



COSTA RICA  
GOBIERNO DEL BICENTENARIO  
2018 · 2022



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y  
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA CNE  
DIRECCIÓN EJECUTIVA

# **INFORME ANUAL DE LABORES 2018**

## **CONTRALORÍA DE SERVICIOS-CNE**

**Febrero-2019**

# **INFORME ANUAL DE LABORES 2018**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS-CNE**

*Lic. Gerardo Monge Bolaños*

*Contralor de Servicios-CNE*

*Tec. Lucrecia Hernández Orozco*

*Asistente Administrativa-CS*

## TABLA DE CONTENIDO

Indica los apartados, títulos, subtítulos y números de páginas correspondientes. Se coloca en la página siguiente de la portada.

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>II. DESARROLLO</b>	<b>5</b>
<b>III. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN.</b>	<b>6</b>
Principales Servicios Institucionales (estratégicos).	6
Normativa que Rige a la Contraloria de Servicios.	7
Ubicación Dentro de la Estructura Orgánica.	9
Recursos de la Contraloria de Servicios.	10
Instrumentos Aplicados por la CS para Medir la Percepción Ciudadana.	12
<b>IV. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN.</b>	<b>13</b>
Subdimensiones de los Servicios Según su Tipología.	13
a) Subdimensión de Información.	13
b) Subdimensión de Atención a la Persona Usuaría.	14
c) Subdimensión de Tramitología de Gestión de Procesos.	15
d) Subdimensión de uso Inadecuado de los Recursos Inst...	16
e) Subdimensión de Instalaciones.	16
<b>V. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION</b>	<b>18</b>
<b>Atención de Consultas y Clasificación de Inconformidades Según Subdimensión.</b>	<b>19</b>
1) Tabla de consultas.	19
2) Tablas 2, 3, 4, 5,6 y 7 Inconformidades externas.	19
3) Tabla 8 Origen de las inconformidades externas.	23
4) Tablas 9, 10, 11, 12, 13 y 14 Inconformidades internas	25
5) Tabla 15 Origen de las Inconformidades internas.	27
<b>VI. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA.</b>	<b>27</b>

---

<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA.</b>	<b>28</b>
	<b>Continuación de Otras Recomendaciones Enviadas al Jerarca Institucional.</b>	<b>32</b>
	a) <i>Recomendaciones dadas por resultados obtenidos de percepción en sede central.</i>	<b>32</b>
	b) <i>Recomendaciones dadas por resultados obtenidos de percepción en otras zonas del país y con otro segmento de usuario interinstitucional y del SNGR.</i>	<b>34</b>
<b>VIII.</b>	<b>RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA.</b>	<b>37</b>
	<b>Muestra de Recomendaciones a la Secretaría Técnica.</b>	<b>38</b>
<b>IX.</b>	<b>ANEXOS Y APENDICE.</b>	<b>40</b>
<b>X.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>40</b>

## I. INTRODUCCIÓN

En este documento se ha intentado recoger los resultados obtenidos por la gestión desarrollada por la Contraloría de Servicios de la CNE, durante el año 2018. Igualmente se procura plasmar, lo que han sido las recomendaciones que se producto de las sugerencias hechos por los mismos usuarios y por la minuciosa y analítica observación que hemos hecho del quehacer cotidiano de la Institución y de la forma que en el usuario pregunta, se moviliza y al final alcanza sus objetivos, pero también aplicando el conocimiento y la conciencia adquirida en estos años, sobre los veloces avances que se están dando en la tecnología y hasta la forma que se conoce está haciendo utilizada por parte de otras instituciones tanto del sector público, como de la empresa privada.

Esperamos que este informe se constituya en una verdadera radiografía de lo que es la Contraloría de Servicios de la CNE, en pleno cumplimiento de los mandatos que establece la Ley 9158, concretamente aplicados en los distintos ámbitos que comprende la CNE, como ente rector del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo del País y las múltiples dinámicas de funcionamiento que le son propias en aplicación de su Ley 8488 y su Reglamento en todo el territorio nacional.

