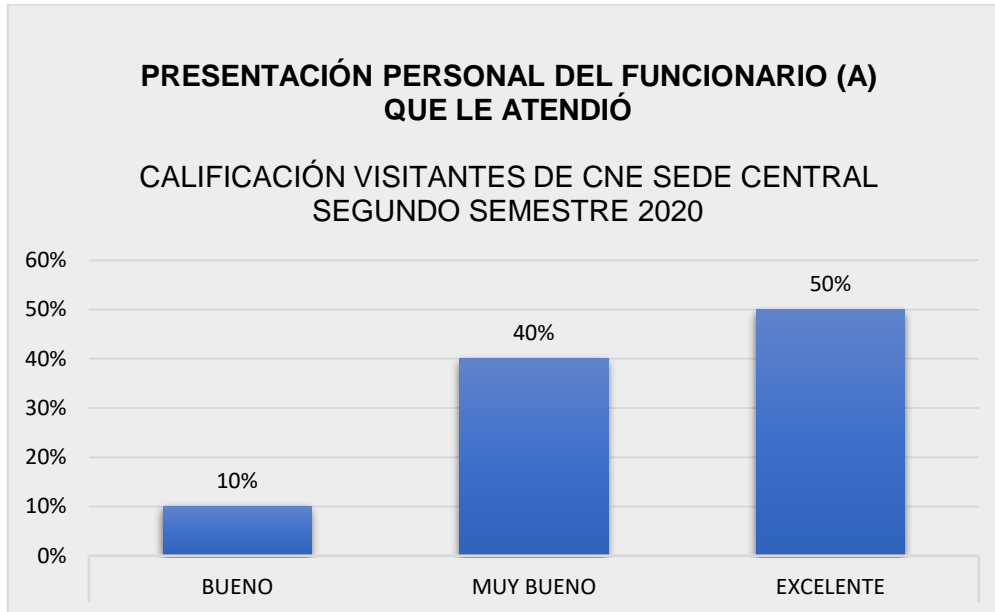


Gráfico N° 54

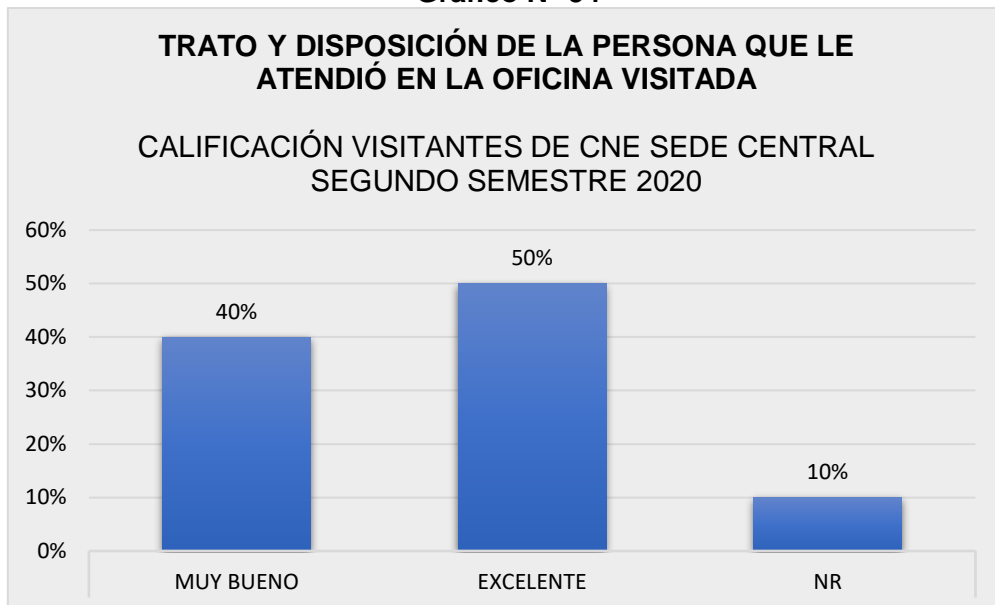


