

**CNE-CS-INF-001-2022**

**INFORME DE CONSULTA REALIZADA A LA PERSONA USUARIA  
EN SEDE, ACERCA DEL SERVICIO PRESTADO Y OTROS  
ASPECTOS**

**ELABORADO POR: ALFREDO ARTAVIA SOLANO  
JOCELYN CUBILLO MORA**

**ENERO, 2022**

---

## TABLA DE CONTENIDO

### Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2. OBJETIVO</b> .....	5
<b>3. DESARROLLO</b> .....	5
<b>3.1. Metodología</b> .....	5
<b>3.2. Encuesta de percepción y satisfacción aplicada a las personas usuarias de los servicios</b> .....	5
<b>3.3. RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....	6
<b>3.3.1. Resultados de valoración aplicada a la persona usuaria sobre el servicio de seguridad</b> .....	6
<b>3.3.2. Resultados de valoración aplicada a la persona usuaria sobre presentación al ingresar al edificio</b> .....	8
<b>3.3.3. Resultados de valoración aplicada a las personas usuarias sobre accesos, rotulación y señalización</b> .....	10
<b>3.3.4. Resultados de valoración aplicada a la persona usuaria sobre atención brindada por Unidad de CNE sede central</b> .....	12
<b>3.3.5. Calificación recibida en la Unidad de Asesoría Legal</b> .....	13
<b>3.3.6. Calificación recibida en Bodega Central</b> .....	16
<b>3.3.7. Calificación recibida en el Centro de Documentación</b> .....	17
<b>3.3.8. Calificación recibida en la Unidad de Desarrollo Humano</b> .....	18
<b>3.3.9. Calificación recibida en la Dirección de Gestión de Desastres</b> ..	21
<b>3.3.10. Calificación recibida en la Dirección Ejecutiva</b> .....	22
<b>3.3.11. Calificación recibida en la Unidad de Recursos Financieros</b> ..	23
<b>3.3.12. Calificación recibida en la Unidad de Gestión de Operaciones</b>	26
<b>3.3.13. Calificación recibida en Gestión de Procesos de Reconstrucción</b> .....	27
<b>3.3.14. Calificación recibida en la Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo</b> .....	30
<b>3.3.15. Calificación recibida en la Unidad de Presidencia</b> .....	33
<b>3.3.16. Calificación recibida en la Unidad de Proveeduría</b> .....	34
<b>3.3.17. Calificación recibida en la Recepción</b> .....	37

---

<b>3.3.18. Calificación recibida en la Unidad de Servicios Generales .....</b>	<b>40</b>
<b>3.3.19. Calificación recibida en Tesorería .....</b>	<b>41</b>
<b>4. CONCLUSIONES .....</b>	<b>44</b>

## 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 a la persona usuaria 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 la persona usuaria 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 las diferentes personas usuarias a calificar el servicio por medio de una encuesta previamente brindada.

Trascurridos varios meses, se ha logrado obtener la opinión de ochenta y cuatro personas usuarias 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 las personas usuarias 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, la cual la persona usuaria tiene diferentes medios para poder participar, como la página web de la CNE, por medio de un código QR o por medio físico. 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, las personas usuarias 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 las personas usuarias para su debida calificación según el servicio recibido.

<b>¿Sobre el servicio recibido?</b>
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 con claridad sobre tiempo razonable que tardará la respuesta a su gestión o petición.
<b>¿Sobre el servicio de seguridad?</b>
6. Presentación personal del agente de seguridad que le recibió

7. Trato, comunicación y disposición del agente de seguridad
8. Claridad y orientación dada por el agente de seguridad para su orientación dentro del edificio
9. Accesos, información y trato para personas con discapacidad
<b>¿Sobre las instalaciones?</b>
10. Limpieza y presentación del general del edificio
11. Presentación y limpieza de los servicios sanitarios
12. Señalización clara y precisa dentro del edificio, para orientar al público
13. 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						
PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	NR

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

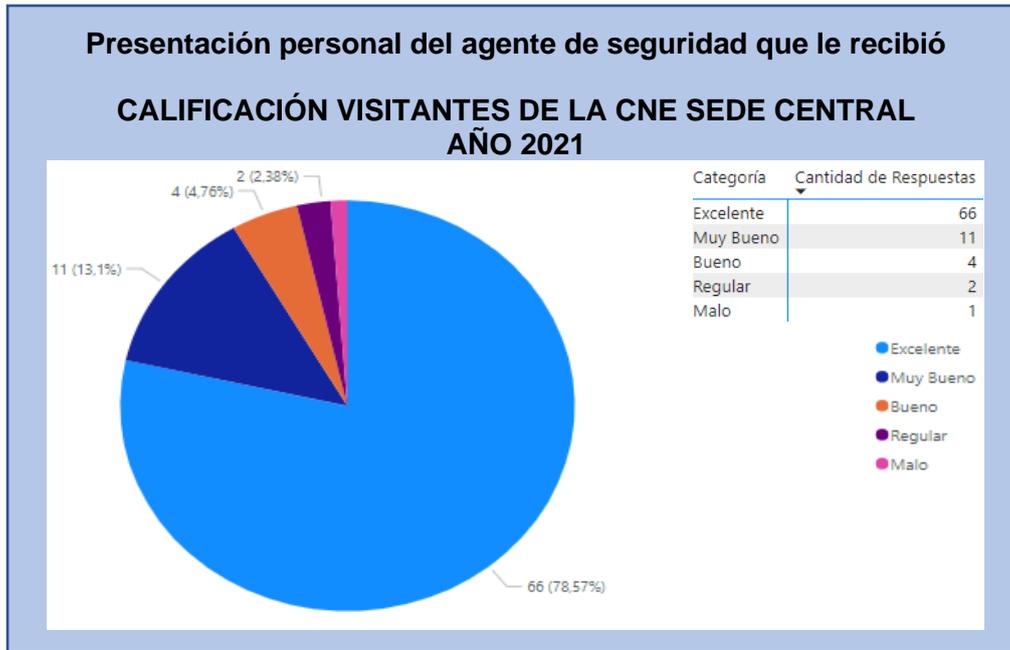
### 3.3. RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos a partir del mecanismo de evaluación aplicado por un total de **ochenta y cuatro 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 a la persona usuaria 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 las personas usuarias consultadas, sobre los aspectos evaluados según cada caso.

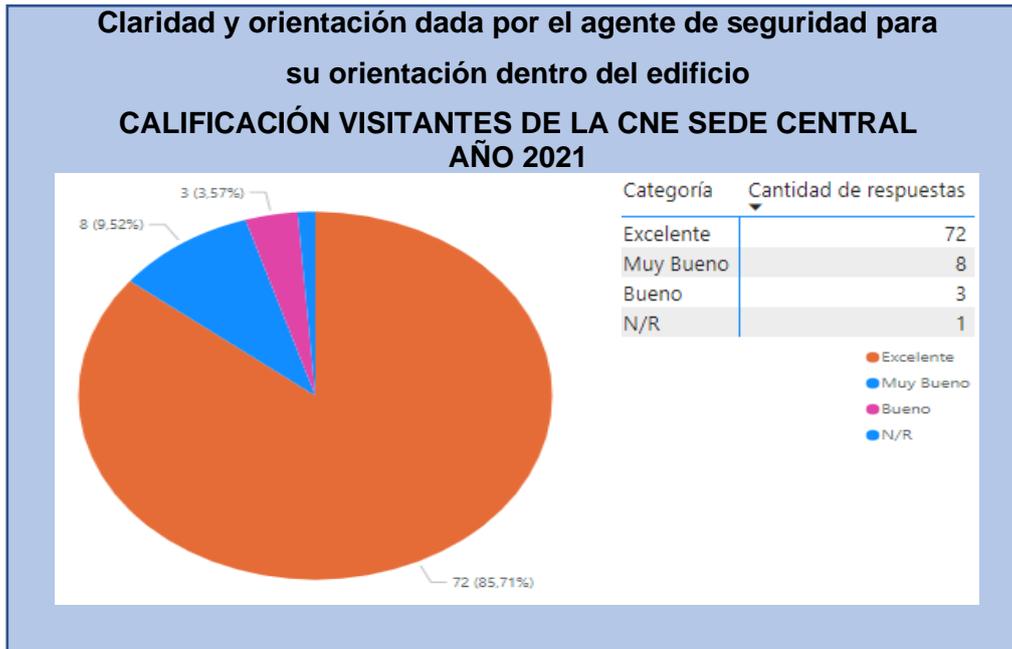
**Gráfico N°1**



**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 las personas usuarias. 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 las personas funcionarias.

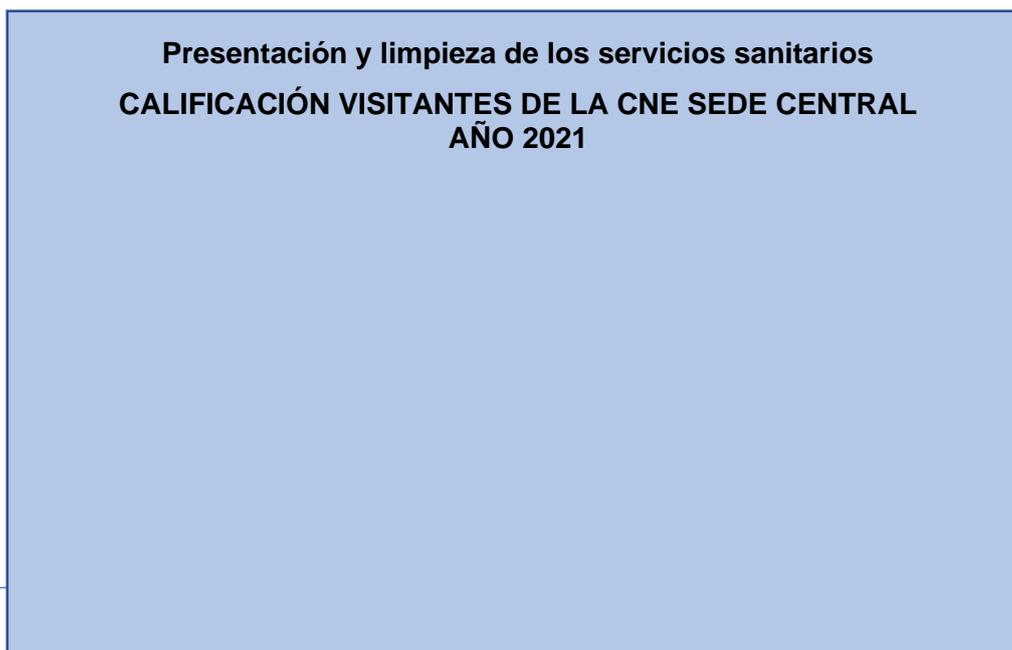
### 3.3.2. Resultados de valoración aplicada a la persona usuaria sobre presentación al ingresar al edificio

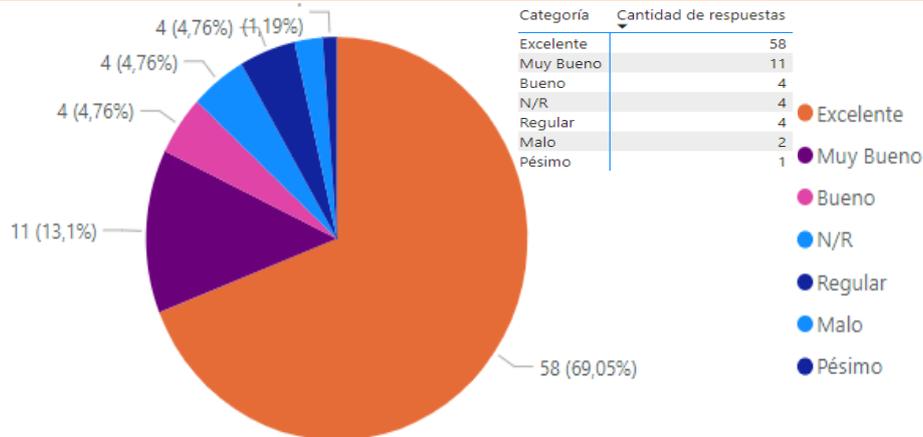
En los gráficos N°4 y N°5 que se presentan a continuación, se grafican los resultados de la calificación dada por las personas usuarias consultadas, sobre los aspectos evaluados según cada caso.

Gráfico N°4



Gráfico N°5



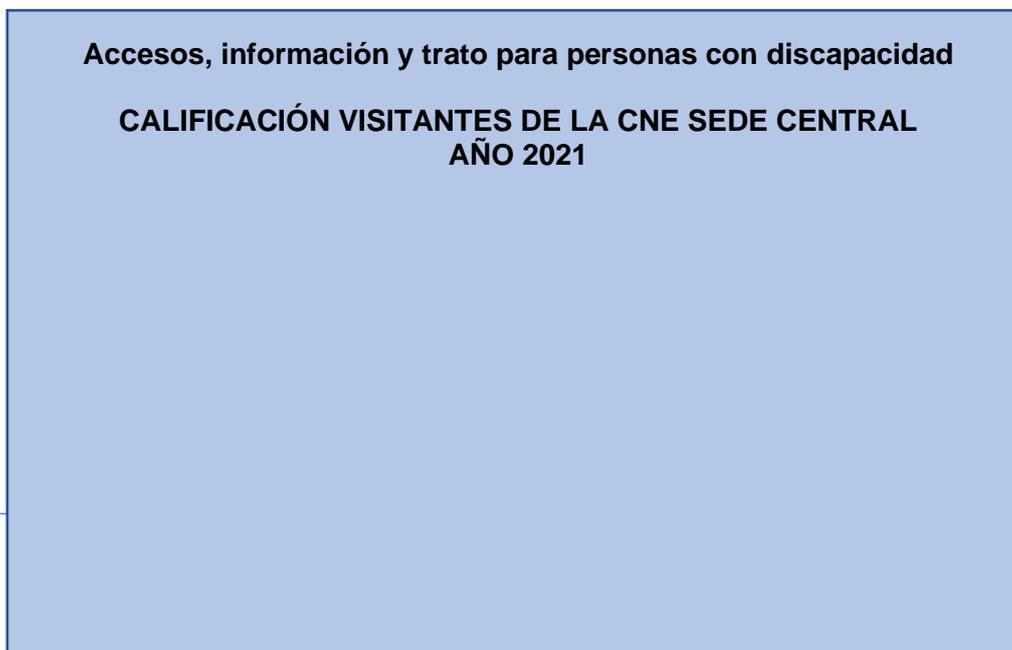


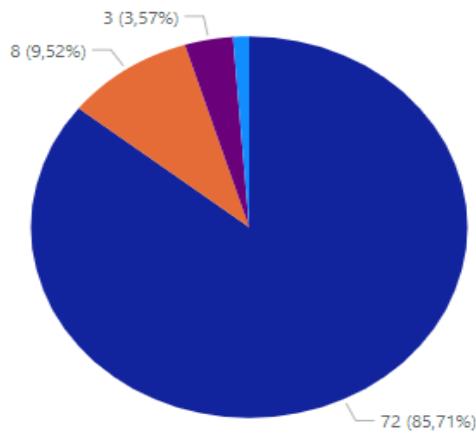
Los gráficos anteriores reflejan cómo aspectos relevantes relacionados a la presentación al ingresar al edificio son evaluados de forma positiva por parte de las personas usuarias. Lo que refleja un alto grado de satisfacción en la limpieza y presentación de las instalaciones de la sede central.

