

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Informe sobre percepción del usuario rural, acerca del servicio y atención que recibieron de la CNE y del SNGR, durante la situación declarada emergencia nacional al ser afectados directamente por el temporal en la vertiente del Caribe, asociada al paso de las ondas tropicales, la Zona de Convergencia Intertropical y la humedad llevada por los vientos alisios a la costa del Caribe durante el mes de julio del 2021, en los cantones: Provincia de Alajuela: San Carlos, Río Cuarto, Upala, Los Chiles y Guatuso; Provincia de Cartago: Turrialba y Jiménez; Provincia de Heredia: Sarapiquí; Provincia de Limón: Limón, Pococí, Guácimo, Matina, Siquirres y Talamanca.

*Realizado por: Alfredo Artavia Solano
Jocelyn Cubillo Mora*

INDICE

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivos de la CNE.....	3
3.	Sobre la Contraloría de Servicios de la CNE	3
4.	Objetivos del Estudio de Percepción del Servicio	4
5.	Motivo del estudio.....	5
6.	Metodología	5
6.1.	Descripción de la metodología aplicada en el estudio:	6
6.2.	Instrumento Aplicado a la Población Sujeto de Estudio.....	8
7.	Presentación de los Resultados	8
8.	Tabla de Valoraciones Utilizada en el Instrumento.....	9
8.1.	Cuadro de Calificación de las Variables, Según los Datos Procesados Obtenidos de cada Respuesta.....	10
9.	Detalle de los resultados y del análisis.....	11
9.1.	Resultados obtenidos por cada variable planteada para el estudio.	11
9.1.1.	Variable N°1: Proceso de evacuación asistida de comunidades. (Ítem 2-5)	11
9.1.2.	Variable N°2: Utilización de albergues temporales (Ítem 6).....	14
9.1.3.	Variable N°3: Administración Humanitaria de Albergues Temporales. (Ítem 7-12)	14
9.1.4.	Variable N°5: Seguimiento, Recuperación y Proyección de la Comunidad en el Post-Desastre. (Ítem 13-16).....	20
9.1.5.	Variable N°6: Satisfacción y Confianza en General de la Persona Usuaría Rural Vulnerable, por el Accionar de la CNE y de Instancias del SNGR. (Ítem 18-20)	23
10.	Algunas Precisiones Previas a los Hallazgos.	25
11.	Hallazgos sobre las Variables.....	25
12.	Presentación de Algunas Recomendaciones u Oportunidades de Mejora..	27

1. Introducción

En procura de desarrollar una de las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional (POI-2021) y siendo consecuente con la óptica acerca de las múltiples tareas que debe realizar esta Contraloría de Servicios, para garantizar no solo el cumplimiento de los mandatos que le establece la Ley N° 9158, sino también, para lograr obtener información lo más objetiva posible de parte de un importante segmento de las persona usuarias de los servicios que por ley debe prestar la CNE, hemos realizado un estudio para medir la percepción que tiene ese importante segmento, acerca de aspectos como: Agilidad y rapidez en la respuesta especialmente durante los procesos de evacuación, manejo humanitario de las poblaciones en situación de riesgo, calidad en el manejo humanitario de los albergues temporales para las personas, calidad de atención en general (con inclusión de la no discriminación de género, orientación sexual, personas con alguna discapacidad o de adultos mayores, entre otros), dedicación al trabajo comunitario en el post-desastre.

Lo anterior, con miras a lograr obtener información aleatoria, lo más precisa posible de este importante segmento de personas usuarias en situación de vulnerabilidad, para poder analizar con la mayor transparencia y objetividad posibles y así delinear de la mejor manera, aquellas observaciones sobre mejoras o recomendaciones orientadas a la búsqueda de procesos y protocolos, aplicables a todas aquellas actuaciones que podrían hacerse mejor, en busca siempre de una mayor calidad en los servicios, acorde con las políticas y objetivos de la CNE y del SNGR que deben orientarse a la satisfacción de las necesidades sobre servicios de calidad que demandan y tienen derecho a tener las personas usuarias.

Por tal razón se ha logrado realizar este estudio con el fin recopilar esta importante información en diversos cantones del país que tuvieron afectaciones durante la situación declarada emergencia nacional, al ser afectados directamente por el temporal en la vertiente del Caribe, asociada al paso de las ondas tropicales, la Zona de Convergencia Intertropical y la humedad llevada por los vientos alisios a la costa del Caribe durante el mes de julio del 2021. Este trabajo generó que se

realizaran llamadas telefónicas a las personas usuarias de los albergues de las distintas zonas afectadas en las provincias de Cartago, Alajuela y Limón.

Después de concluir con éxito las llamadas telefónicas y los procesos aplicados a los datos recopilados, se presentan no solo los resultados que se obtuvieron de estos datos, sino también la información completa sobre este estudio que servirá de insumo para la toma de futuras importantes decisiones.

2. Objetivos de la CNE

Además del objetivo de desarrollo que establece: Fortalecer las capacidades del país en la gestión integral del riesgo, mediante la articulación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo y la aplicación concreta del Plan, orientado a la reducción de la vulnerabilidad, para promover un desarrollo seguro y el bienestar de los habitantes, se pueden considerar otros objetivos, que se desprenden de varias normas o mandatos contenidos entre los artículos 7, 10, 11, 14, 15,38,39,42,43,48, 49 y 51 de la Ley N°8488, Ley Nacional de Emergencias y Prevención de Riesgos, así como en su Reglamento.

3. Sobre la Contraloría de Servicios de la CNE

La Contraloría de Servicios, es la unidad creada en la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, bajo el amparo de la Ley 9158 entre cuyos objetivos fundamentales se pueden destacar así:

- 1) Procurar el cumplimiento de los principios fundamentales del servicio público, como la continuidad, la eficiencia, adaptabilidad a cambios en el régimen legal y necesidad social, la igualdad de trato a los usuarios, destinatarios o beneficiarios (Art. 4, LGAP)
- 2) Garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos que brinda la CNE (Art. 1).

3) Garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que reciben de la CNE (Art. 2, inciso 2).

4) Establecer la obligación de promoción de políticas públicas de calidad en la prestación de los servicios que brinda la CNE (Art. 2, inciso 3).

5) Promover la participación de las personas usuarias en el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios públicos de la CNE (Art. 11)

6) Apoyar, complementar, guiar y asesorar a los jefes de la CNE o encargados de tomar decisiones, para que procuren mayor efectividad en logro de los objetivos organizacionales y en la calidad de los servicios que se brindan al usuario (Art. 11)

7) Canalizar y mediar entre la CNE y los usuarios, sobre los requerimientos en cuanto a los servicios que por ley debe brindar la CNE (según su naturaleza jurídica), su efectividad y continuidad (Art. 11).

8) Emitir conclusiones y recomendaciones, como producto de las investigaciones que realicen de conformidad con sus competencias (Art. 16)

Y otros contenidos o que puedan deducirse de lo establecido en los artículos 14, 15, 33 y 35 de la Ley 9158.

4. Objetivos del Estudio de Percepción del Servicio

1.-Dar cumplimiento a los objetivos que orientan por mandato de Ley a la Contraloría de Servicios.

2.-Obtener información sobre el cumplimiento de varios de los objetivos que orientan el quehacer de la CNE, en función de las personas usuarias.

3.-Conocer el criterio de un segmento representativo de las personas usuarias, acerca de la satisfacción que estas tienen, sobre los servicios que les proporciona la CNE y las instancias del SNGR, de conformidad con los mandatos de la Ley 8488, especialmente por medio de los Comités Municipales de Emergencia.

4.-Buscar a partir de la información que proporcionen las personas usuarias, proponer diversas alternativas de mejora en la prestación de esos servicios y en la calidad de estos, para mayor satisfacción de las personas usuarias y del legítimo respeto de sus derechos.

5. Motivo del estudio

La Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, llevó a cabo el estudio denominado: “Consulta ciudadana sobre la percepción que tienen los ciudadanos de las comunidades vulnerables, acerca de la calidad del servicio que la CNE e instituciones ligadas al SNGR, proporcionan a la población, en los sitios donde estas se ubican”, con el apoyo de la Presidencia y de la Dirección Ejecutiva de la CNE, en cumplimiento y aplicación del mandato de la Ley N°9158; y, con el afán de conocer el criterio sobre la satisfacción de las personas usuarias, acerca de los servicios que en materia de atención humanitaria en situación de afectación por desastre y por mandato de la Ley N°8488, debe prestar la CNE a las comunidades de manera directa o por medio de los COMITÉS MUNICIPALES DE EMERGENCIA, incluidas las municipalidades. Lo anterior, con el objetivo de poder realizar acciones de mejora en bien de las comunidades e instituciones públicas y privadas.