Gráfico N° 55

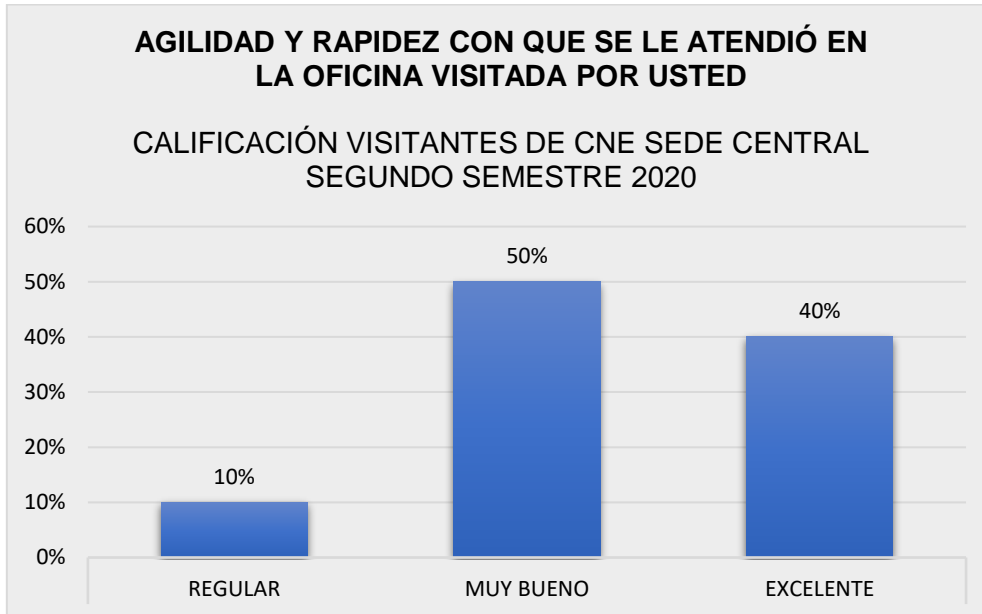


Gráfico N° 56

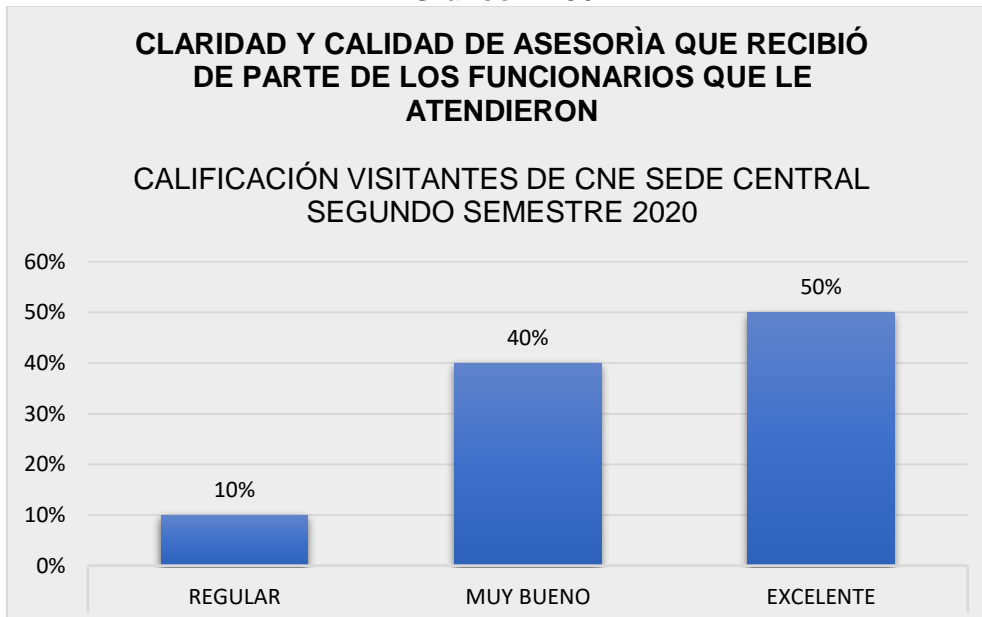