### 3.3.3. Resultados de valoración aplicada a las personas usuarias 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 las personas usuarias consultadas, sobre los aspectos evaluados según cada caso.

**Gráfico N°6**





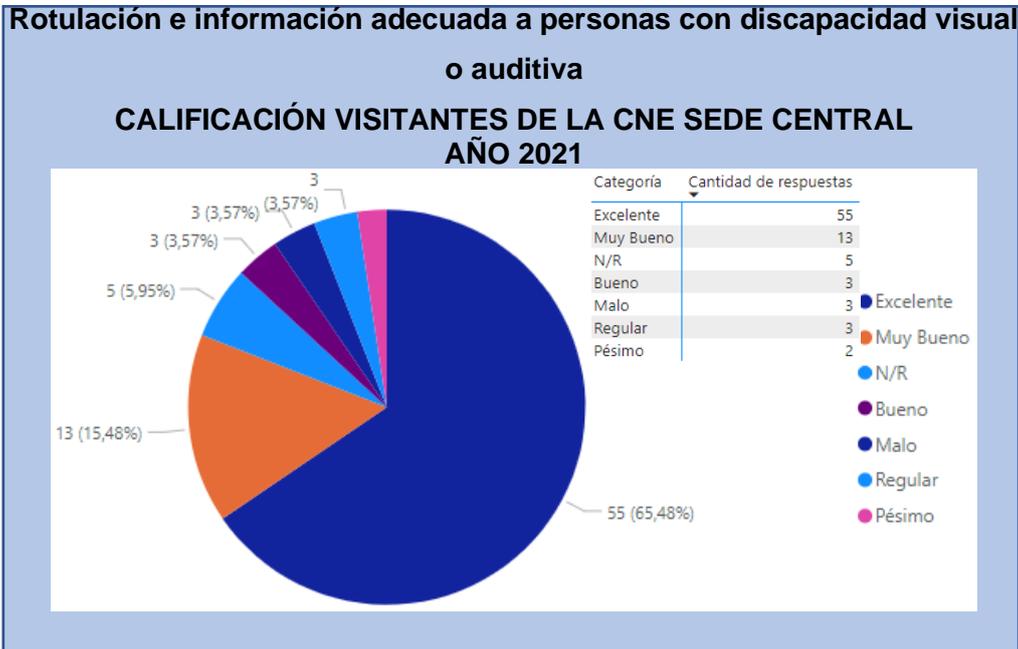
Categoría	Cantidad de respuestas
Excelente	72
Muy Bueno	8
Bueno	3
N/R	1

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- N/R

**Gráfico N°7**



**Gráfico N°8**



Los gráficos anteriores reflejan cómo aspectos relevantes relacionados a la señalización y acceso al edificio son percibidos en su mayoría de forma satisfactoria por parte de las personas usuarias.

Es importante rescatar que estos rubros son calificados con un grado de excelencia en más de un 60%, por tanto, es posible inferir que la persona usuaria 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 a la persona usuaria sobre atención brindada por Unidad de CNE sede central**

El Gráfico N°9 muestra una comparación de las unidades calificadas por las personas usuarias durante el año 2021 según las ochenta y cuatro encuestas recibidas.

**Gráfico N°9**



### 3.3.5. Calificación recibida en la Unidad de Asesoría Legal

Los gráficos del N°10 al N°14 que aparecen a continuación muestran la valoración que la persona usuaria asignó a la Unidad de Asesoría Legal en los diferentes aspectos consultados.

**Gráfico N°10**

**Presentación personal del funcionario (a) que le atendió**  
**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL**  
**AÑO 2021**

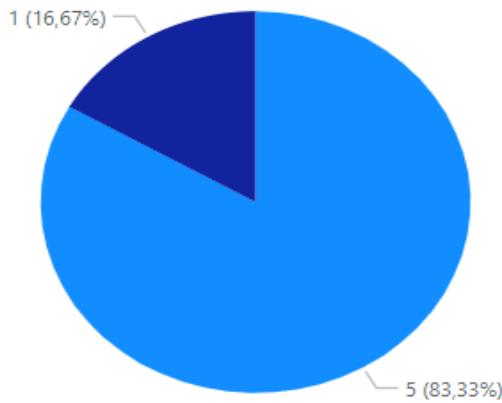
San José, Pavas, frente al Aeropuerto Tobías Bolaños. Tel.: 2210-3307, ext. 307

Apartado Postal: 5258-1000, San José, Costa Rica

e-mail: [aartavia@cne.go.cr](mailto:aartavia@cne.go.cr) / <http://www.cne.go.cr>



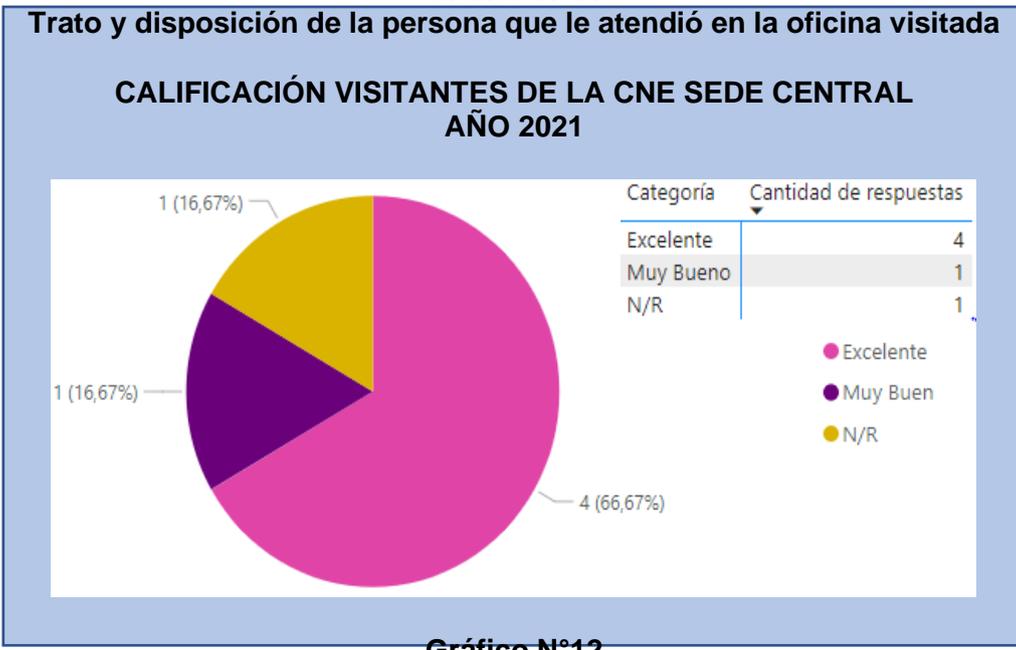
Comisión Nacional de Emergencias  
CNE Costa Rica



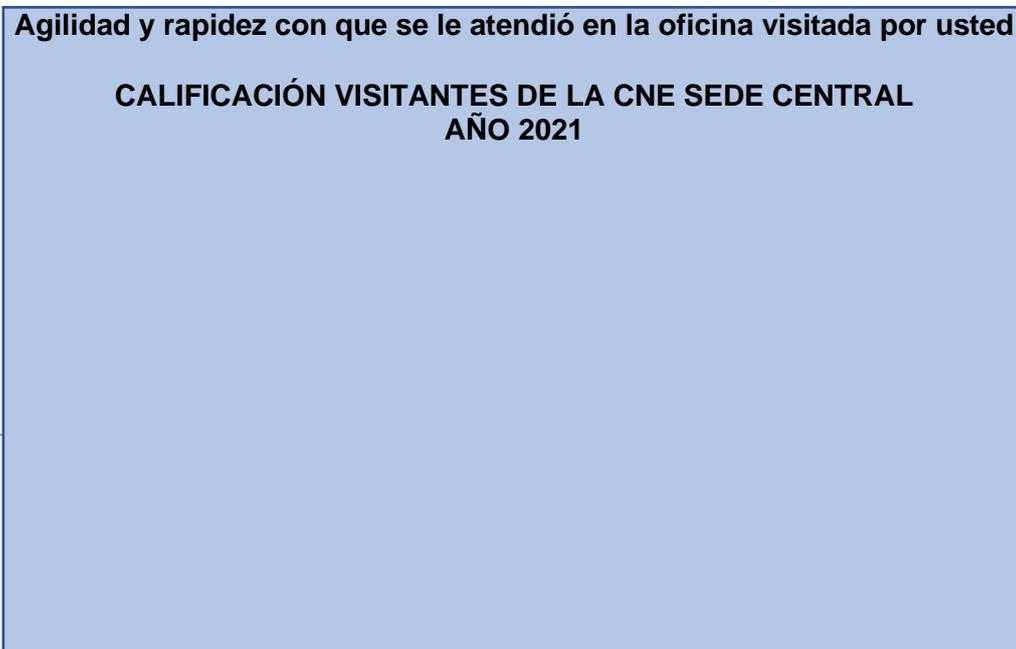
Categoría	Cantidad de respuestas
Excelente	5
Muy Bueno	1