## II. DESARROLLO

En este apartado iniciamos un desglose que va desde diversos antecedentes y fundamentos institucionales, hasta el detalle de lo que ha sido la labor de atención que ha auditado la Contraloría de Servicios en esa relación dialéctica: usuario-institución-usuarios, de lo que está de por medio son los servicios que proporciona el Estado por medio de esta que es tan solo una de sus instituciones.

### III. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

#### Principales servicios institucionales (estratégicos)

PRINCIPALES SERVICIOS INSTITUCIONALES	
1. <b>Dar asesoría en la elaboración, ejecución y evaluación de planes prevención del riesgo y atención de emergencias a los gobiernos locales, instituciones públicas, Comités Municipales, Comunales de Emergencia y al sector educativo</b>	2. Asumir su función de Rector del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo, compuesto por todas las instituciones del Estado, las universidades y los institutos científicos, establecido por la Ley 8488
3. Suministro de ayuda humanitaria a la población por medio de los Comités de Emergencia, para la atención de las personas afectadas y animales domésticos (Todo el país).	4. Valoración del riesgo por eventos de la naturaleza en espacios públicos y privados que puedan causar daño en personas e infraestructura pública y privada (Todo el país).
5. Contratación y fiscalización de servicios de reconstrucción o reparación de infraestructura pública, causada por emergencias declaradas y no declaradas (Todo el país y en sede central)	6. Divulgación, apertura, trámite de contrataciones y control de garantías de participación y cumplimiento de proveedores oferentes. (En todo el país y sede central)
7. Procesamiento y emisión final de pagos a proveedores por bienes y servicios recibidos. (En sede central)	8. Atender y resolver quejas, inconformidades, denuncias y solicitudes de información de cualquier tipo de interés de la población. (En sede central y en todo el país)
9. Apoyar a diversas organizaciones del Estado y no gubernamentales en aquellos proyectos, programas y tareas de orden cotidiano que estén destinados a mejorar las condiciones del ciudadano en la preparación y prevención de desastres. (En todo el país)	10. Facilitar información de fácil acceso a los habitantes, para que estos puedan orientarse de la mejor manera en procura de lograr un menor riesgo de ser afectados por una situación de desastre. (En sede central y en todo el país)

**Fuente:** Elaboración propia de la Contraloría de Servicios (Año 2016)

---

## Normativa que rige a la contraloría de servicios<sup>1</sup>:

- Ley 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- Reglamento de la Ley 9158.
- Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios de la CNE
- Constitución Política de Costa Rica (Art. 11 y normas y principios relativos al funcionario público y las obligaciones del Estado para con los habitantes)
- Declaración Universal de los Derechos Humanos, en este caso aquellos que tienen relación con temas propios del quehacer de la CNE.
- Ley 8488, Ley Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.
- Reglamento de la Ley 8488.
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito (Art. 3 y otros)
- Ley 8220, Ley de Protección del Ciudadano Contra el Exceso de Requisitos.
- Reglamento de la Ley 8220, (Artículo (8)
- Ley General de la Administración Pública (Art. 11, Art. 113 y 114 y conexos)
- Código Penal (Art. 303, 304, 305 y conexos respecto de la relación usuario  
  
y servidor público)
- Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

---

<sup>1</sup> La Secretaría Técnica pone a disposición en el sitio WEB de MIDEPLAN-SNCS, los Lineamientos para la formulación del Reglamento Interno de Funcionamiento de las Contraloría de Servicios, conforme a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 9158 y el Artículo 16 del Reglamento Decreto Ejecutivo No.39096-PLAN