Gráfico N° 57

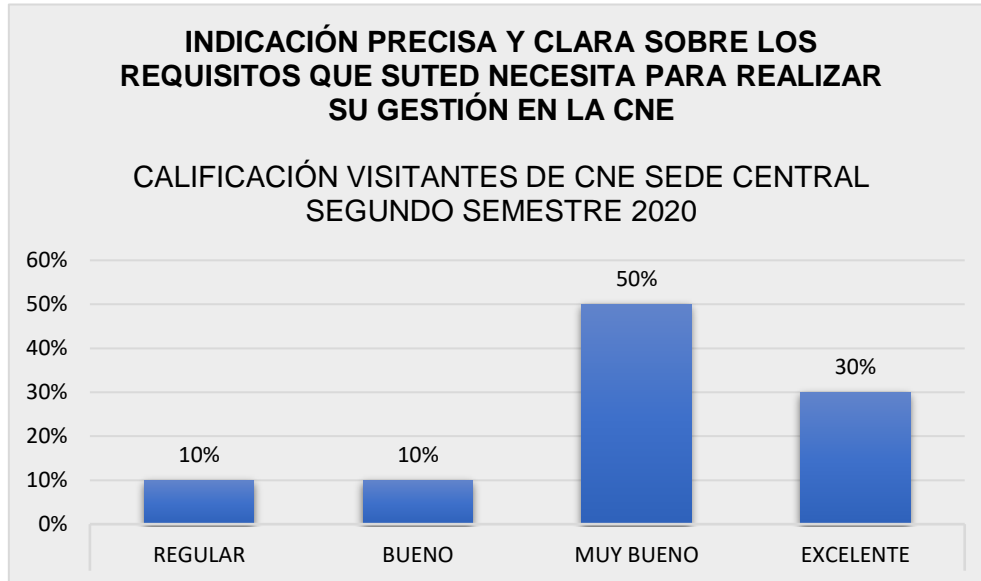
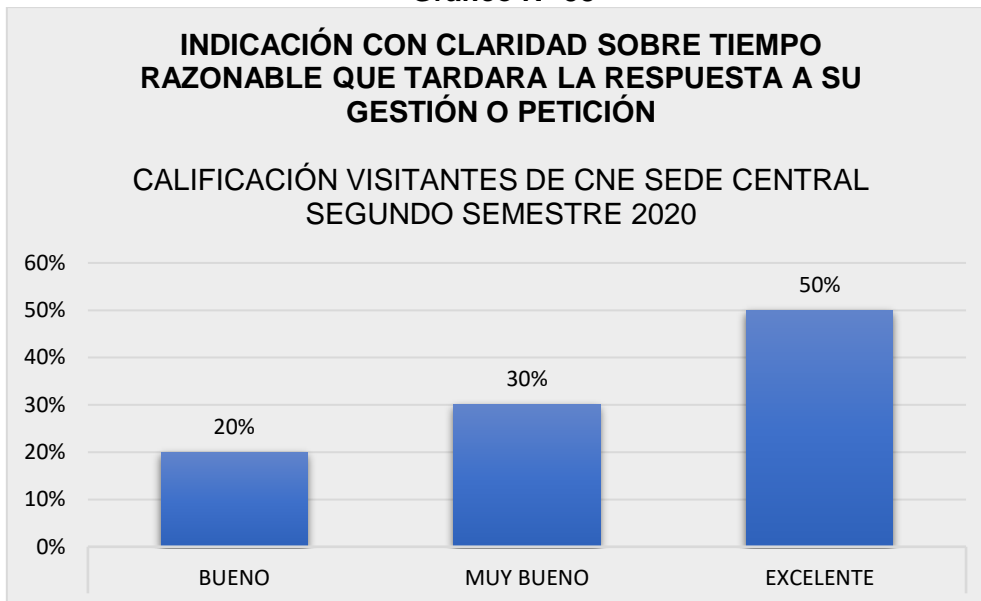