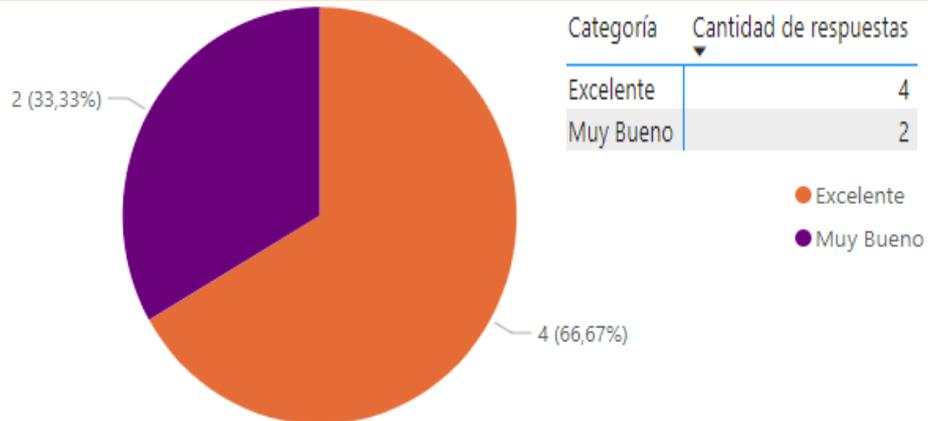
● Excelente  
 ● Muy Bueno

**Gráfico N°11**

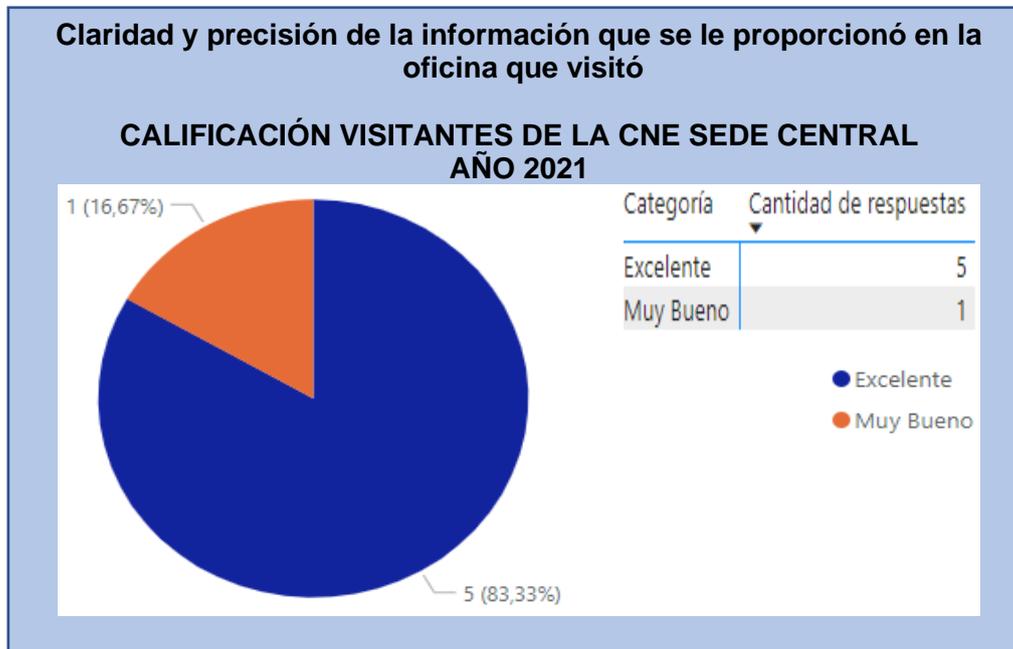


**Gráfico N°12**

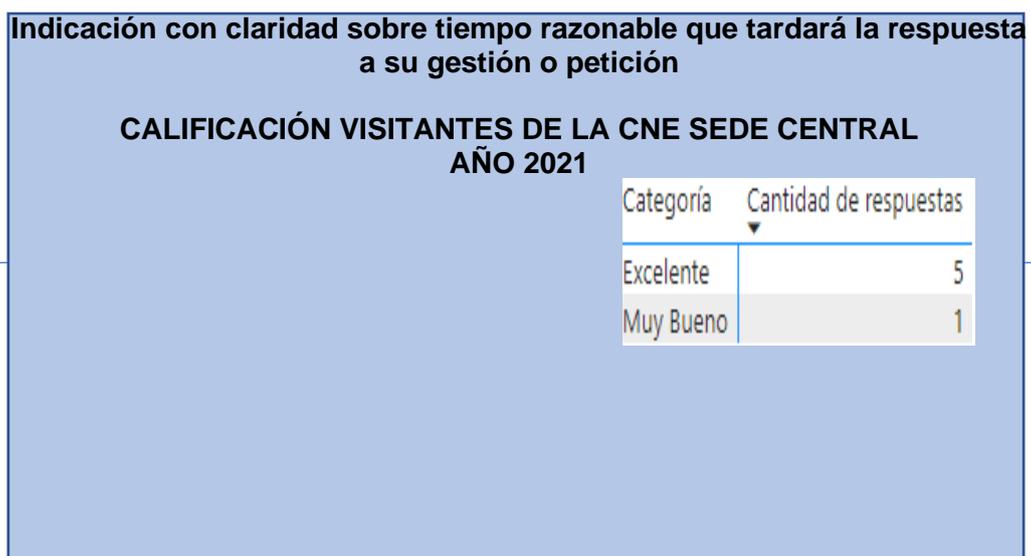


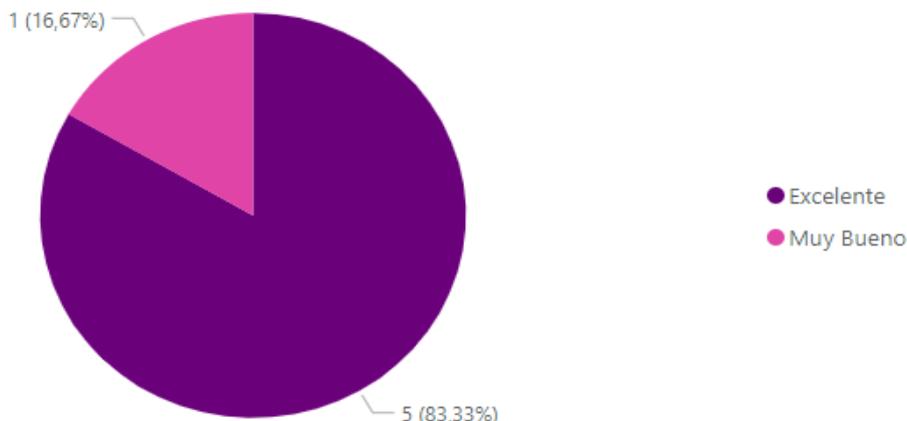


**Gráfico N°13**



**Gráfico N°14**



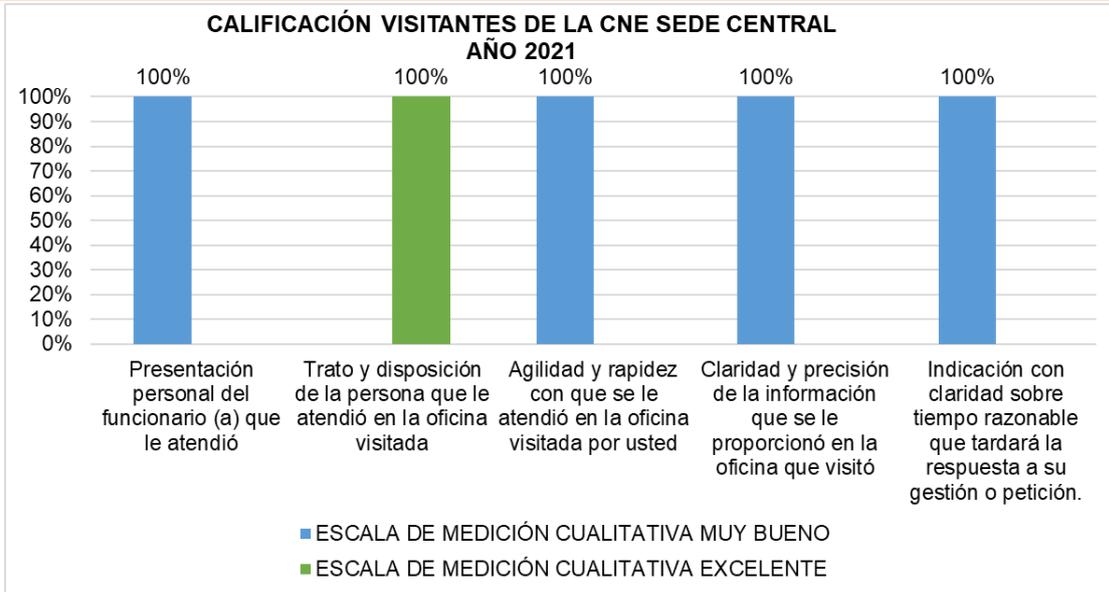


Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la Unidad de Asesoría Legal son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil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

### 3.3.6. Calificación recibida en Bodega Central

El gráfico N°15 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó a la Bodega Central en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N°15



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

### 3.3.7. Calificación recibida en el Centro de Documentación

El gráfico N°16 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó al Centro de Documentación en los diferentes aspectos consultados.

**Gráfico N° 16**

## CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL AÑO 2021



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

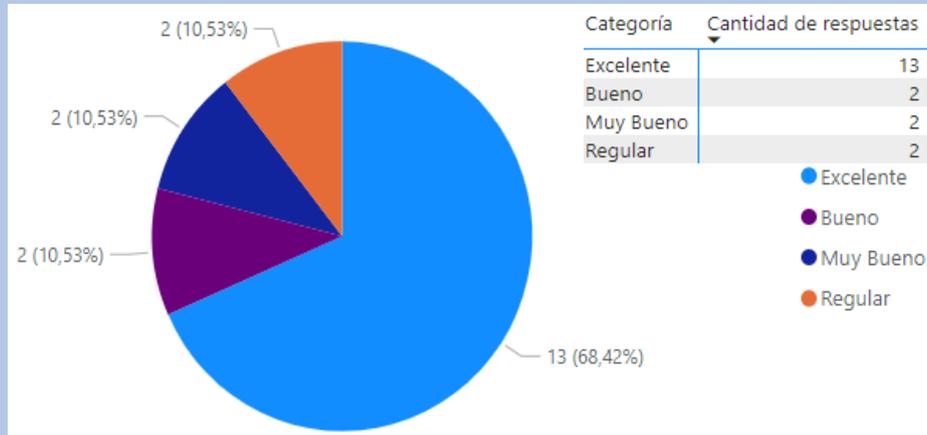
### 3.3.8. Calificación recibida en la Unidad de Desarrollo Humano

Los gráficos del N°17 al N°21 que aparecen a continuación muestran la valoración que la persona usuaria asignó a la unidad de Desarrollo Humano en los diferentes aspectos consultados.

### Gráfico N°17

**Presentación personal del funcionario (a) que le atendió**

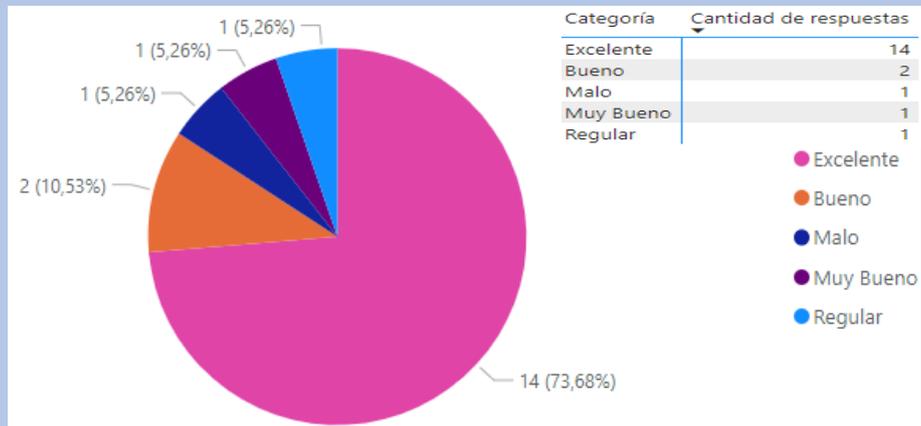
**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
 AÑO 2021**



**Gráfico N°18**

**Trato y disposición de la persona que le atendió en la oficina visitada**

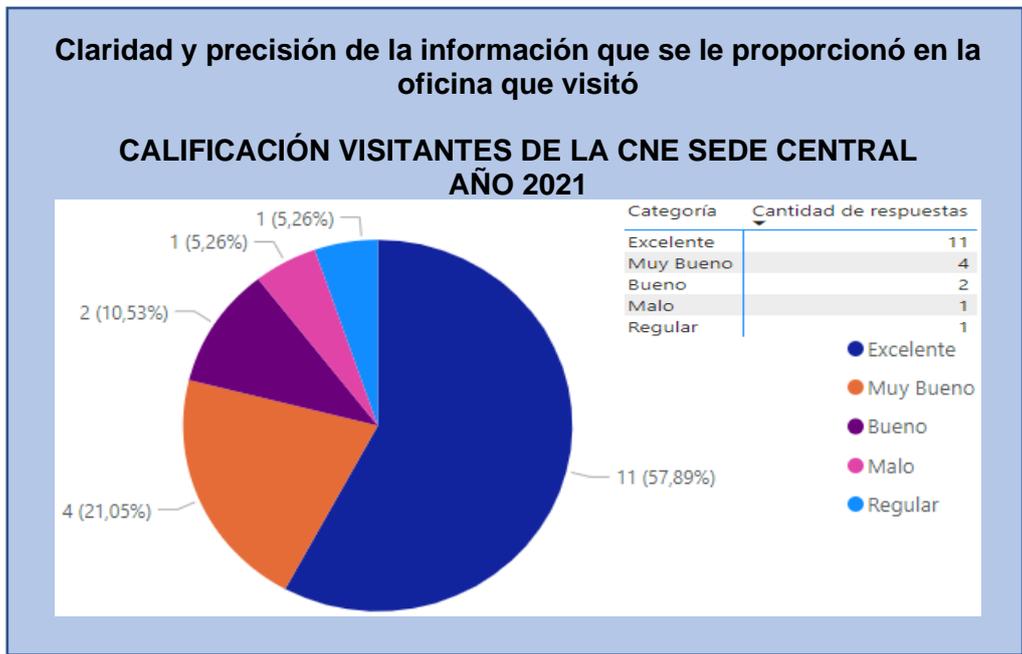
**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
 AÑO 2021**



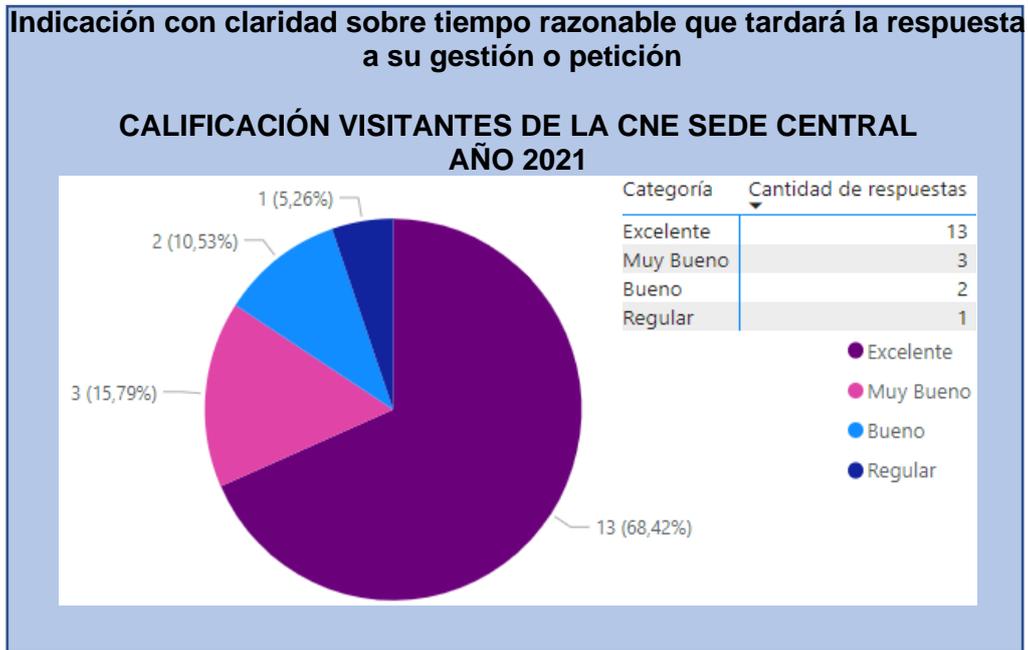
**Gráfico N°19**



**Gráfico N°20**



**Gráfico N°21**

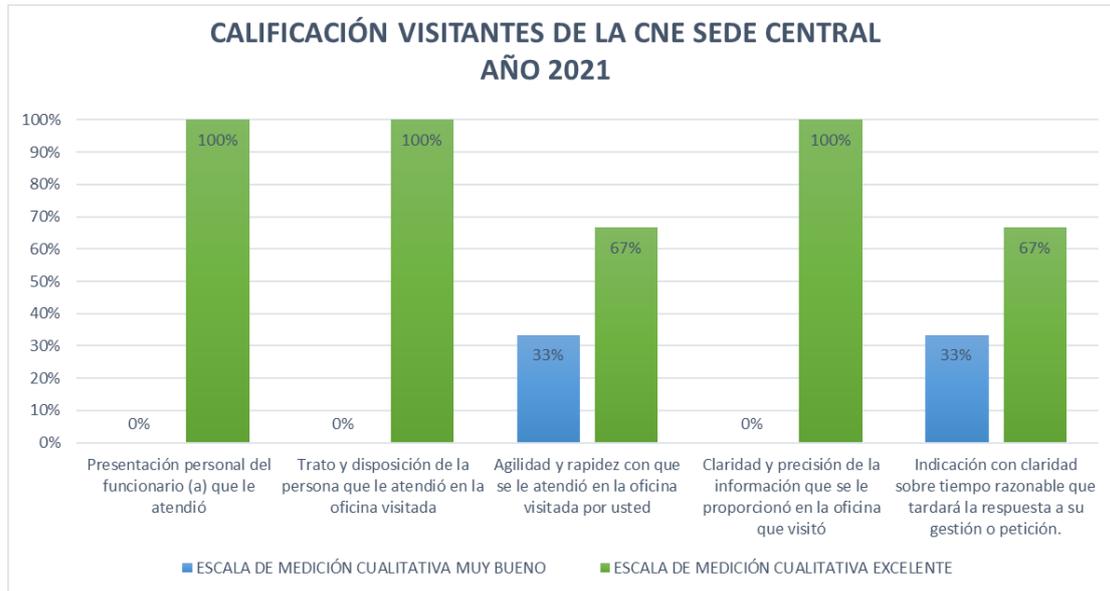


Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la unidad de Desarrollo Humano son muy positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil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

### 3.3.9. Calificación recibida en la Dirección de Gestión del Riesgo

En el gráfico N°22 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó a la Dirección de Gestión del Riesgo en los diferentes aspectos consultados.