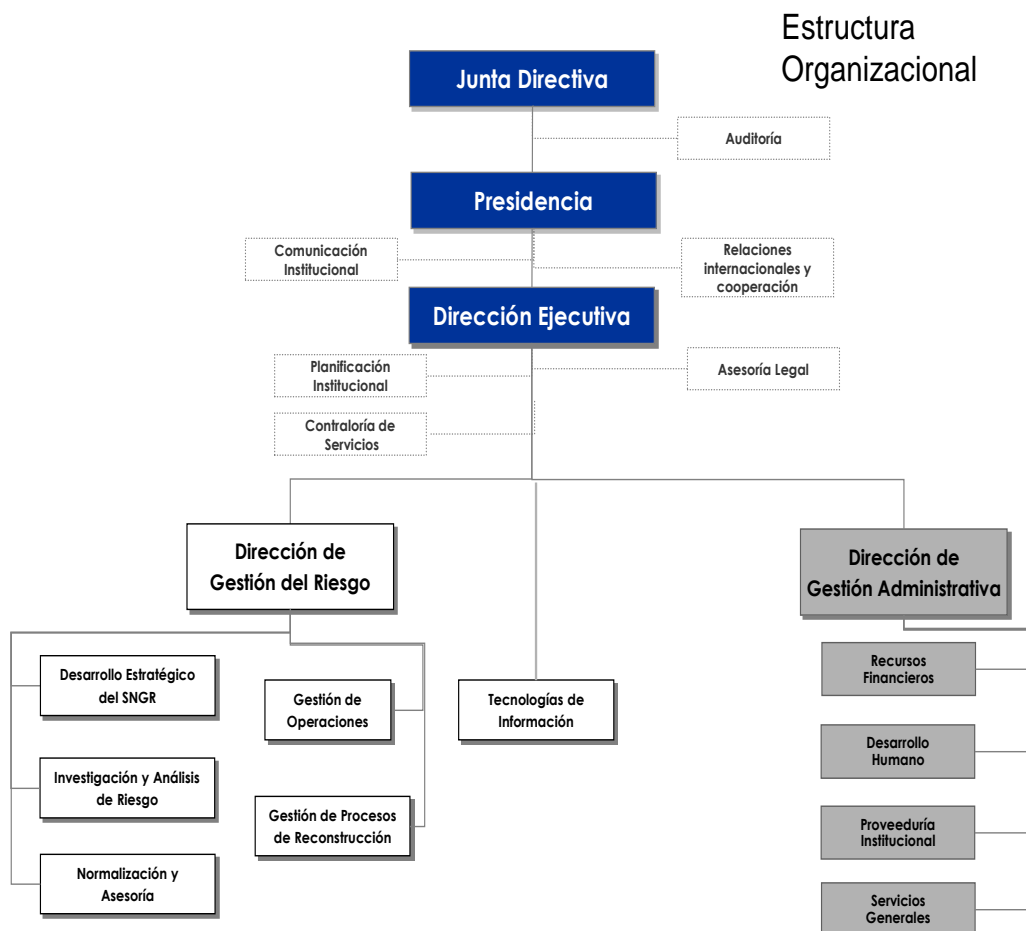
- 
- Reglamento a la Ley 7600.
  - Ley 6172, Ley para la Protección de la Población Indígena.
  - Ley 7935, Ley del Adulto Mayor.
  - Otras normas conexas y concordantes con los derechos de los habitantes usuarios de nuestros servicios.

Es importante agregar que la CS, además del marco normativo citado supra, también es regida por el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, debidamente aprobado por la Junta Directiva de la CNE, como su máximo jerarca en el año 2008. Con base en lo anterior se puede indicar lo siguiente sobre el citado reglamento:

**Fecha de emisión:** Año 2008, por presunto acuerdo de Junta Directiva. No se registra en el documento la fecha exacta de su emisión, ni el número de sesión, ni de acuerdo.



**Ubicación dentro de la estructura orgánica institución.**



Como puede notarse en el organigrama anterior, aquí se ilustra de forma clara que la Contraloría de Servicios de la CNE, por acuerdo y decisión de la Junta Directiva de la Administración 2010-2014 y sostenida igual por la Junta Directiva, durante la Gestión de Gobierno 2014-2018. Muy a pesar de diálogos, exposiciones que se tuvieron para que procedieran de conformidad con lo establecido en el Art. 11 de la Ley 9158. Es claro según el organigrama que la Contraloría de Servicios está en calidad de Staff de la Dirección Ejecutiva. Situación que no obstante haberlo conversado con la Presidencia de la CNE de la Administración Alvarado Quesada,

sigue manteniéndose igual, como staff de la Dirección Ejecutiva, en contrario de lo establecido por el supra citado artículo 11.