Gráfico N° 58



Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la unidad de Bodega Central son muy positivos en su mayoría, aunque aun siendo un porcentaje menor es importante prestar atención a aquellos calificados de forma regular en cuanto a la agilidad y rapidez con que se le atendió y claridad y calidad de asesoría que recibió de parte de los funcionarios por los cuales el usuario fue atendido.

Aunque el porcentaje calificado en su mayoría es positivo, es importante prestar atención a este porcentaje de insatisfacción con el fin de procurar y asegurar que los servicios se estén presentando de forma adecuada, ágil y efectiva

3.3.14. Calificación recibida en Desarrollo Humano

Los gráficos del N°59 al N°64 que aparecen a continuación muestran la valoración que el usuario asignó a la unidad de Desarrollo Humano en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N° 59

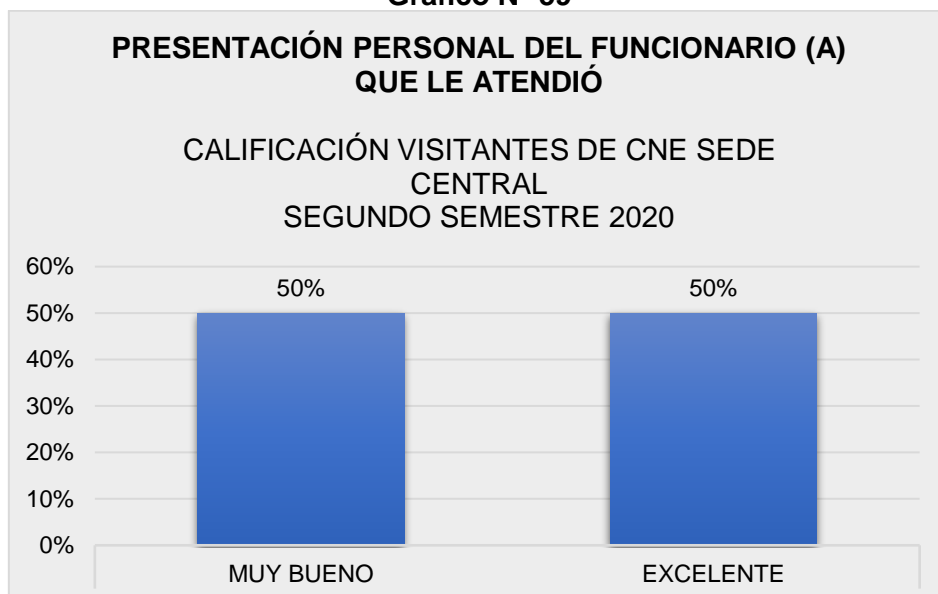


Gráfico N° 60

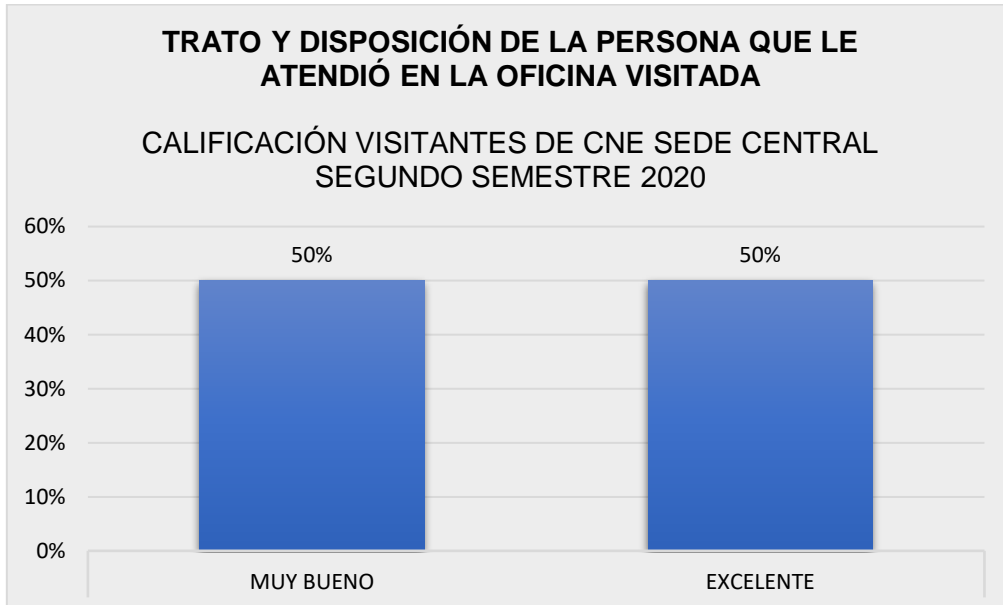


Gráfico N° 61

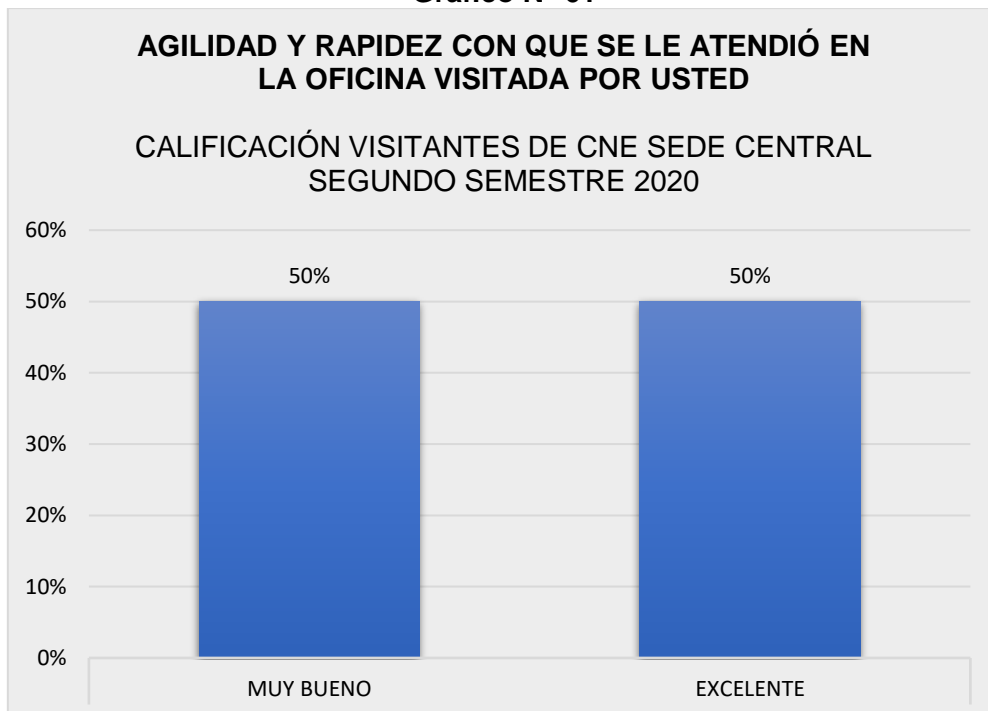


Gráfico N° 62

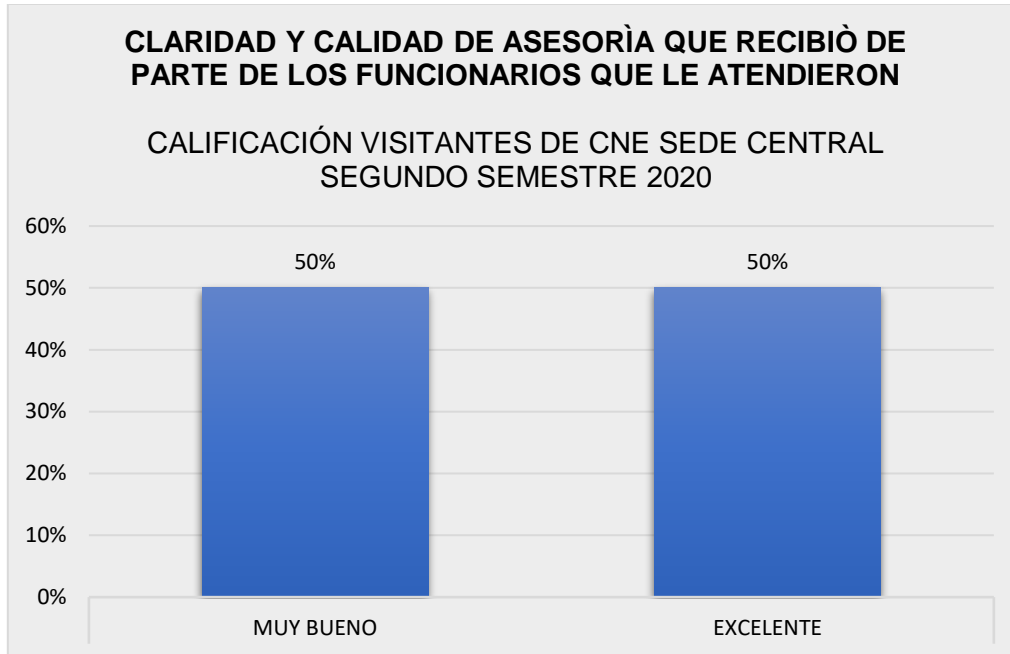


Gráfico N° 63

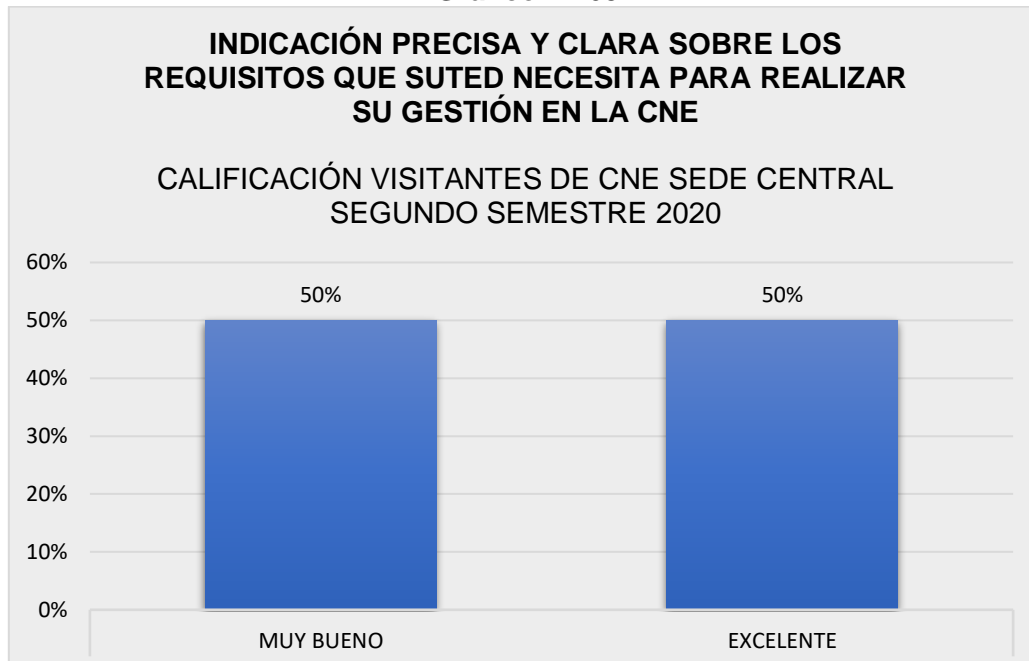
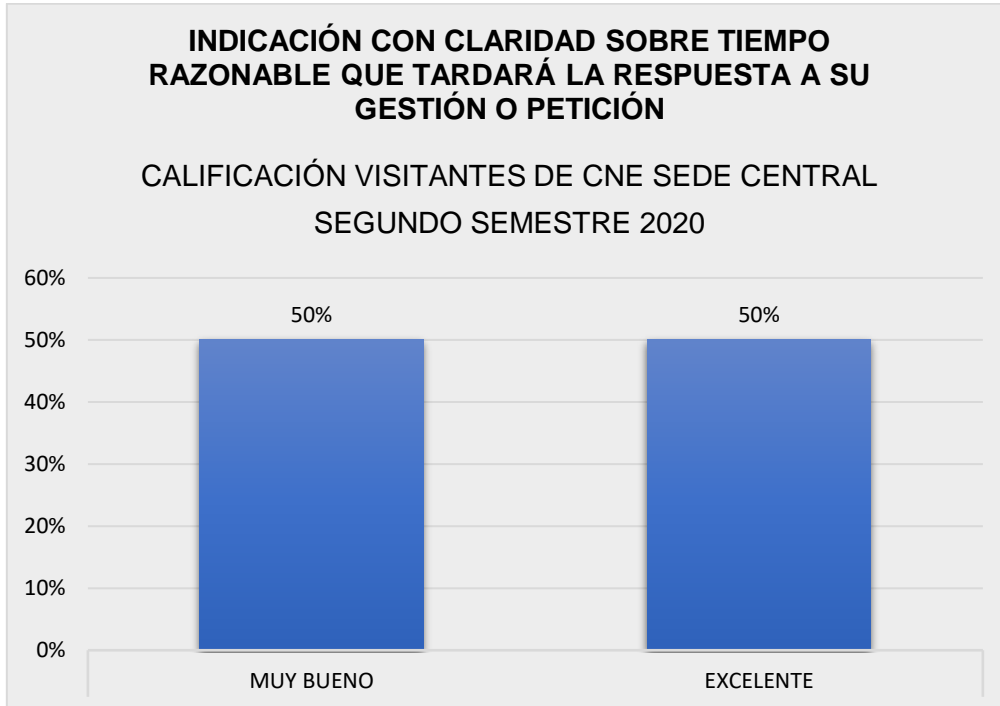


Gráfico N° 64



Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la unidad de Desarrollo Humano son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que los funcionarios están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

4. CONCLUSIONES

Esta consulta aplicada en el segundo semestre del 2020 en la sede central de la CNE a los usuarios que han acudido a realizar alguna gestión nos ha permitido exponer la forma en que el usuario visualiza y percibe la labor institucional como un todo, importante destacar que la afluencia de visitantes fue mucho menor que otros años por la emergencia actual que vivimos a nivel mundial por pandemia COVID-19.

Indudablemente por los resultados obtenidos de las diversas valoraciones expresadas por los usuarios que la CNE, esta es una institución pública que año a año, va sobre una línea de mejora, no solo en como ofrece sus servicios al usuario, por medio de sus funcionarios e instancias del SNGR, sino en la aplicación de nuevas y mejores formas de tratar con el usuario, utilizando las nuevas tecnologías que se presentan en el mercado, en su nivel de calidad en las instalaciones y en los servicios que presta.