**Gráfico N°22**

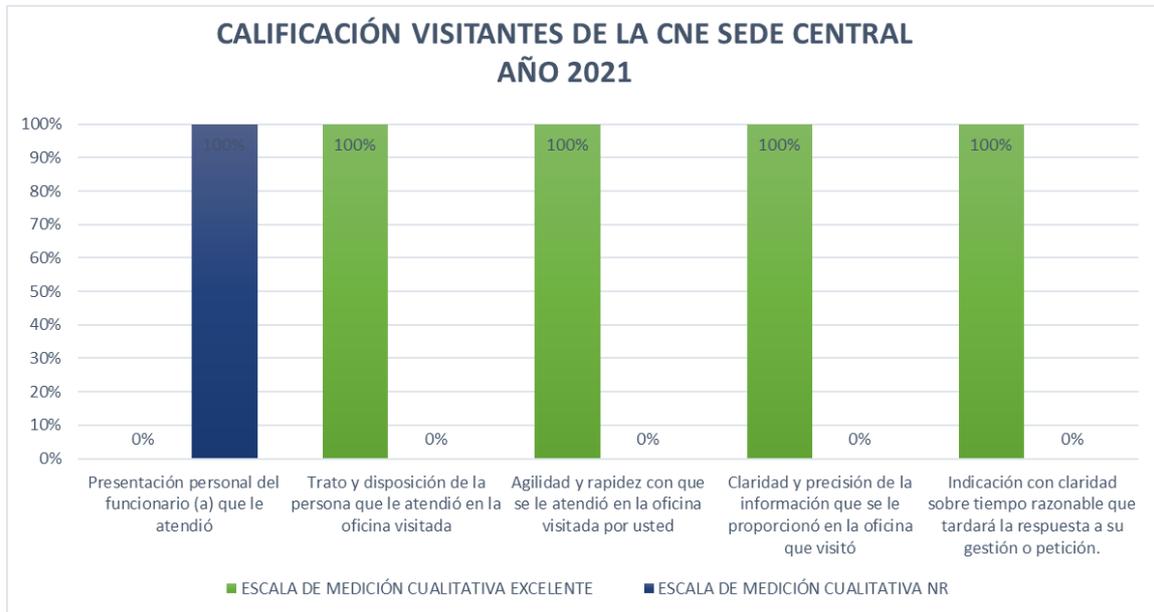


Los valores que muestra el gráfico anterior correspondiente a la Dirección de Gestión del Riesgo son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

### 3.3.10. Calificación recibida en la Dirección Ejecutiva

El gráfico N°23 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó a la Dirección Ejecutiva en los diferentes aspectos consultados.

**Gráfico N°23**



Los valores que muestra el gráfico anterior correspondiente a la Dirección Ejecutiva son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

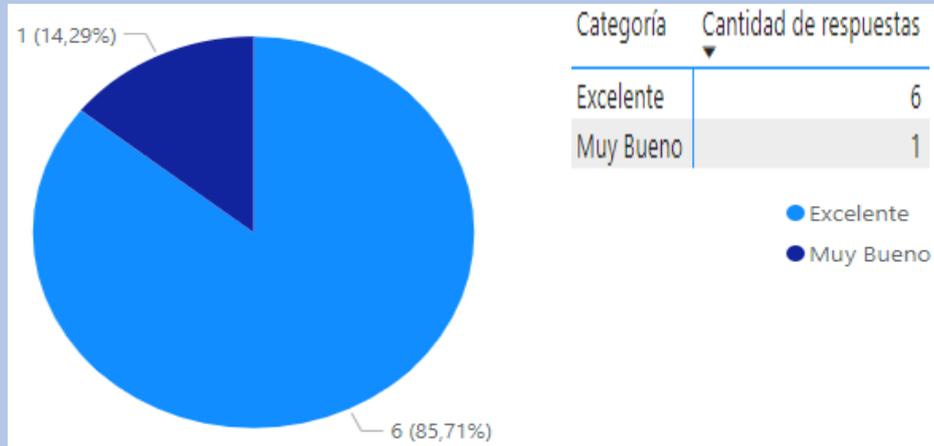
### 3.3.11. Calificación recibida en la Unidad de Recursos Financieros

Los gráficos del N°24 al N°28 que aparecen a continuación, muestran la valoración que la persona usuaria asignó a la unidad de Recursos Financieros en los diferentes aspectos consultados.

**Gráfico N°24**

**Presentación personal del funcionario (a) que le atendió**

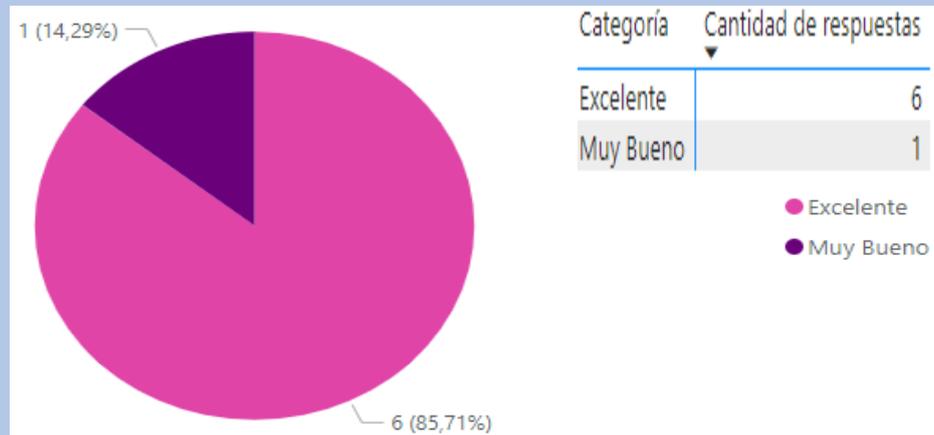
**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
 AÑO 2021**



**Gráfico N°25**

**Trato y disposición de la persona que le atendió en la oficina visitada**

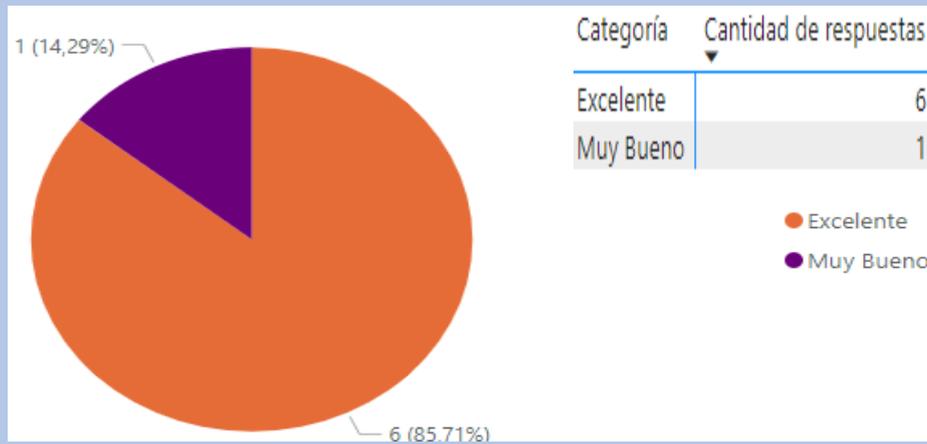
**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
 AÑO 2021**



**Gráfico N°26**

**Agilidad y rapidez con que se le atendió en la oficina visitada por usted**

**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
 AÑO 2021**



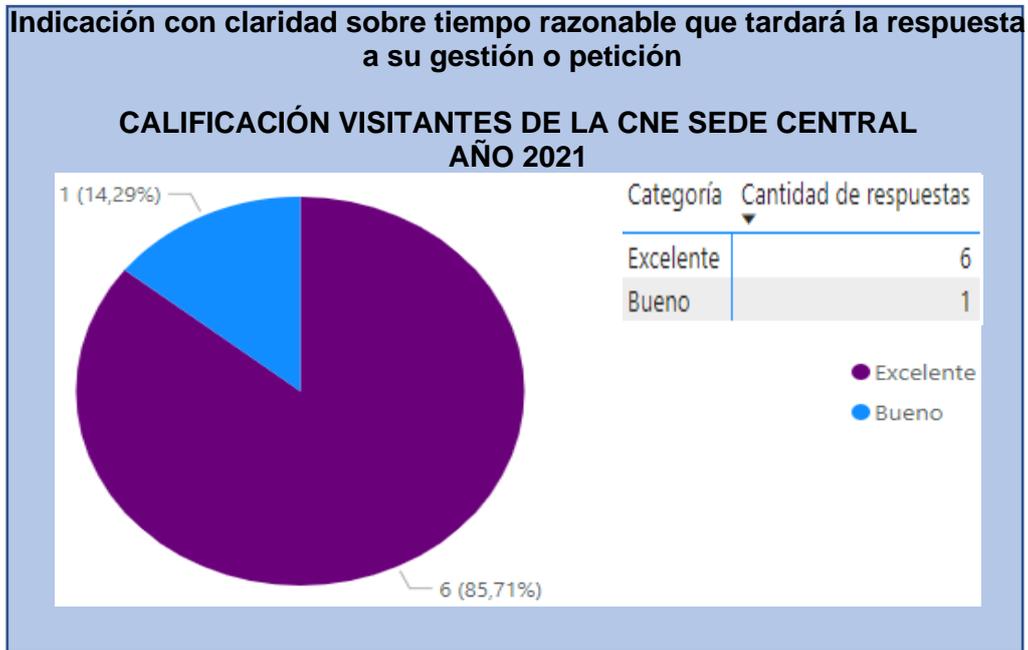
**Gráfico N°27**

**Claridad y precisión de la información que se le proporcionó en la  
 oficina que visitó**

**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
 AÑO 2021**



**Gráfico N°28**

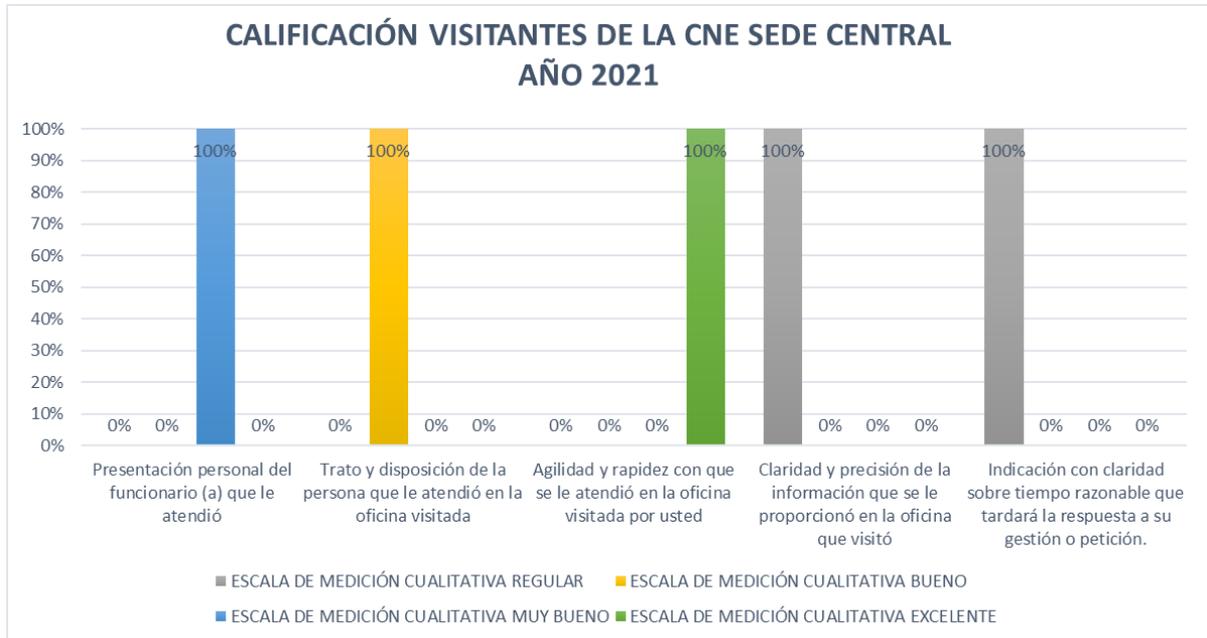


Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la unidad de Recursos Financieros son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada,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

### 3.3.12. Calificación recibida en la Unidad de Gestión de Operaciones

El gráfico N°29 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó a la unidad de Gestión de Operaciones en los diferentes aspectos consultados.