6. Metodología

Para el estudio se utilizó la llamada metodología inferencial, la cual por medio de diversos procedimientos permite, determinar algunos de los datos cuyo conocimiento puedan interesar, sobre una población determinada. Para su aplicación se da tomando como muestra, una parte estadísticamente representativa de esa población, para que con los datos que se obtengan poder extraer algunas conclusiones. El objetivo que tiene el uso de este tipo de metodología es obtener respuestas que sean de utilidad, para construir deducciones que sean más o menos aplicables al entorno del cual se extrajo la muestra. Se basa en información numérica y de apreciación valorativa.

6.1. Descripción de la metodología aplicada en el estudio:

De una población, se toma una muestra que permita por medio de las respuestas, obtener conclusiones. Tiene que ser una muestra lo suficientemente representativa de tal manera que permita obtener algunas inferencias o conclusiones estadísticamente válidas y significativas.

Se plantearon seis variables para determinar el nivel de satisfacción de la persona usuaria por los servicios que recibió durante el momento en que el temporal en la vertiente del Caribe, asociada al paso de las ondas tropicales, la Zona de Convergencia Intertropical y la humedad llevada por los vientos alisios a la costa del Caribe, produjo efectos directos a través de Costa Rica, por toda la zona norte del territorio nacional. Se refiere a servicios humanitarios que la CNE, por medio de los Comités Municipales de Emergencia y desde su misma rectoría en materia de gestión del riesgo, le proporcionó. Estas variables se determinaron partiendo de dos momentos de la situación de desastre o emergencia (durante y después), de la siguiente manera:

✓ ***Durante:***

1. Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Ítem 2-5)
2. Utilización de albergues temporales (Ítem 6)
3. Administración humanitaria de albergues temporales. (Ítem 7-12)
4. Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Ítem 17)

✓ ***Después:***

5. Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre. (Ítem 13-16)
6. Satisfacción y confianza en general de la persona usuaria rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Ítem 18-20)

Estas variables resumen una serie de diecinueve preguntas que fueron desglosadas en un cuestionario o instrumento que, vistas integralmente, le dan contenido y constituyen la base de la información que se deseaba investigar u obtener respuestas, de parte del sujeto en estudio, es decir la persona usuaria de la CNE. Con este proceso, se pretende determinar a partir de los resultados de las respuestas individuales, cuáles podrían ser las inferencias que se podrían hacer, según las variables que se plantearon, así como la cuantificación de las distintas valoraciones que proporcionaron los encuestados.

6.2. Instrumento Aplicado a la Población Sujeto de Estudio.

DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA	
1.	Lugar de residencia
2.	¿Le pareció bien el tiempo que tuvo que esperar para que las personas funcionarias de las instituciones encargadas de atender la emergencia vinieran a ayudarle?
3.	¿Fueron escuchadas y tomadas en cuenta sus necesidades durante la situación de emergencia?
4.	¿El personal encargado de atender la emergencia le trató de manera educada y amable?
5.	¿Las mujeres, menores de edad, adultos mayores, personas enfermas o con alguna discapacidad de su familia o comunidad, fueron atendidas de manera prioritaria según sus necesidades?
6.	¿Visitó un albergue durante la emergencia?
7.	Estando en el albergue, ¿contaba este con servicios públicos (agua, baño, limpieza, servicios sanitarios, privacidad, comida, seguridad) que cubrieran sus necesidades?
8.	Estando en el albergue, ¿en algún momento observó alguna persona adulta, agrediendo o maltratando a menores de edad, adolescentes, hombres, mujeres o personas adultas mayores?
9.	Estando en el albergue, ¿el personal encargado de atender la emergencia le trató de manera educada y amable?
10.	Estando en el albergue, ¿se realizó alguna actividad que involucrara a las personas usuarias para una mejor organización del albergue (limpieza, acomodo, comidas, entre otros)?
11.	Estando en el albergue ¿Las autoridades encargadas de atender la emergencia, le mantuvieron informado (a) sobre la situación?
12.	¿Antes de regresar a su vivienda alguna persona funcionaria del Comité de Emergencias le informó que la vivienda ya se encontraba segura para usted y su familia?
13.	¿Fueron restablecidos y arreglados en su totalidad en un tiempo aceptable, servicios tales como agua, electricidad, salud, educación y otros afectados?
14.	¿Si hubo afectación en caminos y puentes por la emergencia, fueron reparados?
15.	¿Alguna persona funcionaria le ha visitado para informarle, sobre el riesgo que podrían tener cada vez que se presenten situaciones similares a las que provocaron la emergencia?
16.	¿Los representantes encargados de velar por las situaciones de emergencia de la comunidad le han hablado sobre la preparación mediante un plan de emergencia comunitario?
17.	¿Ha recibido de parte de alguna persona que atendió la emergencia algún tipo de discriminación por su condición de género (hombre o mujer) u orientación sexual?
18.	¿Está satisfecho (a) con el servicio que le han brindado las autoridades en situaciones de emergencia?
19.	¿Considera usted que los Comités de Emergencias, se encontraban organizados y preparados para atender la emergencia?
20.	¿Le recomendaría usted a sus vecinos que confíen en las actuaciones de la CNE durante situaciones de emergencia? La cual actúa por medio del Comité de Emergencias, instituciones de primera respuesta y las autoridades del cantón.

7. Presentación de los Resultados

A continuación, se presentan los datos y su tratamiento de manera ordenada y sistemática. Esta es la fase en la cual se revisaron y eliminaron posibles errores si es que los hubo. Se depuró la muestra, se tabularon y ordenaron los datos recolectados y se estimó el contenido de las variables que fueron objeto de estudio. Igualmente se delimitaron y explicitaron las seis variables en las cuales se resumió

el contenido del instrumento aplicado. A dichas variables también de manera promediada se les aplicó el esquema valorativo que se ofreció en el instrumento, para percibir y representar de manera resumida, el sentir de los sujetos a los que se les aplicó el estudio.

Es importante señalar que las variables mencionadas, se han considerado como fundamentales para este estudio, con el fin de lograr un mejor análisis. Esas variables se explicitan y describen a continuación:

- 1. Procesos de evacuación asistida de comunidades.**
- 2. Utilización de albergues temporales**
- 3. Administración humanitaria de albergues temporales.**
- 4. Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual.**
- 5. Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre**
- 6. Satisfacción y confianza en general de la persona usuaria rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR.**

El otro aspecto de este apartado que es de vital relevancia es el significado que le hemos dado a algunos valores que se han utilizado, para recoger el sentir de la persona usuaria consultada, respecto de las seis variables que se describieron y desglosaron en detalle dentro del instrumento. Véase el siguiente cuadro:

8. Tabla de Valoraciones Utilizada en el Instrumento.

Cuadro No. 1

VALORES ASIGNADOS Y SIGNIFICADO DE ESOS VALORES					
POSITIVOS	DESCRIPCION	NEGATIVOS	DESCRIPCION	NEUTRO	DESCRIPCION
SI/NO	Se entiende como la respuesta positiva a que le da la persona usuaria a la consulta. (Aunque su respuesta sea un SI o un NO.	SI/NO	Se entiende como la respuesta negativa dada por la persona usuaria a la consulta realizada (Aunque su respuesta sea un SI o un NO	N/A	Se entiende como una respuesta ni positiva ni negativa, sobre la situación

8.1. Cuadro de Calificación de las Variables, Según los Datos Procesados Obtenidos de cada Respuesta.

PERCEPCION DEL SERVICIO DADO POR LA CNE A LAS PERSONA USUARIAS

Cuadro No. 2

DESCRIPCION EN DETALLE DE VARIABLES SOMETIDAS A VALORACION.	VALORACION DADA POR LAS PERSONA USUARIAS		
	SI	NO	N/A
1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Ítem 2-5)	287	79	6
2.-Utilización de albergues temporales (Ítem 6)	88	5	0
3.- Administración humanitaria de albergues temporales. (Ítem 7-12)	363	161	34
4.- Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Ítem 17)	4	89	0
5.- Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre.(Ítem 13-16)	173	175	24
6.- Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Ítem 18-20)	219	56	4

Observación: En la variable N°3, correspondiente a los ítems del 7 al 12, 30 de las respuestas de N/A se refiere a las personas usuarias que no utilizaron los albergues temporales.