**Nota:** Esta información sí es necesaria para el Informe Anual de Labores 2019 y solo se volverá a actualizar en los siguientes Informes Anuales de Labores, si hubo algún cambio en la estructura organizacional que afecte a la CS.

Señale de cuál unidad o línea jerárquica depende la CS: staff ( X ) unidad operativa ( ) Adjuntar organigrama institucional. La ubicación de la Contraloría de Servicios, fue alterada hacia el año 2012, por solicitud de la Presidenta de ese entonces a la Junta Directiva, la cual tomó el acuerdo, para cambiar esa posición y dejarla como una Unidad de la Dirección Ejecutiva. En el año 2016, la Contraloría de Servicio, planteó ante la Junta Directiva actual, dicho acto que se realizó en contra lo establecido por la Ley 9158, pero el acuerdo fue mantener el cambio realizado por la anterior Junta Directiva y eso se mantiene hasta el día de hoy.

¿Considera usted que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?

Si ( ) No (X)

Es importante señalar que se trata de un asunto de respeto al principio de legalidad establecido en los Art. 11 de la Constitución Política y en el Art. 11 de la Ley General de la Administración Pública y contraviene por lo demás, múltiples pronunciamientos hechos por la Procuraduría General de la República. Además, es una clara violación al Art. 11 de la Ley 9158 y una especie de barrera que impide que la Contraloría de manera directa, pueda ser consultada sobre diversos asuntos de interés del usuario y a su vez, que la CS, pueda estar planteando diversos aspectos de mejora en los servicios que presta la Institución entre otros.

### **Recursos de la contraloría de servicios**

En este apartado se debe presentar la información respecto a recursos humanos con que cuenta la CS para el desarrollo de sus funciones.

## Personal que labora en la Contraloría

- ❖ **Recurso Humano** (funcionarios con que cuenta la CS, no incluir al Contralor (a) de Servicios):
- ❖ **Solo una asistente administrativa**

Nombre del funcionario	Puesto	Profesión	Grado académico*
Gerardo Monge Bolaños	Contralor de Servicios	Periodista y Educadora	Licenciatura en ambas profesiones.
Lucrecia Hernández Orosco.	Asistente Administrativa	Oficinista	Técnico.

- ❖ **Recursos Presupuestarios:**

Si cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia indique:

Monto de los recursos (en miles de colones): Se cuenta con recursos asignados por el Programa No. 100 que corresponde a la Dirección Ejecutiva.

Origen de los recursos: Del Presupuesto asignado por la Ministerio de Hacienda al programa 100, correspondiente a la Dirección Ejecutiva de la CNE.

Monto de los recursos (en miles de colones): Cercano a los tres millones s de colones anuales.

**Origen de los recursos** Programa No. 100 de la Dirección Ejecutiva de la CNE.

**En caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio.**

Esta Contraloría de Servicios tenía un código de Costos, un POI- ANUAL, propio, pero una decisión de la Unidad de Planificación, en este momento, se construye el POI-ANUAL, como de la CS, pero nuestras actividades son incluidas en el

POI-DIRECCIÓN EJECUTIVA. Somos una actividad más de la Dirección Ejecutiva.

***Instrumentos aplicados por las CS para medir la percepción ciudadana***

- c) Esta Contraloría de Servicios de la CNE, de su labor contralora usa diversos instrumentos para conocer la percepción que tiene la ciudadanía, sobre los servicios que se prestan en la Institución y la forma en que estos se prestan. Estos se ofrecen a continuación, aunque no todos son utilizados ni en el mismo momento, ni todos los años. Va a depender de la cantidad y diversidad de los casos que nos corresponda atender.