**Gráfico N°29**



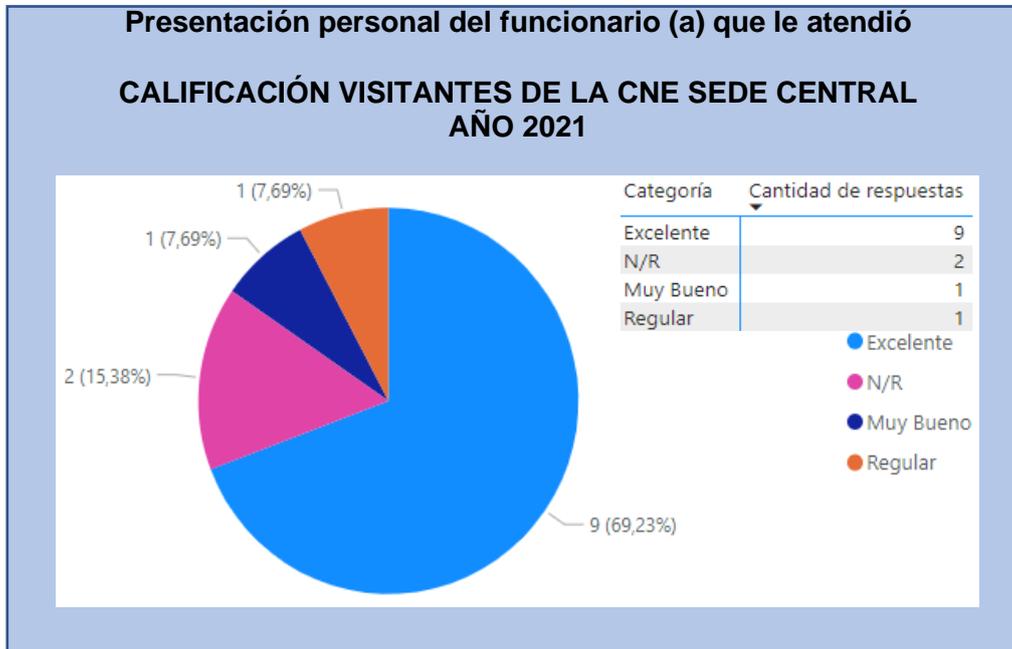
Los valores que muestra el gráfico anterior correspondiente a la unidad de Gestión de Operaciones son positivos en su mayoría, aunque aun siendo un porcentaje menor es importante prestar atención a aquellos calificados de forma regular en cuanto a la claridad y precisión de la información que se le proporcionó en la oficina que visitó y la indicación con claridad sobre tiempo razonable que tardará la respuesta a su gestión o petición.

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

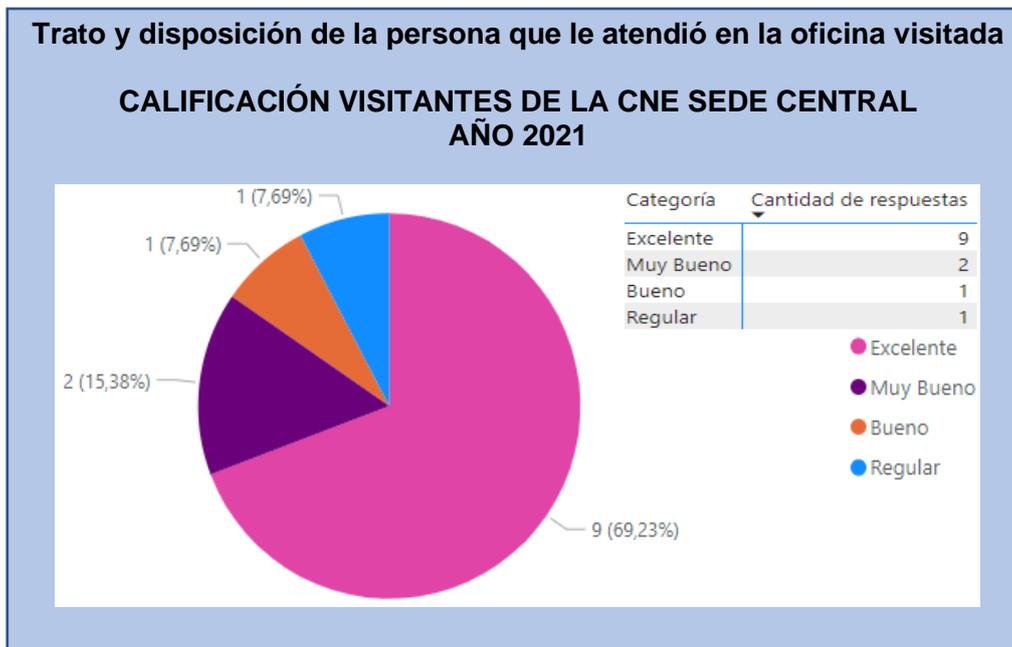
### 3.3.13. Calificación recibida en Gestión de Procesos de Reconstrucción

Los gráficos del N°30 al N°34 que aparecen a continuación muestran la valoración que la persona usuaria asignó a la unidad de Gestión de Procesos de Reconstrucción en los diferentes aspectos consultados.

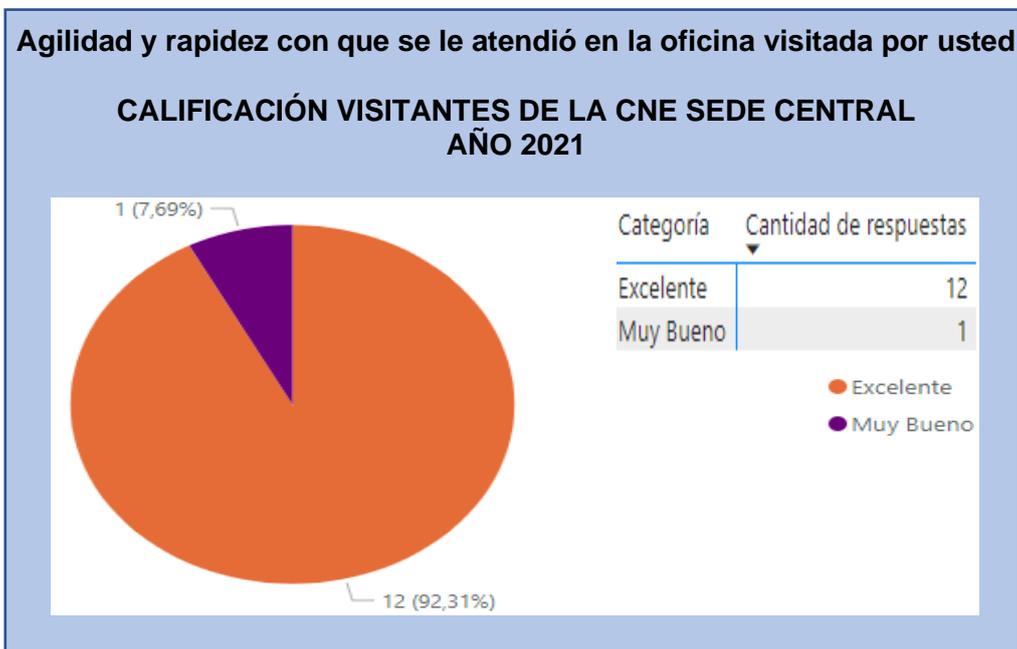
**Gráfico N°30**



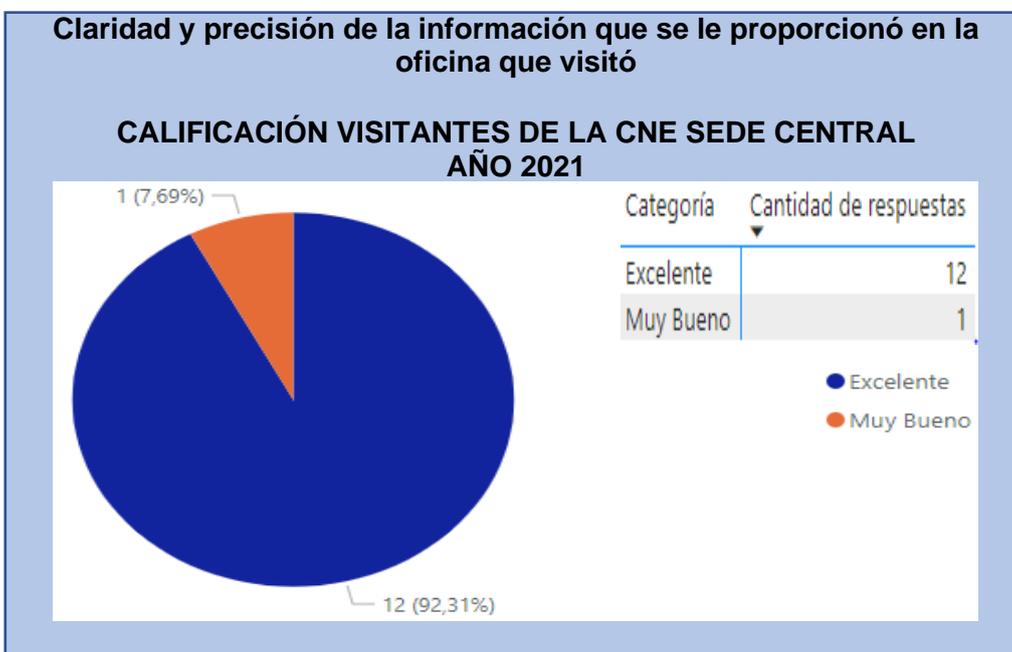
**Gráfico N°31**



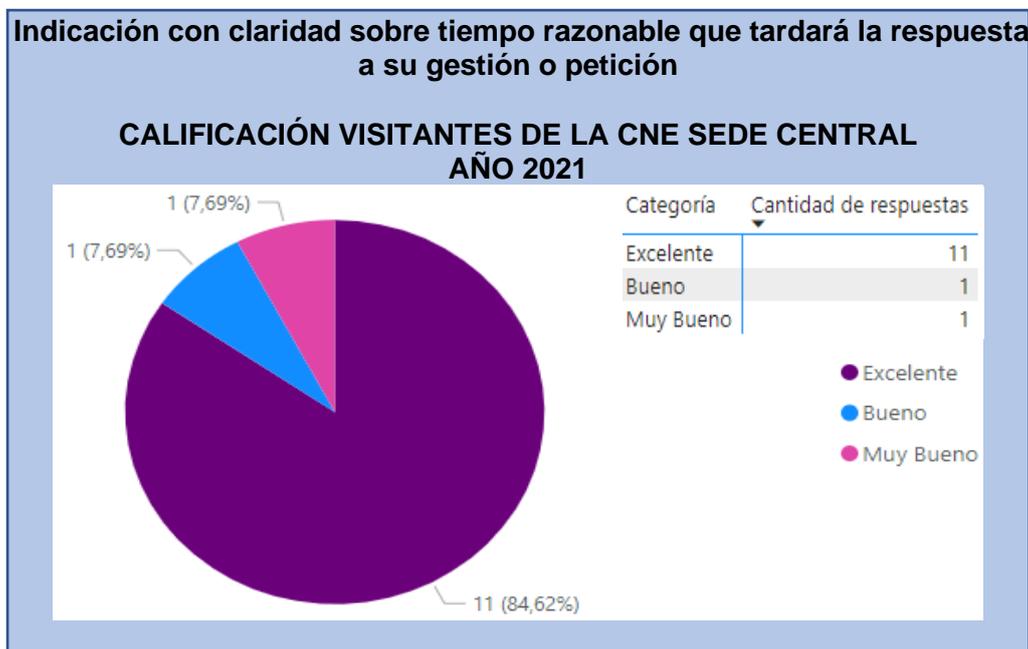
**Gráfico N°32**



**Gráfico N°33**



**Gráfico N°34**

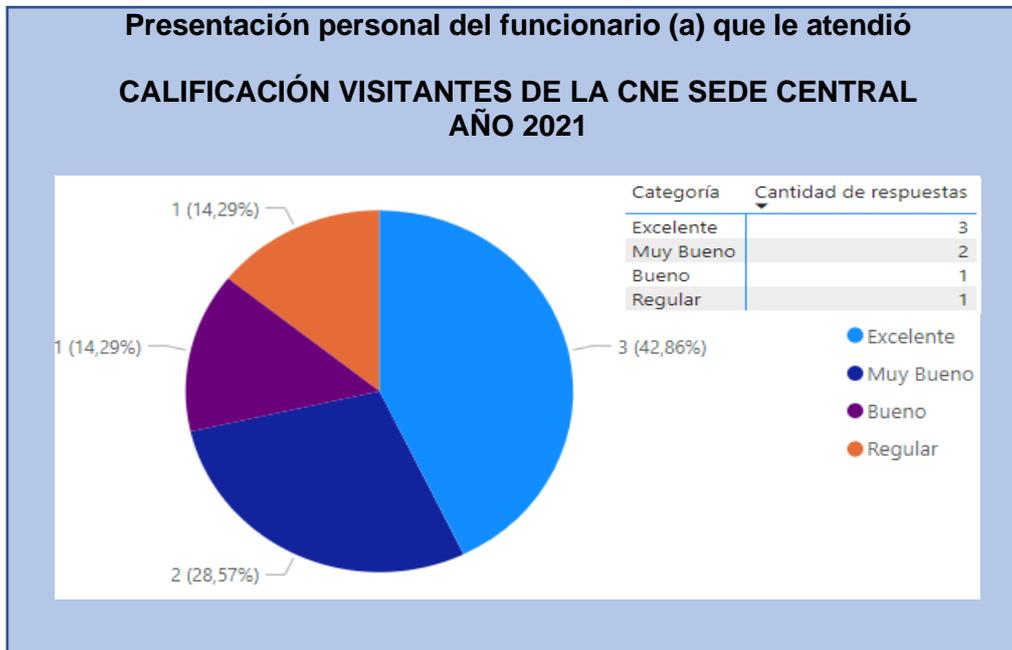


Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la unidad de Gestión de Procesos de Reconstrucción son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar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