Cuadro 2.1

DESCRIPCION EN DETALLE DE VARIABLES SOMETIDAS A VALORACION.	VALORACION DADA POR LAS PERSONAS USUARIAS		
	SI	NO	N/A
1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Ítem 2-5)	77%	21%	2%
2.-Utilización de albergues temporales (Ítem 6)	95%	5%	0%
3.- Administración humanitaria de albergues temporales. (Ítem 7-12)	65%	29%	6%
4.- Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Ítem 17)	4%	96%	0%
5.- Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre(Ítem 13-16)	47%	47%	6%
6.- Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Ítem 18-20)	79%	20%	1%

Observación: En la variable N°3, correspondiente a los ítems del 7 al 12, un 5% del N/A se refiere a las personas usuarias que no utilizaron los albergues temporales.

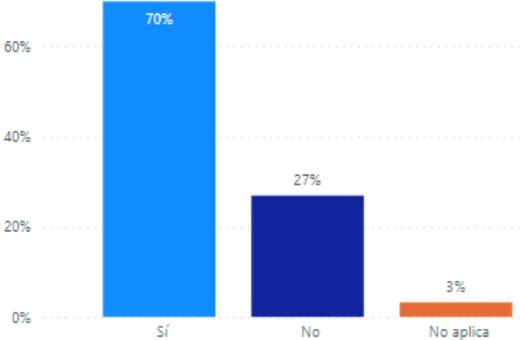
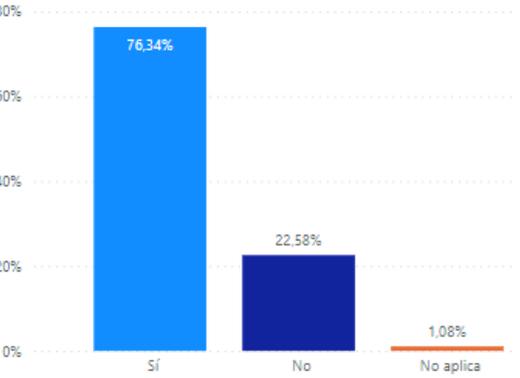
9. Detalle de los resultados y del análisis

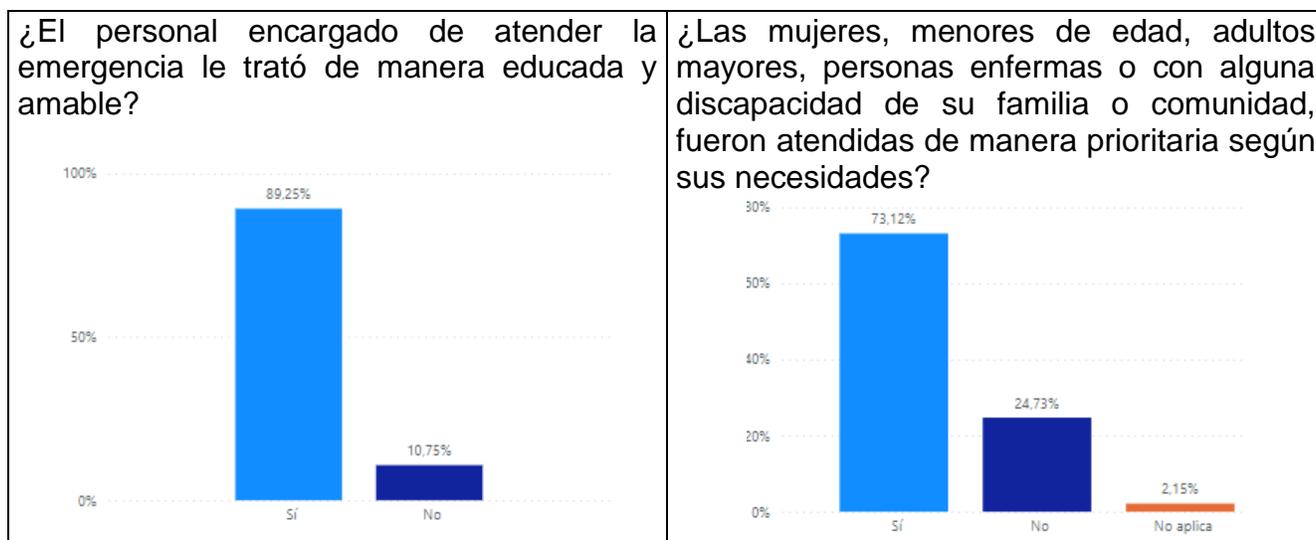
Todos los datos se han procesado cuidadosamente para presentarlos a continuación, en gráficos con cifras absolutas y (o) relativas, con el fin de lograr mostrar el escenario resultante que nos permita realizar comparaciones entre los mismos y así lograr un acercamiento hacia la dimensión de lo que estos nos muestran, para efectos de realizar un análisis lo más objetivo posible. Como se ha indicado, para lograr estudiar y analizar los resultados respecto de las variables que se han planteado, se elaboró un instrumento que contenía diecinueve (19) preguntas, todas ellas debidamente seleccionadas, validadas con al menos tres instancias institucionales y orientadas a obtener la información lo más veraz y objetiva posible, respecto a las variables que se plantearon para este estudio. A continuación, le ofrecemos los datos en una secuencia de gráficos con su respectivo análisis.

9.1. Resultados obtenidos por cada variable planteada para el estudio.

9.1.1. Variable N°1: Proceso de evacuación asistida de comunidades. (Ítem 2-5)

Los siguientes gráficos son la expresión de las calificaciones dadas por los usuarios consultados a estos cuatro ítems de la **primera de las variables** que se plantearon para este estudio.

Gráfico N°1 (ítem 2)	Gráfico N°2 (ítem 3)																
<p>¿Le pareció bien el tiempo que tuvo que esperar para que las personas funcionarias de las instituciones encargadas de atender la emergencia vinieran a ayudarle?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>No aplica</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	70%	No	27%	No aplica	3%	<p>¿Fueron escuchadas y tomadas en cuenta sus necesidades durante la situación de emergencia?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>76.34%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>22.58%</td> </tr> <tr> <td>No aplica</td> <td>1.08%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	76.34%	No	22.58%	No aplica	1.08%
Respuesta	Porcentaje																
Sí	70%																
No	27%																
No aplica	3%																
Respuesta	Porcentaje																
Sí	76.34%																
No	22.58%																
No aplica	1.08%																
Gráfico N°3 (ítem 4)	Gráfico N°4 (ítem 5)																



En el gráfico N°1 que tiene que ver con el tiempo de respuesta, es decir, el tiempo que tardan las instituciones encargadas de apoyar la evacuación de las comunidades, entre el momento en que reciben el aviso o solicitud de ayuda y el momento en que llegan para iniciar la evacuación o dar apoyo. En este ítem las comunidades consultadas, califican en su mayoría positivamente el tiempo de respuesta, porque un **70% dicen estar satisfechos**, contra un 27% quienes afirman estar insatisfechos y un 3% expresa no saber del asunto.

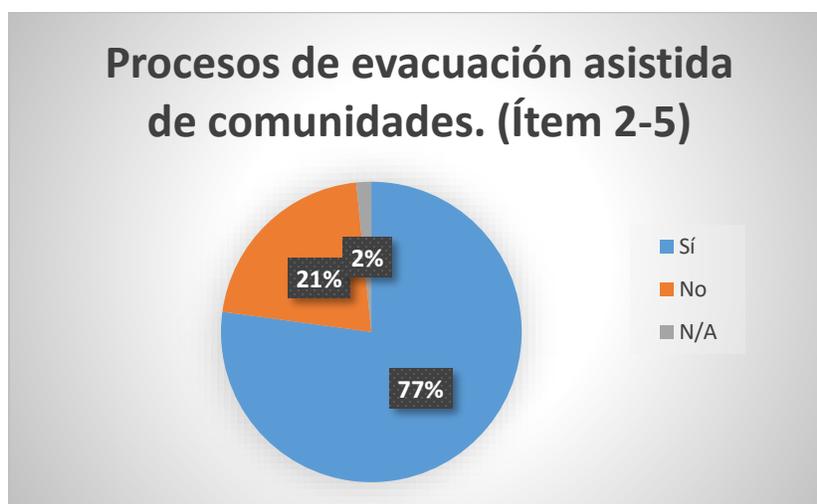
En el gráfico N°2, se muestra la respuesta dada por las personas usuarias por la atención que les prestan las personas encargadas de realizar la evacuación a diferentes inquietudes que por lo general tienen las personas afectadas. El resultado es que un **76,34% manifiesta satisfacción**, un 22,58% afirman estar insatisfechos y un 1,08% expresa no saber del asunto.