Dado a los resultados que hemos observado después de realizar la tabulación de los datos de las respuestas que dio el usuario a la consulta que se le aplicó. Podemos sin temor a equivocarnos que hemos alcanzado un buen nivel en la prestación del servicio al usuario, pero no debemos de bajar la guardia mas bien nos ayuda a mejora día con día con el fin de tener un servicio de calidad, esto de acuerdo con las tendencias de mercado.

Los siguientes aspectos debemos de tener presente que debemos de mejorar año a año y deben ser enfoque de revisión y mejora, por tanto, puntualmente según el caso las recomendaciones serían las siguientes:

1. En cuanto a la agilidad y rapidez de atención en la oficina visitada, es importante dar revisión a aquellas diligencias deficientes relacionadas a los procesos que puedan estar siendo impedimento para brindar un servicio ágil. Sería importante que todas las unidades examinaran el manejo de sus procesos y procedimientos con ello buscar alternativas de mejora que procuren siempre la efectividad.
2. Sobre la claridad y calidad de asesoría recibida de parte de los funcionarios, es importante evaluar el dominio que se tiene de la información necesaria para ejercer las obligaciones de manera eficaz, y esto le permita al funcionario proyectar seguridad a la hora de realizar algún tipo de asesoría.
3. En cuanto a la indicación con claridad sobre tiempo razonable que tarda la respuesta de la gestión o petición, se debe fomentar el conocimiento claro del

plazo de respuesta al usuario, los cuales están establecidos por ley incluso extendiéndose según su grado de complejidad conforme la naturaleza de la gestión.

4. Sobre la indicación precisa y clara de los requisitos necesarios para realizar alguna gestión en la CNE, es necesario fomentar el conocimiento de información necesaria que permita realizar las labores del funcionario de manera efectiva, y evitar el desconocimiento del contenido de valor para la rendición de sus servicios.

4.1. Recomendaciones

1. Entendemos que por la situación actual por las restricciones presupuestarias que hay, se hace aún mas difícil el traslado de la CNE a un nuevo edificio, pero si debiéramos pensar en la construcción de nuevas oficinas, bodegas etc, en el actual terreno, esto con el fin de tener una mejor distribución de los espacios, tomando en cuenta el fácil acceso que deben tener aquellas oficinas que prestan algún servicio al usuario cotidianamente.
2. Instalar en las casetas de los oficiales de seguridad a la salida y en la misma sala de recepción, una pantalla táctil que contenga un mecanismo digital, por medio del cual el usuario, pueda expresar su opinión acerca de las instalaciones.
3. Convertir el área de la recepción, en una ventanilla única o plataforma de servicios, de tal manera que los usuarios que nos visitan en busca de gestionar algún servicio lo puedan hacer de ahí. Es decir, pueda presentar cualquier documentación y desde la plataforma sea tramitada o enviada a donde corresponde, ahorrando tiempo, no solo al usuario, sino a los funcionarios de cada unidad que deban atenderle, esta sala o recepción debe ser independiente de los demás espacios donde transite el personal de la institución.

4. Dentro de la sala de espera o ventanilla única, se deben instalar dos pantallas planas, una con información sobre amenazas y gestiones de campo realizadas por la CNE y otra en la que aparezcan los servicios que la CNE, proporciona a los ciudadanos, los requisitos que debe presentar al solicitar el servicio y el plazo en el usuario pueden esperar a que sea cumplida su petición.
5. Abrir un espacio con servicio sanitario, para amamantar y cambiar pañales a bebés. Este espacio debe estar debidamente señalizado y no debe ser utilizado por los funcionarios. Es decir, es un espacio exclusivamente, para uso de los usuarios.
6. Tener a disposición en la página web de la CNE, encuestas de percepción ciudadana en la atención de la emergencia y del servicio interno de la CNE.
7. Tener la posibilidad de realizar encuestas internas entre unidades con el fin de evaluarnos de una forma mas objetiva, esto nos ayudara a mejorar con los tramites internos entre unidades.

Alfredo Artavia Solano

Unidad de Contraloria de Servicios