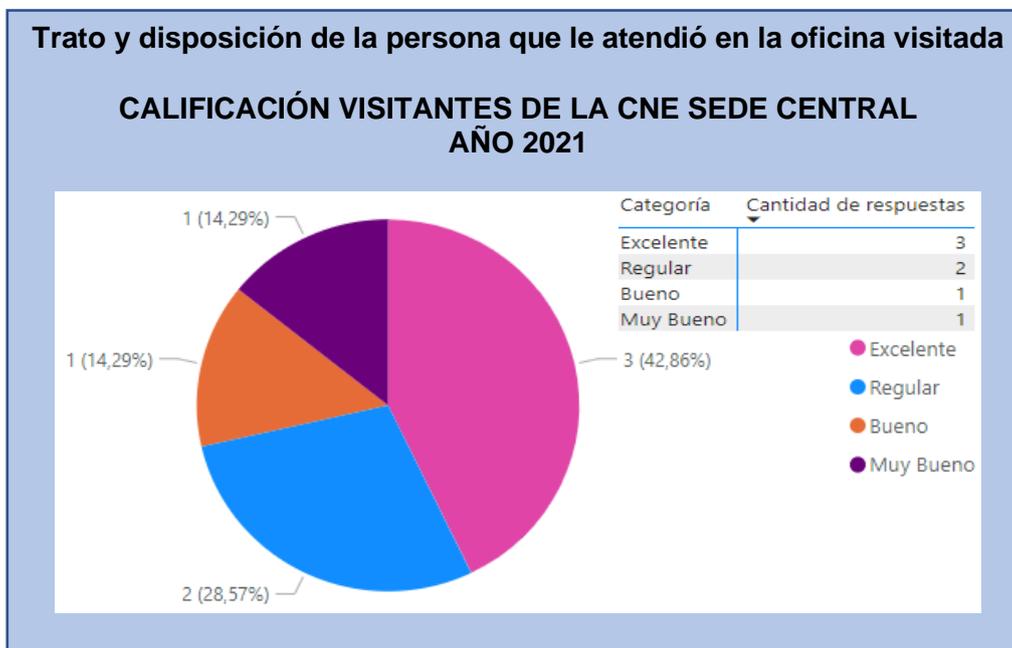
### **3.3.14. Calificación recibida en la Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo**

Los gráficos del N°35 al N°39 que aparecen a continuación muestran la valoración que la persona usuaria asignó a la unidad de Investigación y Análisis del Riesgo en los diferentes aspectos consultados.

**Gráfico N°35**



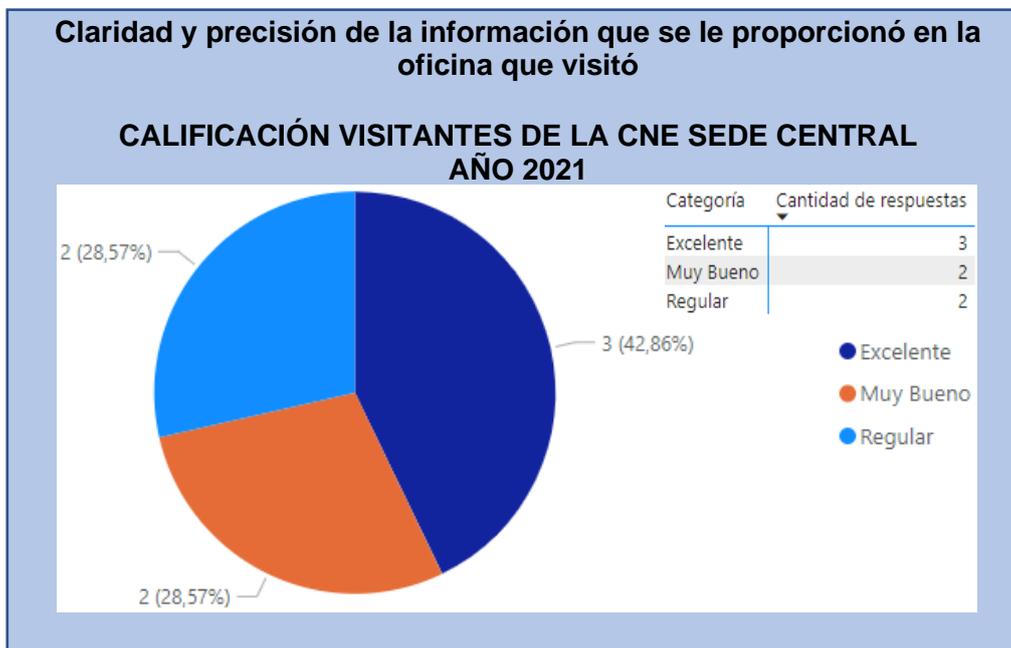
**Gráfico N°36**



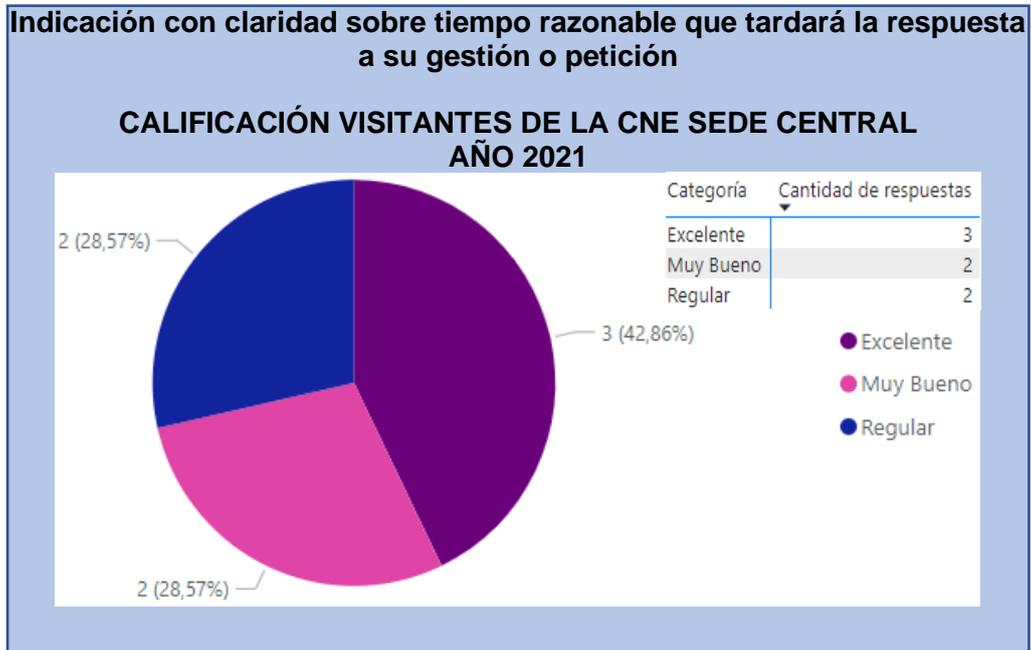
**Gráfico N°37**



**Gráfico N°38**



**Gráfico N°39**



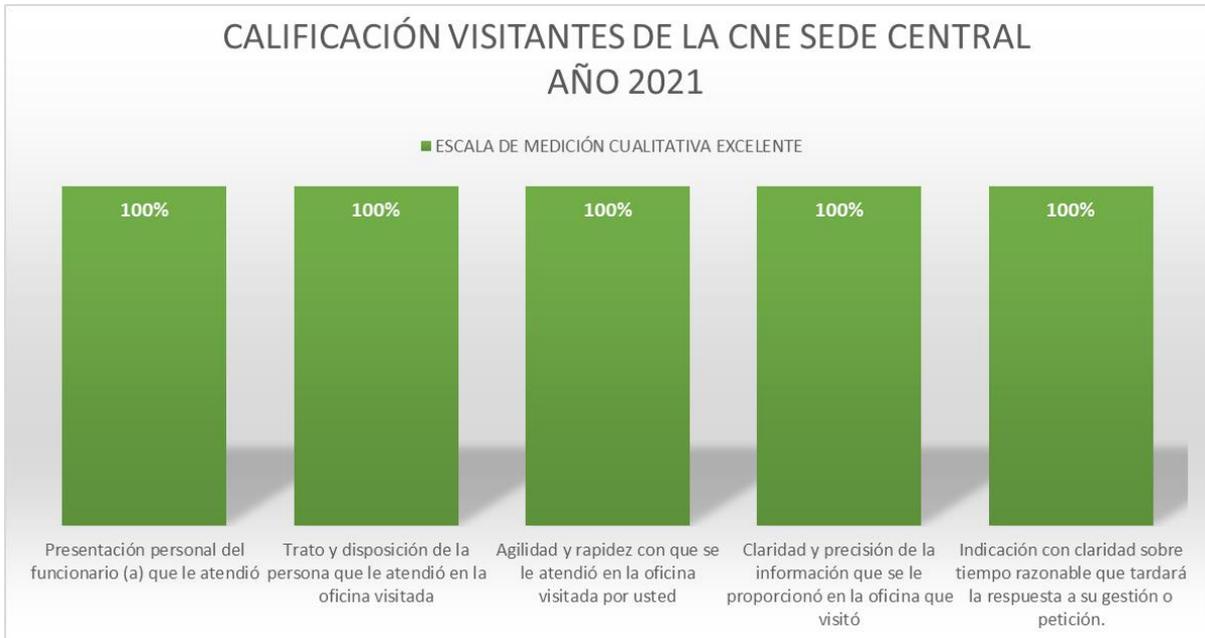
Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la unidad de Investigación y Análisis del Riesgo son muy positivos en su mayoría, aunque aun siendo un porcentaje menor es importante prestar atención a aquellos calificados de forma regular en cuanto a las cinco consultas realizadas a la persona usuaria.

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

### 3.3.15. Calificación recibida en la Unidad de Presidencia

El gráfico N°40 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó a la unidad de Presidencia en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N°40



Los valores que muestran el gráfico anterior correspondiente a la unidad de Presidencia son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

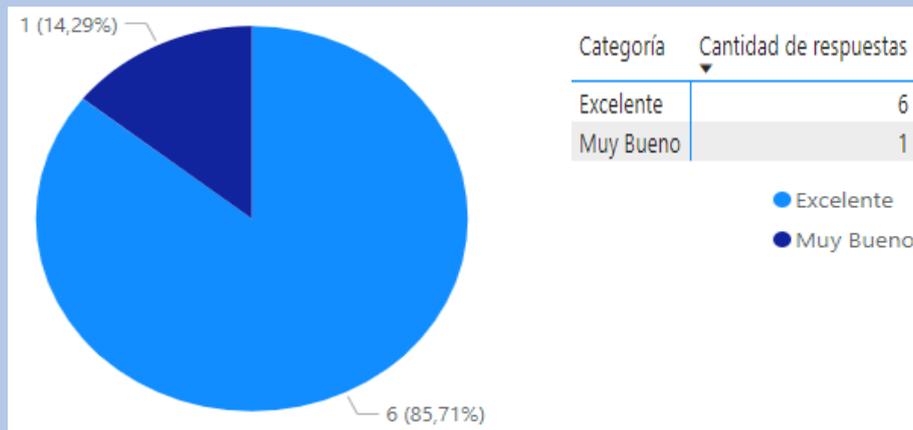
### 3.3.16. Calificación recibida en la Unidad de Proveeduría

Los gráficos del N°41 al N°45 que aparecen a continuación muestran la valoración que la persona usuaria asignó a la unidad de Proveeduría en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N°41

**Presentación personal del funcionario (a) que le atendió**

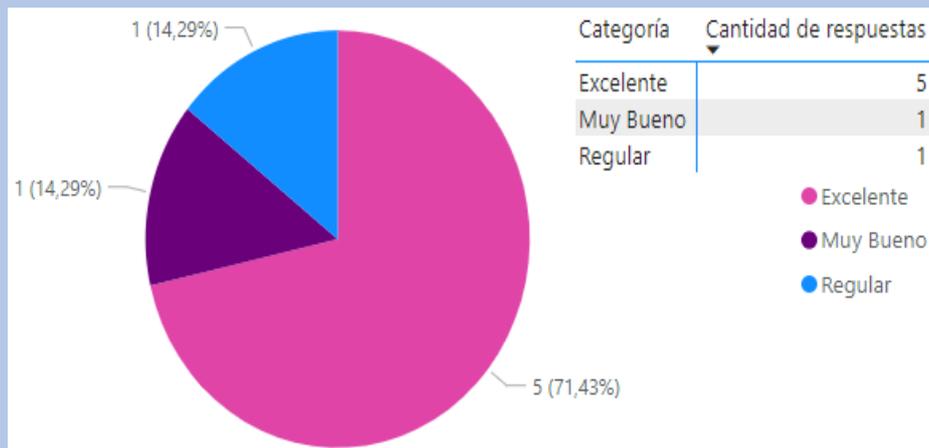
**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
 AÑO 2021**