El gráfico N°3 tiene que ver con la actitud con que se presentan las personas de las instituciones ante las personas afectadas para evacuarlas. En este caso un mayoritario **89,25% muestra satisfacción** y solo un 10,75% se muestra insatisfecho.

En el **gráfico N°4**, referente al trato diferenciado que hace el personal encargado de las evacuaciones, sobre niños, niñas, mujeres, adultos mayores y adolescentes al momento de la movilización. En este caso, **un 73,12% manifiesta satisfacción**, un 24,73% muestra insatisfacción y un 2,15% que expresa no saber del asunto.

Resumen de variable N°1: - Procesos de evacuación asistida de comunidades.

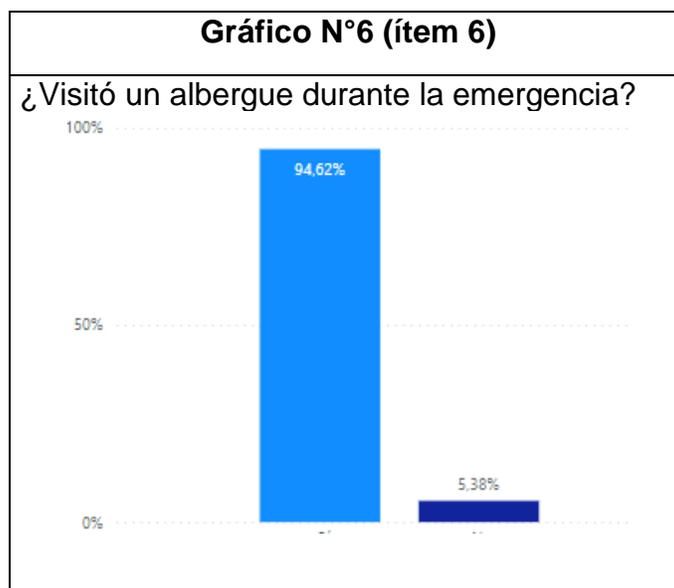
Gráfico N°5 (Resumen)



Este gráfico N°5, correspondiente al **resumen de la variable N°1**, se puede notar que los resultados enmarcados en los diferentes gráficos muestran un resultado positivo. Es así como el promedio de esos valores expuestos a manera de resumen en **este gráfico concluye que un 77% muestra satisfacción**, solo un 21% dice no estar satisfecho y el 2% expresa no saber del asunto, por los procesos de evacuación. Lo cual, en síntesis, aunque sea necesario procurar mejorar todo el proceso, las comunidades muestran estar satisfechas con los procesos de evacuación.

9.1.2. Variable N°2: Utilización de albergues temporales (Ítem 6)

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad de personas que utilizaron los albergues según los resultados para esta consulta ciudadana.

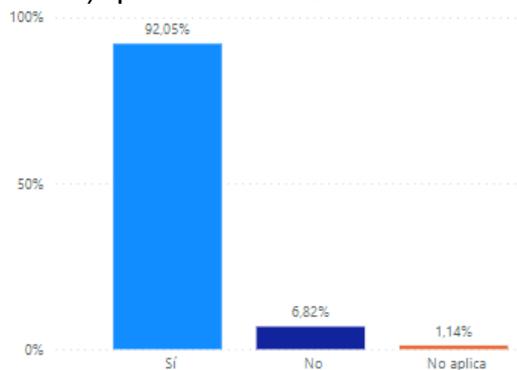


9.1.3. Variable N°3: Administración Humanitaria de Albergues Temporales. (Ítem 7-12)

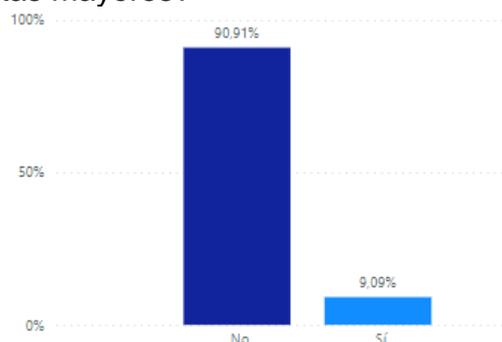
En los siguientes seis gráficos se da la expresión de las calificaciones dadas por las personas usuarias consultadas a estos seis ítems de la **tercera de las variables** que se plantearon para esta consulta ciudadana.

Gráfico N°7 (ítem 7)

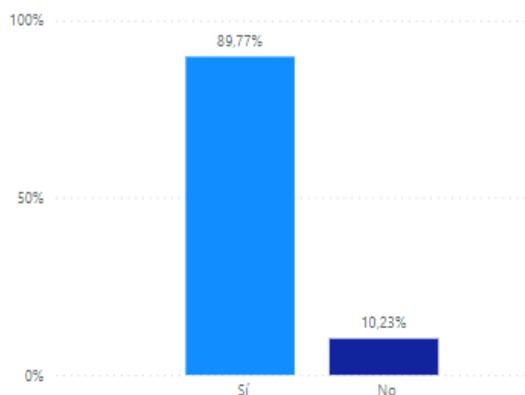
Estando en el albergue, ¿contaba este con servicios públicos (agua, baño, limpieza, servicios sanitarios, privacidad, comida, seguridad) que cubrieran sus necesidades?

**Gráfico N°8 (ítem 8)**

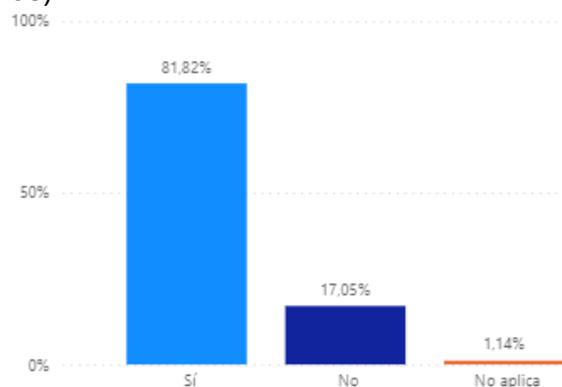
Estando en el albergue, ¿en algún momento observó alguna persona adulta, agrediendo o maltratando a menores de edad, adolescentes, hombres, mujeres o personas adultas mayores?

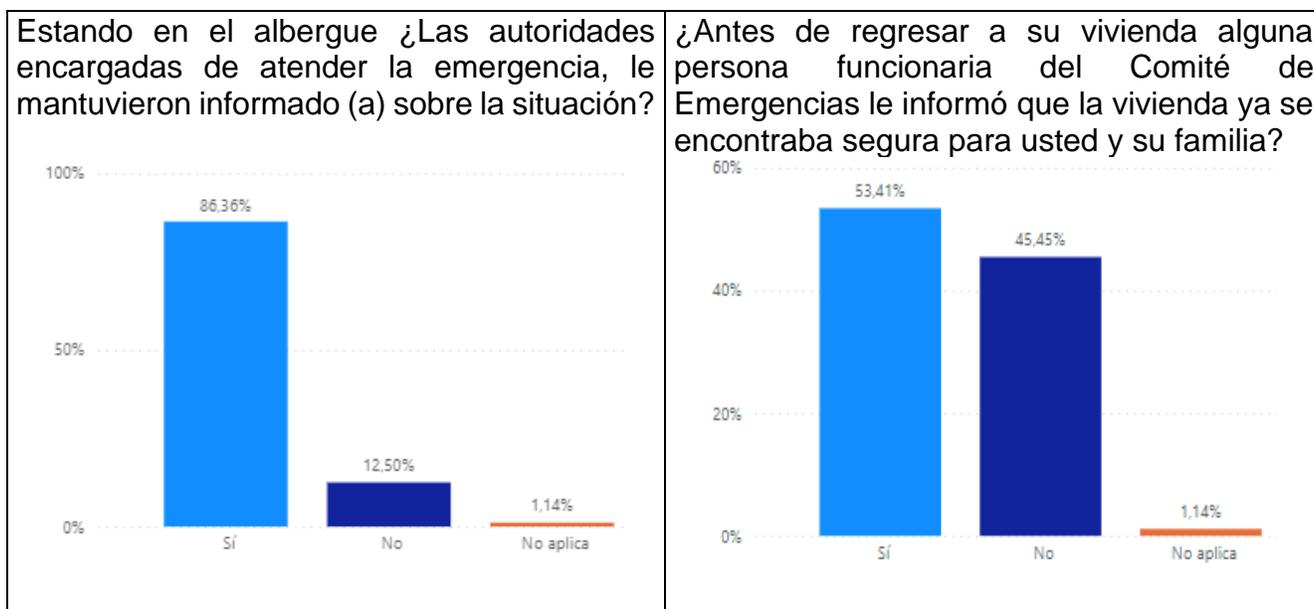
**Gráfico N°9 (ítem 9)**

Estando en el albergue, ¿el personal encargado de atender la emergencia le trató de manera educada y amable?

**Gráfico N°10 (ítem 10)**

Estando en el albergue, ¿se realizó alguna actividad que involucrara a las personas usuarias para una mejor organización del albergue (limpieza, acomodo, comidas, entre otros)?

**Gráfico N°11 (ítem 11)****Gráfico N°12 (ítem 12)**



En el gráfico N°7 que tiene que ver con la siguiente pregunta: ¿Estando en el albergue, ¿contaba este con servicios públicos (agua, baño, limpieza, servicios sanitarios, privacidad, comida, seguridad) que cubrieran sus necesidades? En este caso se tiene una valoración donde un **92,05% manifiestan estar satisfechos**, un 6,82% indican no estar satisfechos y un 1,14% indica no saber del asunto.

En el gráfico N°8, las personas usuarias consultadas muestran con un **90,91% su satisfacción**, ya que la consulta que se realizó es: Estando en el albergue, ¿en algún momento observó alguna persona adulta, agrediendo o maltratando a menores de edad, adolescentes, hombres, mujeres o personas adultas mayores? Si vemos el **gráfico N°8**, es importante notar que **el 90,91%** responde no haber visto, ni haber sido testigo de ningún acto de violencia doméstica o intrafamiliar, lo cual implica **una valoración de satisfacción** por la seguridad humanitaria recibida en el albergue. Esto contra un 9,09% de personas que mostraron insatisfacción porque dicen haber presenciado conflictos intrafamiliares o domésticos.

El gráfico N°9, nos muestra con un **89,77% de satisfacción** de las personas consultadas, porque en la estancia en el albergue, el personal encargado le trató de manera educada y amable, esto contra un 10,23% que indica estar insatisfecho con el trato brindado.

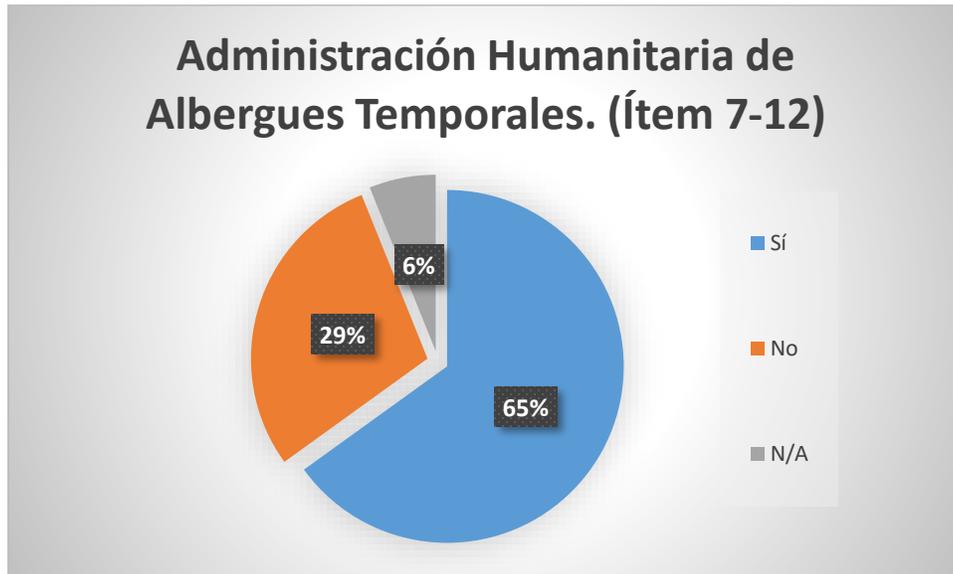
El gráfico N°10 que hace referencia a la pregunta: Estando en el albergue, ¿se realizó alguna actividad que involucrara a las personas usuarias para una mejor organización del albergue (limpieza, acomodo, comidas, entre otros)? un **81,82% de las personas usuarias consultadas indican que sí se realizaron estas actividades**, un 17,05% indica que no se realizó ninguna actividad y 1,14% indica no saber sobre el tema.

El gráfico N°11, que hace referencia a la pregunta: Estando en el albergue ¿Las autoridades encargadas de atender la emergencia, le mantuvieron informado (a) sobre la situación?, un **86,36% de las personas usuarias consultadas indican que sí les mantuvieron informadas**, contra un 12,50% que indica que no les mantuvieron informados y un 1,14% indica no saber sobre el tema.

El gráfico N°12, que hace referencia a la pregunta: ¿Antes de regresar a su vivienda alguna persona funcionaria del Comité de Emergencias le informó que la vivienda ya se encontraba segura para usted y su familia?, un **53,41% de las personas usuarias consultadas indican que si les informaron sobre la seguridad de su vivienda**, contra un 45,45% que indica que no les informaron nada y un 1,14% que indica no saber sobre el tema.

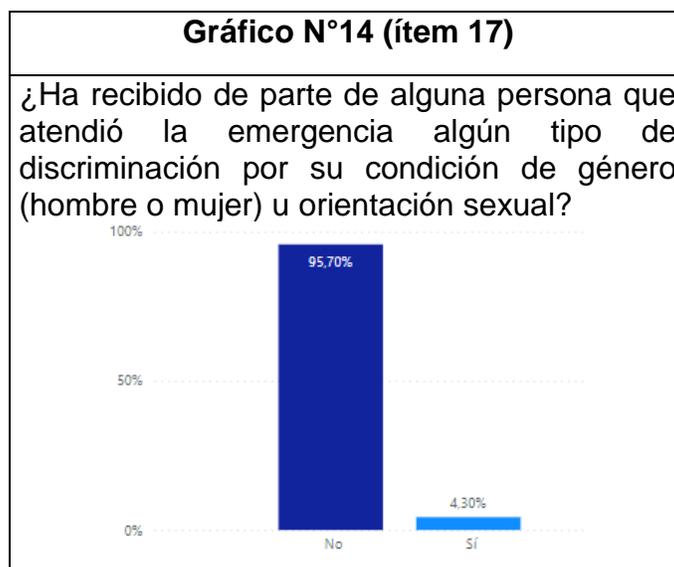
Resumen de Variable N°3: Administración Humanitaria de Albergues Temporales. (Ítem 7-12)

Gráfico N°13 (Resumen)



En el gráfico N°13, correspondiente al **resumen de la variable N°3**. En **este gráfico concluye que un 65% muestra satisfacción**, es importante tomar en cuenta que al involucrar la ocurrencia de incidentes familiares e intrafamiliares en que las personas dan un NO como respuesta, lo que tenemos es un resultado positivo, siendo este un 14% del porcentaje total que se obtuvo con respuesta “No” el cual equivale a un 29%, por tanto solo un 15% dice no estar satisfecho por los procesos de administración humanitaria de los albergues temporales, un 1% desconoce el tema y un 5% del total de personas consultadas no responden a estas preguntas debido a que no visitaron un albergue durante la emergencia, lo cual equivale al 6% de la respuesta “N/A”.

Variable N°4: Discriminación o Maltrato por Concepto de Género u Orientación Sexual. (Ítem 17)