**Gráfico N°42**

**Trato y disposición de la persona que le atendió en la oficina visitada**

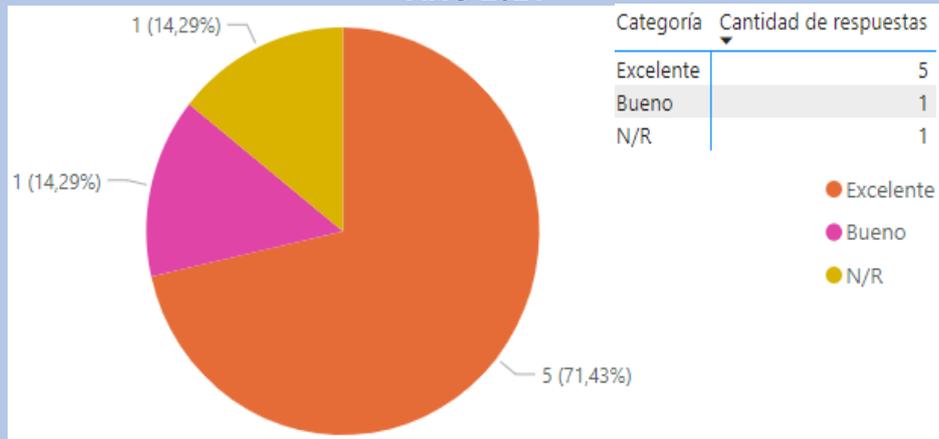
**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
 AÑO 2021**



**Gráfico N°43**

**Agilidad y rapidez con que se le atendió en la oficina visitada por usted**

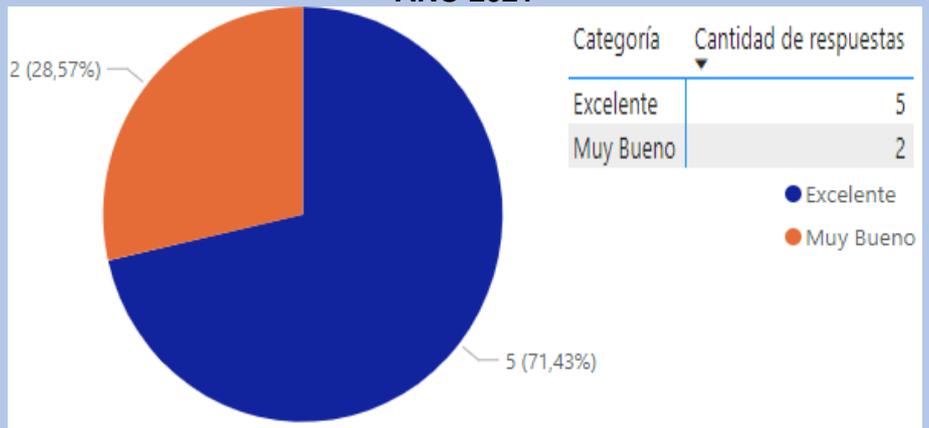
**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
 AÑO 2021**



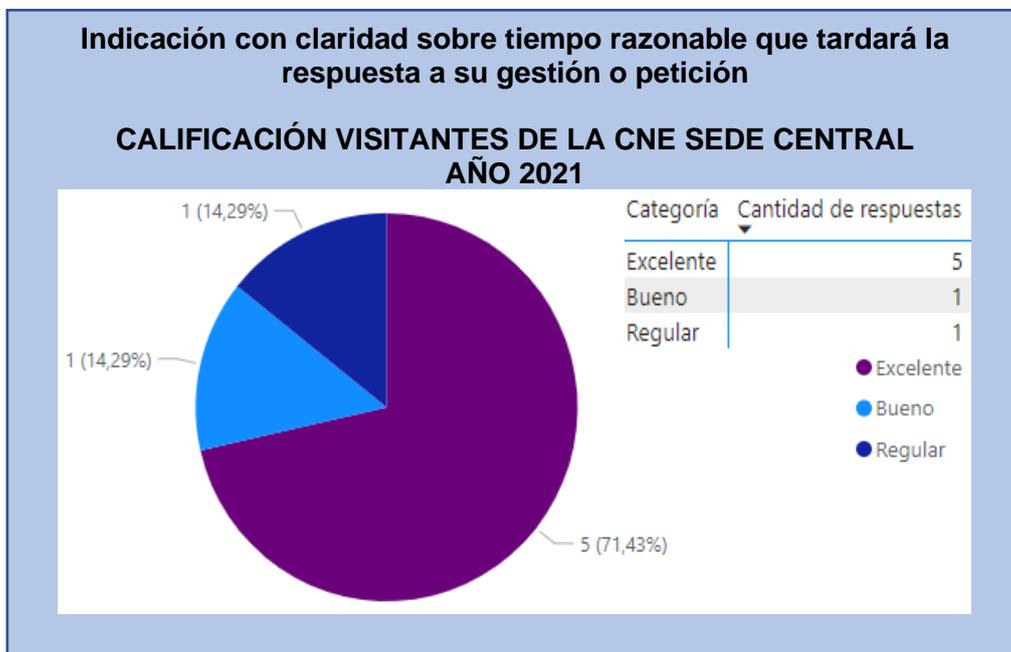
**Gráfico N°44**

**Claridad y precisión de la información que se le proporcionó en la oficina que visitó**

**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
 AÑO 2021**



**Gráfico N°45**



Los valores que muestran el gráfico anterior correspondiente a la unidad de Proveeduría son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva

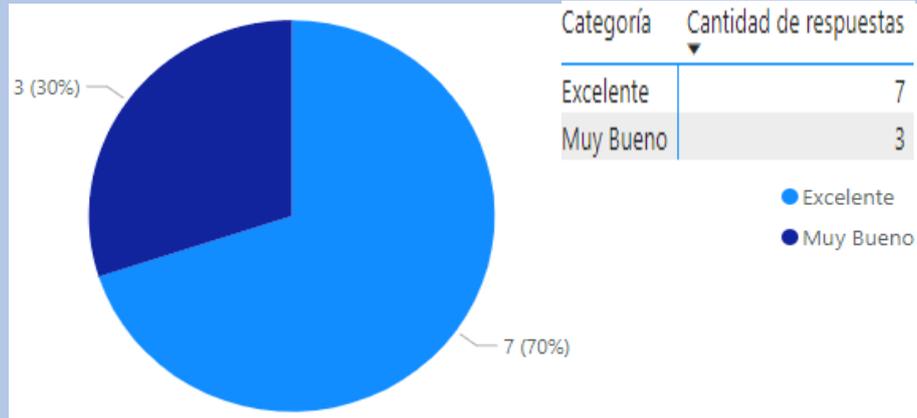
### 3.3.17. Calificación recibida en la Recepción

Los gráficos del N°46 al N°50 que aparecen a continuación muestran la valoración que la persona usuaria asignó a la Recepción en los diferentes aspectos consultados.

**Gráfico N°46**

**Presentación personal del funcionario (a) que le atendió**

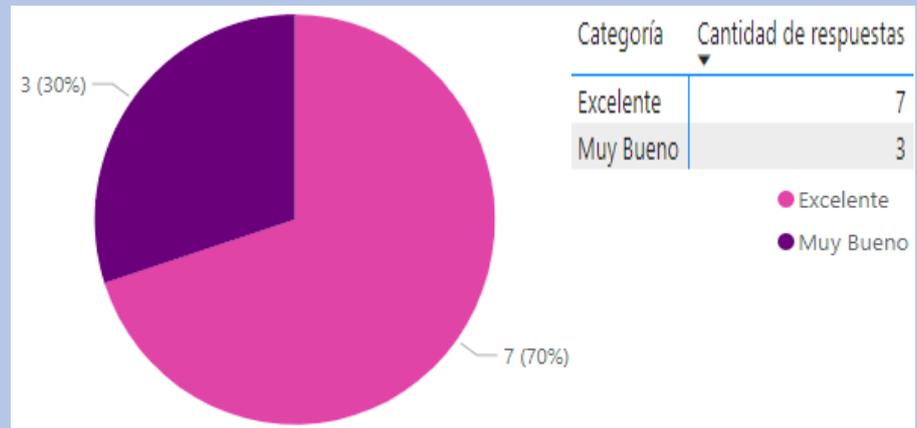
**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
AÑO 2021**



**Gráfico N°47**

**Trato y disposición de la persona que le atendió en la oficina visitada**

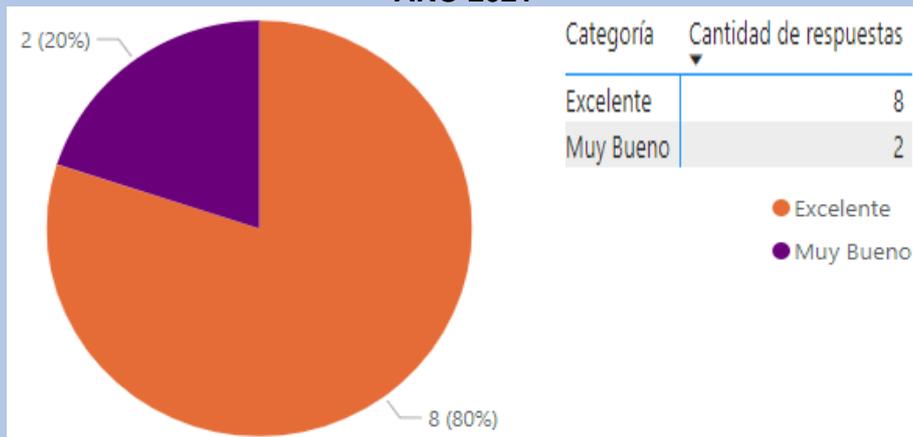
**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
AÑO 2021**



**Gráfico N°48**

**Agilidad y rapidez con que se le atendió en la oficina visitada por usted**

**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
 AÑO 2021**



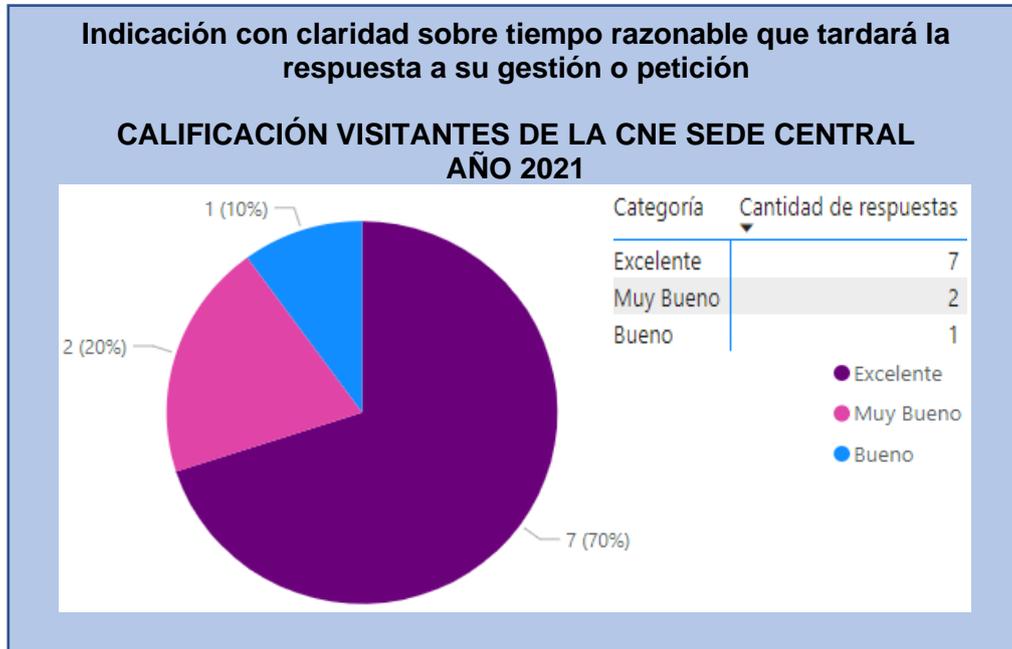
**Gráfico N°49**

**Claridad y precisión de la información que se le proporcionó en la oficina que visitó**

**CALIFICACIÓN VISITANTES DE LA CNE SEDE CENTRAL  
 AÑO 2021**



Gráfico N°50

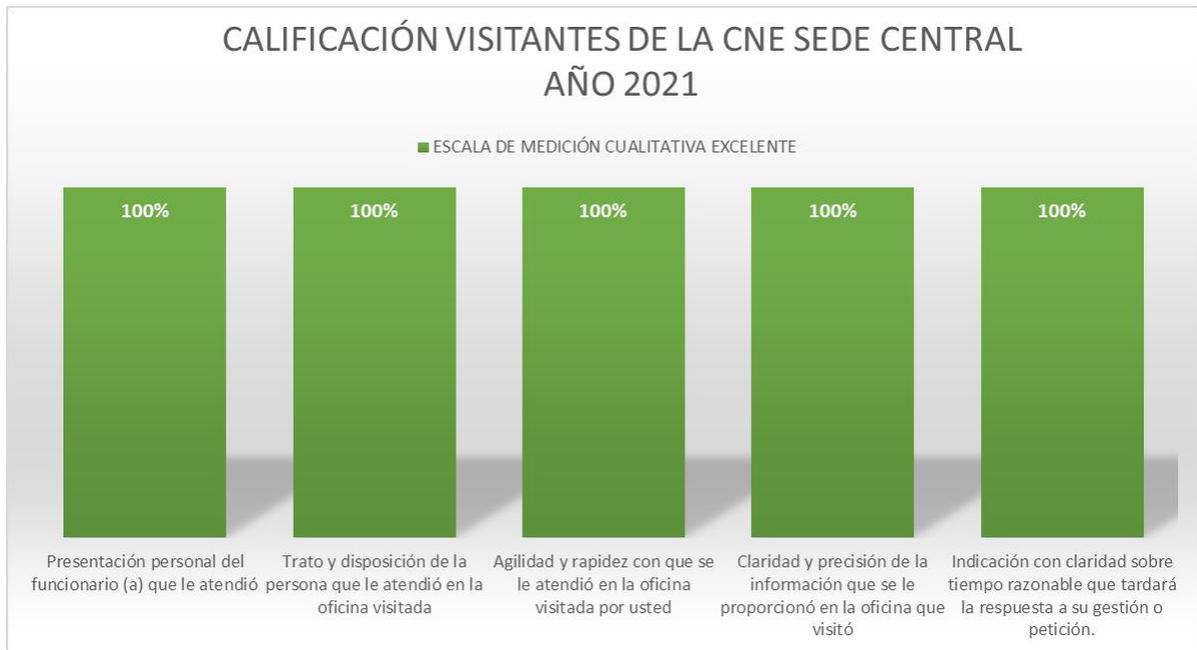


Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la Recepción son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva

### 3.3.18. Calificación recibida en la Unidad de Servicios Generales

El gráfico N°51 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó a la unidad de Servicios Generales en los diferentes aspectos consultados.