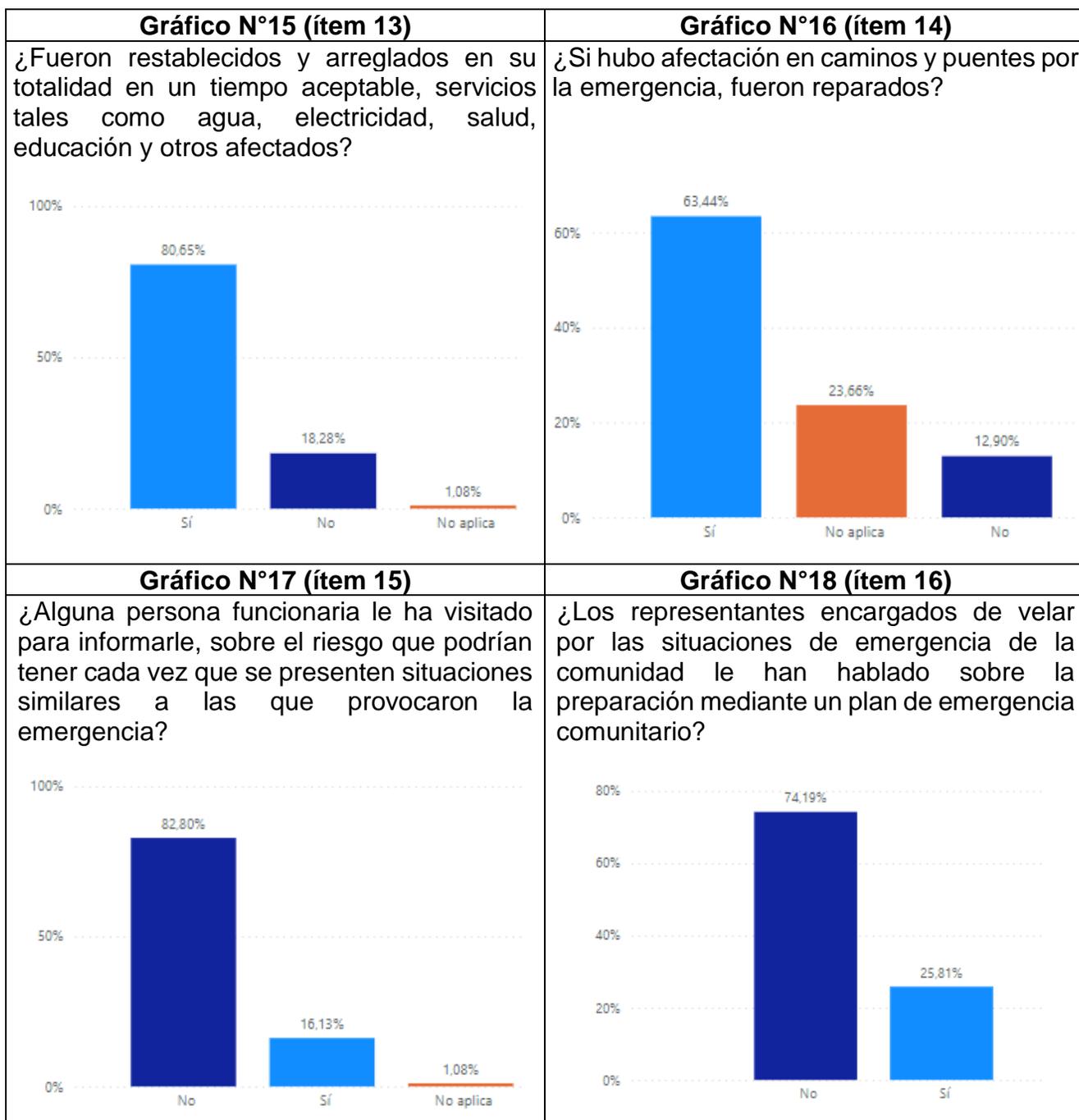


Resumen de Variable N°4: Discriminación o Maltrato por Concepto de Género u Orientación Sexual. (Ítem 17)

En el gráfico N°14, correspondiente al resultado y a la vez a lo que hemos venido llamando el resumen de variable. En este caso se trata de **la variable N°4** que responde al contenido del ítem N°17 únicamente. Este ítem al igual que la variable está referido al tema de: **“discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual”**. Como se puede observar en el gráfico, la pregunta que obtiene un alto porcentaje es respondida con NO, pero en este caso, es una negación positiva, porque trata de que efectivamente las personas consultadas manifestaron **en 95,70% que ni en el proceso de evacuación ni en la administración del albergue, se dio ningún tipo de maltrato o discriminación** de personas por aspectos de género o de orientación sexual y tan solo un 4,30%, manifestaron que sí se dio algún maltrato por este tipo de situación. **Es decir, el NO en este caso es manifestación de satisfacción de la persona usuaria** porque no hubo discriminación.

Mientras que el **SI**, es una expresión de insatisfacción de la persona usuaria por considerar que si se da discriminación.

9.1.4. Variable N°5: Seguimiento, Recuperación y Proyección de la Comunidad en el Post-Desastre. (Ítem 13-16)



En el **gráfico N°15** muestra en cifras relativas las valoraciones asignadas por las personas usuarias, como respuestas a la pregunta N°13: ¿Fueron restablecidos y arreglados en su totalidad en un tiempo aceptable, servicios tales como agua, electricidad, salud, educación y otros afectados? La respuesta de los consultados es que **un 80,65% muestra satisfacción**, mientras que solo un 18,28% se mostró insatisfecho y un 1,08% indica desconocer el tema.

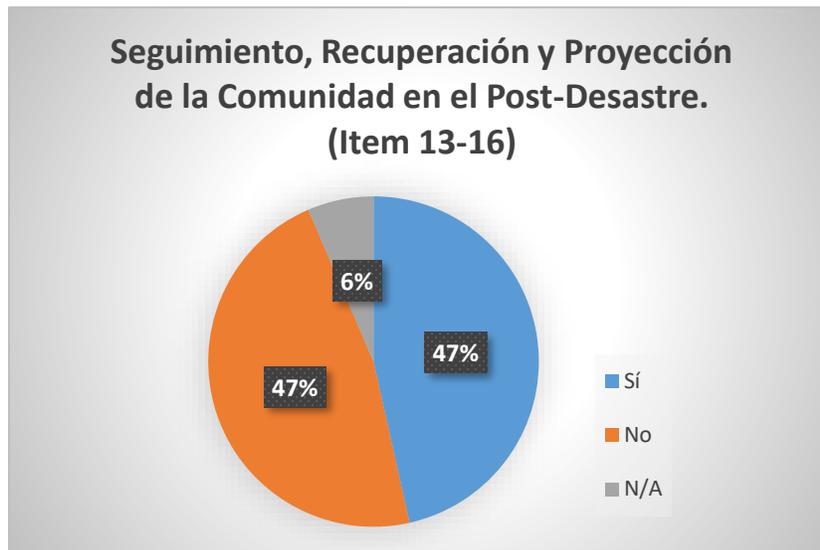
En el **gráfico N°16**, muestra en cifras relativas, las valoraciones asignadas por las personas usuarias, como respuestas a la pregunta N°14: ¿Si hubo afectación en caminos y puentes por la emergencia, fueron reparados?, a lo cual las personas consultadas se muestran **satisfechos valorando este ítem con un 63,44%**, contra un 23,66% que manifiesta estar insatisfecho y un 12,90% que indican que no tuvieron afectaciones de este tipo.

En el **gráfico N°17** perteneciente a la pregunta N°15, ¿Alguna persona funcionaria le ha visitado para informarle, sobre el riesgo que podrían tener cada vez que se presenten situaciones similares a las que provocaron la emergencia? **el 82,80% se mostró insatisfecho**, contra un 16,13% que afirma estar satisfecho y un 1,08% que indica desconocer del tema.

En el **gráfico N°18** perteneciente a la pregunta N°16, ¿Los representantes encargados de velar por las situaciones de emergencia de la comunidad le han hablado sobre la preparación mediante un plan de emergencia comunitario? **el 74,19% indican que no les han hablado del tema**, contra un **25,81% que afirma que les han hablado sobre el plan de emergencia comunitario**.

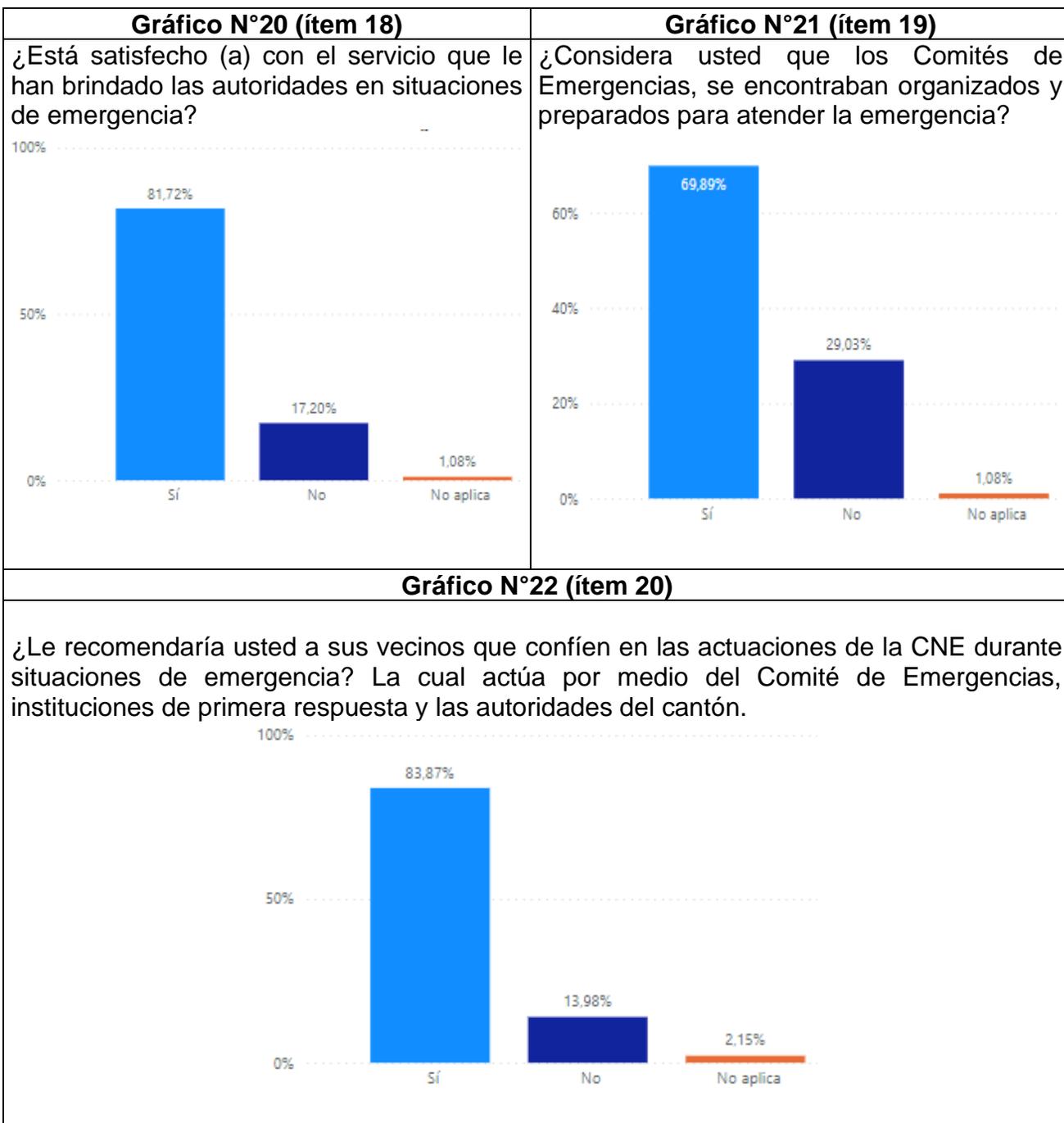
Resumen de Variable N°5: Seguimiento, Recuperación y Proyección de la Comunidad en el Post-Desastre. (Ítem 13-16)

Gráfico N°19



En este gráfico N°19, correspondiente al **resumen de la variable N°5**, que está relacionada con “el seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre”, se puede notar que el resultado que tenemos es un resultado positivo moderado. Es decir, los consultados manifiestan estar en un **47% satisfechos**, y en un **47% se muestran insatisfechos**, lo cual es importante tener en cuenta que se trata de una respuesta negativa con cifras bastante altas y un 6% de las personas consultadas desconocen del tema. Es una respuesta sobre tres aspectos a las que hay que ponerle mucha atención, para efectos relacionados con recomendaciones en la presente consulta.

9.1.5. Variable N°6: Satisfacción y Confianza en General de la Persona Usuaría Rural Vulnerable, por el Accionar de la CNE y de Instancias del SNGR. (Ítem 18-20)



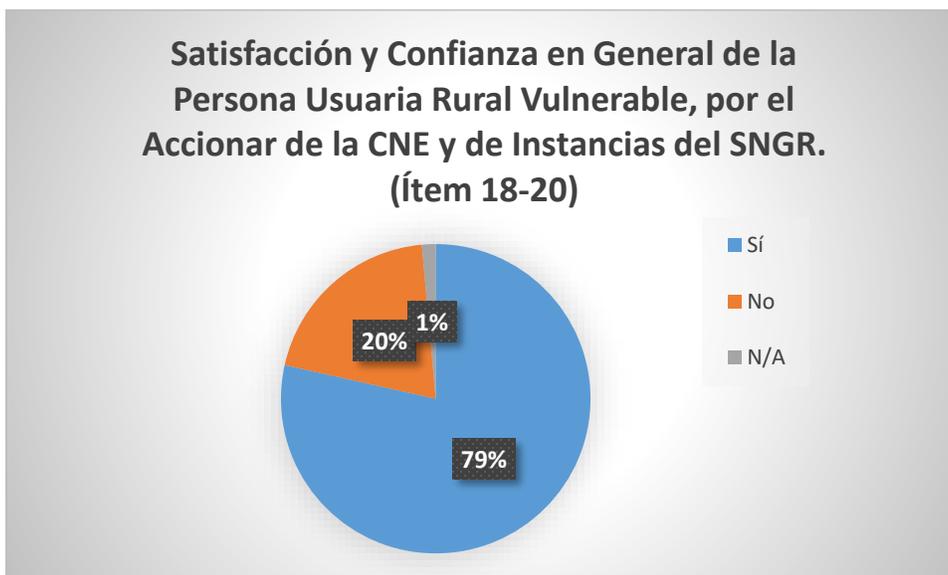
En el gráfico N°20 que corresponde al ítem N°18, respecto de la consulta sobre la satisfacción de la persona usuaria con el servicio recibido durante la emergencia, de parte de la CNE y de instituciones del SNGR, los resultados **muestran que el 81,72% están satisfechos**, el 17,20% se manifiestan insatisfechos y un 1,08% no se refiere al tema.

En el gráfico N°21, correspondiente al ítem N°19, sobre ¿Considera usted que los Comités de Emergencia, se encontraban organizados y preparados para atender la emergencia? **El 69,89% mostró satisfacción**, un 29,03% insatisfacción y un 1,08% no se refiere al tema.

En el gráfico N°22 correspondiente al ítem N°20, respecto de si ¿Le recomendaría usted a sus vecinos que confíen en las actuaciones de la CNE durante situaciones de emergencia? La cual actúa por medio del Comité de Emergencias, instituciones de primera respuesta y las autoridades del cantón, las personas consultadas, mostraron **satisfacción un 83,87%**, e insatisfacción lo manifiestan un 13,98% y un 2,15% no se refiere al tema.

Resumen de Variable N°6: Satisfacción y Confianza en General de la Persona Usuaria Rural Vulnerable, por el Accionar de la CNE y de Instancias del SNGR. (Ítem 18-20)

Gráfico N°23



En este gráfico N°23, correspondiente al **resumen de la variable N°6**, que está relacionada con la “confianza en general del usuario rural vulnerable ante los desastres, por el accionar de la CNE e instancias del SNGR”. **El 79% en promedio se muestra satisfecho**, mientras que el 20%, manifiesta estar insatisfecho por dicho accionar, por tanto, no muestra confianza en la CNE e instancias del SNGR y un 1% no se refiere al tema.

10. Algunas Precisiones Previas a los Hallazgos.

Es importante tener presente que para este estudio se plantearon seis variables, sobre las que se fundamentó todo el fondo del estudio. Igualmente, por tratarse de un estudio, para sintetizar los valores dados por las personas usuarias consultadas se seleccionaron dos tipos de valoración opuestos: –SATISFACCIÓN---e---INSATISFACCIÓN, ambas valoraciones permitirían de alguna manera promediar los resultados, para extraer un valor representativo de cada variable, como concepto concluyente. Igualmente se han incluido los valores que las personas consultadas le otorgaron a cada ítem en particular, por cuanto ese detalle es de vital importancia, para tener una visión más clara sobre lo que la gente percibe de manera más concreta, respecto del accionar de la CNE y de las instancias del SNGR, representado en los Comités Municipales de Emergencia y estas en las instituciones que están integradas cantonalmente a esos comités, como parte de lo que llamamos el SNGR.

11. Hallazgos sobre las Variables.

Durante la emergencia:

Variable 1: Procesos de evacuación asistida de las comunidades.

A pesar de que las comunidades perciben los procesos de evacuación de manera satisfactoria, se dan aspectos como el tiempo de respuesta de las instituciones que asisten y realizan la evacuación que deben mejorarse, para mayor seguridad y tranquilidad de las comunidades.

Otro aspecto que debe mejorarse sensiblemente en este proceso es la comunicación abierta de quienes se encargan de realizar la evacuación, con las personas que deban ser evacuadas, con el fin de escuchar sus inquietudes y temores, respecto de la situación que les afecta.

Por otro lado, se debe mejorar el tema de priorizar a las personas a la hora de realizar una evacuación, esto con el fin de que las personas más vulnerables sean reubicadas a la brevedad posible.

Variable 2: Utilización de albergues temporales.

Esta variable fue la determinante para realizar o no los ítems 7-12 que corresponden a la Administración humanitaria de los albergues temporales, por lo que define quienes los utilizaron y quienes no.