Gráfico N°51

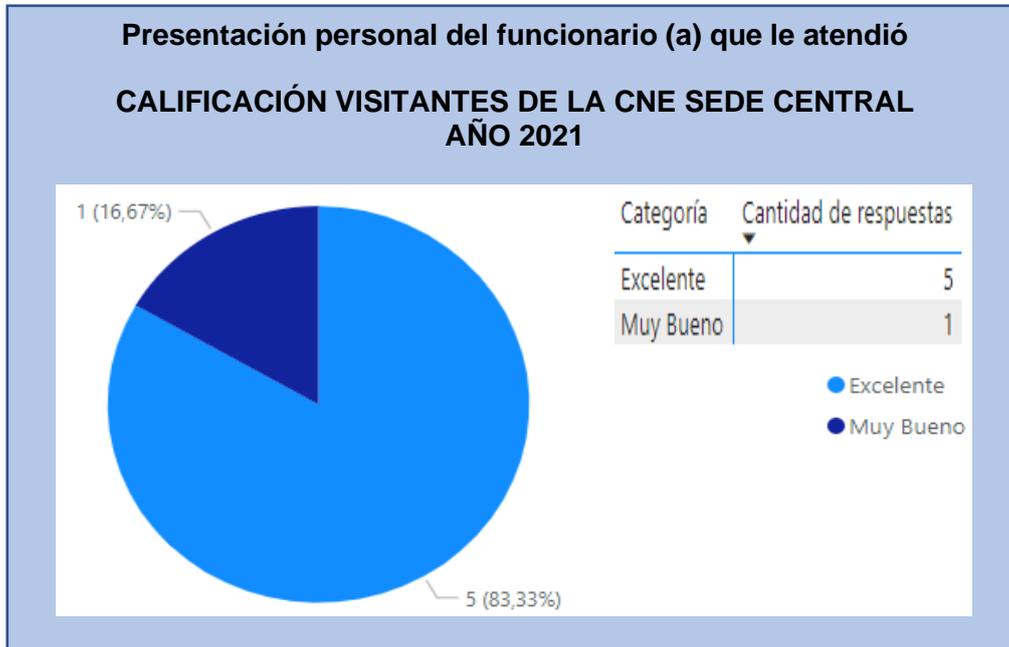


Los valores que muestran el gráfico anterior correspondientes a la Unidad de Servicios Generales son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva

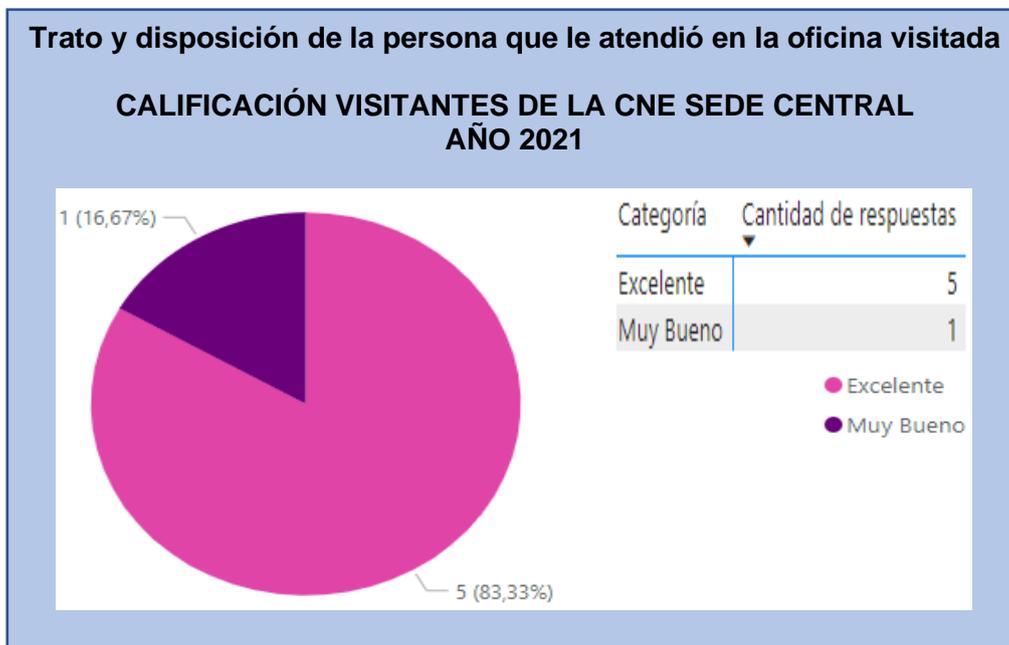
### 3.3.19. Calificación recibida en Tesorería

Los gráficos del N°52 al N°56 que aparecen a continuación muestran la valoración que la persona usuaria asignó a la Tesorería en los diferentes aspectos consultados.

**Gráfico N°52**



**Gráfico N°53**



**Gráfico N°54**



**Gráfico N°55**

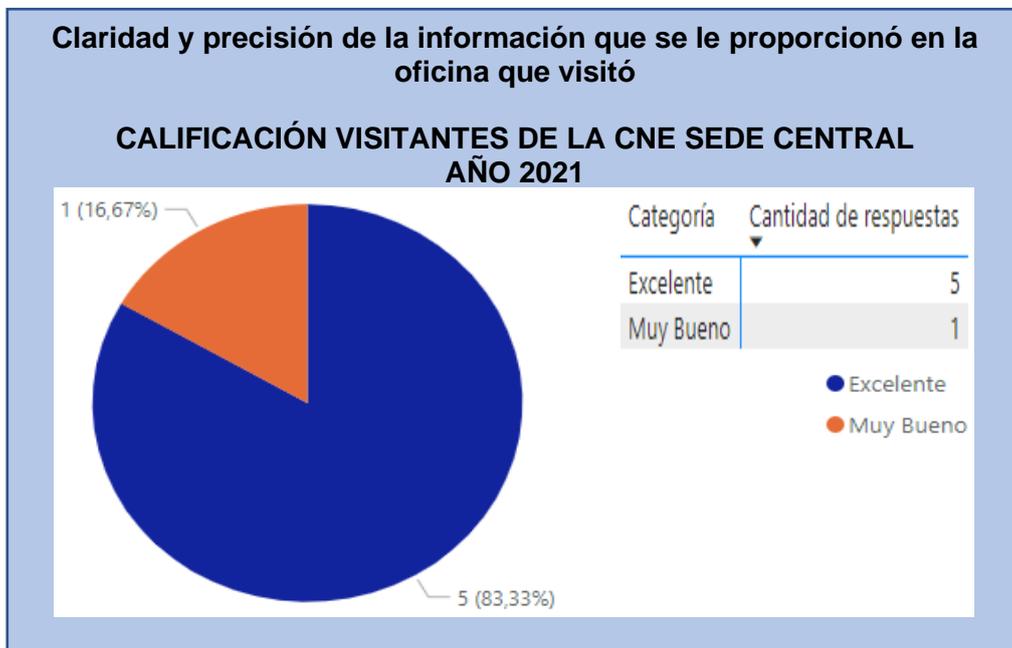
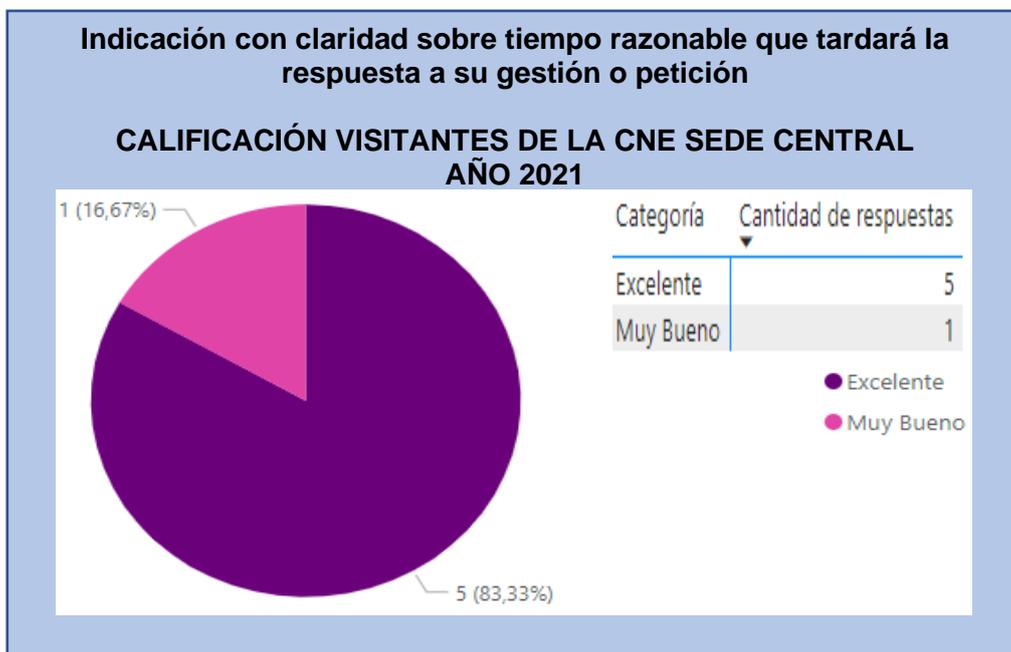


Gráfico N°56



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

#### 4. CONCLUSIONES

Esta consulta aplicada durante el año 2021 en la sede central de la CNE a las personas usuarias que han acudido a realizar alguna gestión, nos ha permitido exponer la forma en que la persona usuaria 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 la pandemia COVID-19 y por la restricción a nivel institucional en cuanto a la atención presencial de las personas usuarias.

Indudablemente por los resultados obtenidos de las diversas valoraciones expresadas por las personas usuarias de la CNE, esta es una institución pública que año a año va sobre una línea de mejora, no solo en como ofrece sus servicios a la persona usuaria, por medio de su personal e instancias del SNGR, sino en la aplicación de nuevas y mejores formas de tratar con la persona usuaria, 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 de los datos recopilados de las respuestas que brindaron las personas usuarias a las consultas realizadas, podemos decir sin temor a equivocarnos, que hemos alcanzado un buen nivel en la prestación del servicio a la persona usuaria, pero no debemos de bajar la guardia, más bien nos ayuda a mejorar día con día con el fin de tener un servicio de calidad, esto de acuerdo con las tendencias de mercado.

Los siguientes aspectos son los que debemos tener presentes que se deben mejorar año a año y que deben ser enfoque de revisión y mejora, por tanto, puntualmente las recomendaciones serían las siguientes:

1. Sobre la presentación personal de la persona funcionaria que le atendió, cabe recalcar que el uniforme institucional en todo momento se debe utilizar de forma adecuada y tal cual lo estipula el Reglamento de Uniformes de la Institución, siendo cada Jefatura la encargada de velar que las personas funcionarias a su cargo obtengan el uniforme y a su vez supervisar el uso correcto del mismo.
2. El trato y disposición de la persona que le atendió en la oficina visitada, en esta consulta es importante tomar en cuenta que todo el personal de la CNE debe procurar brindar un trato y servicio de excelencia, siendo nuestra prioridad brindar una solución a la gestión presentada por parte de la persona usuaria.

3. En cuanto a la agilidad y rapidez con que se le atendió 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 estén en una continua revisión de sus procesos y procedimientos en busca de alternativas de mejora.
4. Sobre la claridad y precisión de la información que se le proporcionó en la oficina que visitó, es importante estar en continua retroalimentación a lo interno de las unidades en relación con los servicios que presta con el fin ejercer las obligaciones de manera eficaz, y esto le permita a la persona funcionaria proyectar seguridad a la hora de realizar algún tipo de asesoría.
5. 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 a la persona usuaria, los cuales están establecidos por ley incluso extendiéndose según su grado de complejidad conforme la naturaleza de la gestión.

#### **4.1. Recomendaciones generales de acuerdo con los resultados obtenidos.**

1. Entendemos que por la situación actual por las restricciones presupuestarias que hay, se hace aún más 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 a la persona usuaria cotidianamente.

2. Convertir el área de la recepción, en una ventanilla única o plataforma de servicios, de tal manera que las personas usuarias 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 a la persona usuaria, sino a las personas funcionarias de cada unidad que deban atenderle, esta sala o recepción debe ser independiente de los demás espacios donde transite el personal de la institución.
3. 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 para cumplir su petición.
4. Tener la posibilidad de realizar encuestas internas entre unidades con el fin de evaluarnos de una forma más objetiva, esto nos ayudara a mejorar con los tramites internos entre unidades.
5. Tener una silla de ruedas y muletas a disposición de la persona usuaria que lo requiera.
6. Adecuar un espacio para que los animales de asistencia que acompañan a las personas con discapacidad hagan sus necesidades.
7. Realizar un registro de datos de personas con discapacidad que accedan a los servicios institucionales con el fin de obtener una valoración real de las personas usuarias que accedan a los servicios de la institución.
8. Con el fin de ser más inclusivo realizar capacitaciones anuales para todas las personas funcionarias de la institución sobre el lenguaje Lesco.

- 
9. Trabajar progresivamente en la actualización de la página web institucional con un formato audible para aquellas personas con discapacidad visual que así lo requieran.

---

**Alfredo Artavia Solano**

**Unidad de Contraloría de Servicios**