Variable 3: Administración humanitaria de los albergues temporales

En esta variable las valoraciones dadas por los consultados, se expresa mayormente con satisfacción, de tal manera que se puede pensar que los albergues deben seguirse administrando de la manera en que se han estado administrando, porque se hace con buen criterio humanitario, sin embargo, en cuanto al ítem 12 sobre la comunicación por parte del Comité de Emergencias a la persona usuaria sobre el estado de su vivienda, es un punto que se debe mejorar y poner atención, ya que de la variable es el ítem con mayor valoración de insatisfacción.

Variable 4: Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual.

Para esta variable a pesar de que el tema planteado no fue muy fácil de abordar por parte de las personas consultadas, es muy satisfactorio observar que la valoración dada es muy contundente, en el sentido que el trato igualitario, para con las personas, sin importar su orientación sexual, es generalizado y solo un bajo porcentaje indica que si sufrió discriminación.

Después

Variable 5: Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el Post-Desastre.

En esta variable la satisfacción de las personas usuarias es igual a la insatisfacción, aspectos que tienen que ver con la revisión técnica de la zona afectada, de las viviendas, el restablecimiento de los servicios de agua, electricidad y caminos, así como la convocatoria a la comunidad para capacitarles en organización, percepción del riesgo, elaboración de escenarios futuros y elaboración de planes comunitarios y familiares de emergencia, son aspectos en los que la comunidad muestra niveles importantes de **insatisfacción**. El resumen muestra un porcentaje del **47% se muestra satisfecho**, por lo cual no se puede dejar pasar ese hecho tan importante y que muchas de esas acciones en las que se muestra insatisfacción, son parte esencial dentro de la naturaleza legal de la Comisión Nacional de Emergencia, de cara al artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública.

Variable No 6: Satisfacción y confianza en general de la persona usuaria rural vulnerable, por el accionar de la CNE e instancias del SNGR.

Podemos ver como en los valores de esta variable que **la diferencia entre satisfacción e insatisfacción** es alta, lo que nos muestra que las comunidades tienen confianza y están satisfechas por lo realizado con la CNE y entidades del SNGR. Las razones son simples, en aspectos de satisfacción por los servicios recibidos, **la satisfacción llega al 79%**; así como por la confianza que le inspira la CNE y entidades del SNGR a las comunidades.

12. Presentación de Algunas Recomendaciones u Oportunidades de Mejora.

A partir de los resultados que obtuvimos de la consulta ciudadana sobre la percepción que tiene la persona usuaria rural, sobre diversos servicios que directa o indirectamente le proporciona la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencia, como ente rector del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de conformidad con la Ley 8488 y según el análisis que se ha realizado de

los datos y los hallazgos que se han podido obtener, se plantean las siguientes recomendaciones, el resultado será alcanzar y proporcionar un servicio de mayor calidad a la persona usuaria, en la atención de una futura situación de emergencia o desastre.

1. Deben mejorarse los mecanismos relacionados con recursos y protocolos correspondientes a procesos de movilización del recurso humano y de transportes, destinados a la ejecución de procesos de evacuación, con el fin de hacer más ágil el proceso y disminuir los tiempos de respuesta en comunidades.
2. Es de vital importancia darle continuidad a los Comités Comunales de Emergencia y la transmisión del conocimiento que debe tener acerca del comportamiento de sus mismos escenarios de riesgo, asimismo dotarles de mecanismos de autogestión independiente (en los que esto pueda ser posible), para mejorar los tiempos de respuesta al máximo.
3. Capacitar de manera específica y en especial al personal encargado de reaccionar y realizar los procesos de evacuación de las comunidades, en aspectos relacionados con la comunicación social (persona a persona), en relaciones humanas asertivas y logística para movilización de poblaciones. Todo esto para lograr en todo lo posible una mejor relación con las personas afectadas por situaciones de desastre.
4. Recalcar a las instituciones de primera respuesta la importancia de priorizar a las personas en el momento de evacuar ante alguna situación de emergencia, siendo la prioridad las mujeres, menores de edad, personas adultas mayores, personas enfermas o con alguna discapacidad.
5. Aunque en la variable el tema de la violencia doméstica, intrafamiliar y sobre abusos, tiene una valoración positiva por parte de la persona usuaria, por ser un tema sumamente sensible, en relación con derechos esenciales de las

personas usuarias, nuestra recomendación es realizar capacitaciones a nivel de todo el sistema con el fin de ampliar el conocimiento sobre este tipo de temas y así establecer ciertos estándares de carácter humanitario que tengan que cumplir en los albergues temporales y que sea supervisado, al menos durante la estancia de las personas afectadas en los albergues.

6. Es importante tomar en cuenta que es necesario involucrar a las personas usuarias de los albergues en la organización de estos, por lo que se recomienda instar a los Comités de Emergencias encargados a elaborar un plan en el que las personas usuarias puedan participar en distintas actividades como, por ejemplo: la limpieza y la preparación de alimentos.
7. Es de vital importancia que se le informe a la persona usuaria el estado de su vivienda antes de proceder a indicarle que puede regresar, ya que su bienestar en ese momento es la prioridad y si el lugar no se encuentra en óptimas condiciones puede generar una nueva emergencia.
8. Si la persona usuaria toma la decisión de abandonar el albergue sin antes tener la indicación por parte del Comité de Emergencias en cuanto a que su vivienda este fuera de peligro, para evitar futuras denuncias se debería elaborar un acta estandarizada donde conste que la persona usuaria se retira del albergue bajo su propia responsabilidad.
9. A pesar de que el tema de la no discriminación planteado, no fue muy fácil de abordar por parte de las personas consultadas, es muy satisfactorio observar que la valoración dada es muy buena, en el trato igualitario para con las personas, sin importar su orientación sexual, es generalizado y no muestra ningún signo de discriminación, es importante incluir en un protocolo sobre procesos de atención humanitaria u otros similares, el tema de la no discriminación por temas de nacionalidad, raza, religión, filiación política, identidad de género y orientación sexual entre otros relativos a derechos inherentes a las personas y paralelamente realizar la divulgación del mismo.

10. Establecer un protocolo humanitario de aplicación obligatoria, para que, en el futuro en el período del post-desastre, las instancias de carácter técnico vinculadas al SNGR y bajo la rectoría de la CNE, hagan una revisión minuciosa de toda la zona afectada por la inundación, esto para prever que en el futuro si se presentara nuevamente un evento similar, se tenga mayor claridad de cuales espacios habitados deben evacuarse con prioridad, cuales en segunda y tercera instancia. De la misma manera se vaya construyendo un archivo documental de afectaciones e inversiones con expedientes por cada vivienda de zonas de inundación, con lo que se apoyarían no solo los procesos de prevención del riesgo, sino de atención prioritaria a la evacuación mucho antes de que una inundación dificulte su atención.
11. Deben intensificarse los procesos de organización comunitaria sostenida, formal y sistemática en todos los cantones en los que se han dado recurrentemente afectaciones por inundación y movilizaciones a albergues temporales, debido a esa afectación. Esos Comités Comunales, deben estar constantemente monitoreados, para garantizar su funcionamiento en el tiempo y además deben invertirse más recursos en fortalecer las capacidades cognitivas sobre la percepción del riesgo, su autogestión en la reducción de su vulnerabilidad y en planes de preparativos y respuesta ante situaciones imprevistas o de emergencia.
12. Esta Contraloría de Servicios ha podido constatar los niveles de confianza que le inspiran a la persona usuaria rural las acciones que hasta el momento ha realizado la CNE y las instancias del SNGR, por lo que se recomienda que en los Comités Municipales de Emergencia, se identifiquen con claridad al personal de las instituciones que se dedica y seguirá dedicándose al realizar los procesos de evacuación y otras tareas de campo, para que se invierta en la capacitación continua de esas personas, a fin de mantener y

acrecentar esa confianza que de por sí ya manifiestan tener las personas usuarias rurales en el SNGR.

13. Que a través de la Unidad de Operaciones sea trasladada a esta unidad la información de contacto de las personas usuarias que utilizaron los albergues, esto con el fin de poder contactarlas y realizar una evaluación sobre el servicio brindado. Importante indicar que se deberá de unificar el formato del listado, donde se solicite como mínimo, el nombre, número de teléfono y número de cédula.
14. Crear un código QR para que las personas usuarias de los albergues puedan acceder a la encuesta elaborada por esta Contraloría de Servicios, con el fin de valorar el servicio brindado por parte de la CNE y demás instituciones involucradas. Dicho código puede ser divulgado por medio de un cartel o banner el cual esté a cargo del oficial de enlace de la región afectada o bien del Comité Municipal de Emergencias.

Lic. Alfredo Artavia Solano
Contraloría de Servicios