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre productos/ servicios institucionales (Marcar con X)
Cuestionarios con entrevistador	X	X
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio	X	X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias		
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)	X	X
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades	X	X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorías de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: Indique: _____		

#### IV. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Las consultas atendidas por las CS se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean las personas usuarias de los productos o servicios públicos que brindan las instituciones. De ahí que las CS las reciben y atienden por diferentes medios, ya sea en forma personal, escrita, telefónica o por correo electrónico, las cuales no requieren la apertura de un expediente, ya que en su gran mayoría son resueltas en forma inmediata.

Para el registro de las consultas que atienden las CS, se ha definido la Tabla 1 como parte de las tablas de Excel que acompañan la presente Guía, la cual se puede revisar en detalle en el Capítulo VI. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.

En el caso de las inconformidades, para facilitar su proceso de registro en dichas tablas de Excel y partiendo de la experiencia de esta Secretaría Técnica en el procesamiento de los datos, se ha establecido una **única dimensión denominada Calidad del Servicio**, que comprende a su vez seis su dimensiones para clasificar las inconformidades presentadas por las personas usuarias.

Se plantea esta nueva clasificación tomando en cuenta que estos seis elementos determinan, cada uno, desde su perspectiva, la calidad con que se brinda un servicio, a saber:

##### **Subdimensiones de los Servicios Según su Tipología:**

*a) Subdimensión de Información:* Comprende las inconformidades relacionadas con información deficiente, incompleta o ausente, a la cual las personas usuarias buscan

acceder por los diferentes medios disponibles. En detalle se pueden encontrar aspectos relacionados con:

- **Páginas WEB institucionales desactualizadas o carentes de información relacionada con servicios institucionales, trámites y requisitos, horarios de atención a la ciudadanía, procesos y procedimientos para acceder a los servicios.**
  - Sobre este hecho particular que de varios, es uno de los que para esta Contraloría ha significado un gran esfuerzo, y se ha hecho desde el año anterior una serie propuesta a las autoridades de Ti y autoridades generales pero al día de hoy no se ha recibido ninguna respuesta.
  - **Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.**
  - Esta Contraloría de Servicios ha encontrado poco eco por las respuestas respecto de los plazos que deben ser respetados por algunas instancias de la Institución. Esto, a pesar de haberlo hecho notar formalmente a las autoridades y a la Auditoría Interna.
- b) *Subdimensión de Atención a la persona usuaria:* Esta Subdimensión se relaciona con aspectos que afectan negativamente la atención que reciben las personas usuarias en su interacción con la institución que brinda el servicio. Entre estos se encuentran:

- **Dificultad de acceso telefónico.**
- Subsisten dificultades en la atención de la Central Telefónica, porque solo se tiene a una persona encargada de dicha atención. Y Faltan procedimientos

---

por parte de las jefaturas atinentes, para que este tipo de acceso a las diferentes unidades tengan mayor acceso.

➤ **Desatención de llamadas.**

- Por el mismo problema de que no hay recurso humano suficiente y falta de un protocolo, se dan dificultades en este ámbito de la desatención de llamadas,

c) *Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos:* Esta subdimensión comprende las inconformidades relacionadas con la mala gestión de los procesos y procedimientos que afectan los trámites y servicios que se brindan a las personas usuarias. Se detallan aspectos tales como:

➤ **Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.**

- Esta Contraloría de Servicios, viene arrastrando problemas con el irrespeto por el cumplimiento de los requerimientos, desde hace varios años, porque al parecer no es una unidad todavía considerada como de prioridad, en la atención de la agenda de las autoridades.

➤ **Falta de resoluciones administrativas.**

- Se han solicitado directrices escritas para procurar ordenar diversas situaciones, pero son ignoradas en su mayoría. Al menos en administraciones anteriores.

➤ **Carencia de recurso humano que afecta los tiempos de respuesta.**

- Este problema ya se ha señalado a las autoridades, sobre la necesidad de que se nombre al profesional Subcontralor de Servicios que se indica en la Ley 9158, por una evidente necesidad, pero al día de hoy no se ha recibido ninguna repuesta, ni escrita, ni verbal ni material. (Tómese en cuenta que los problemas que atiende esta Contraloría devienen de usuarios diseminados en todo el territorio nacional, de entre la población y de entre las organizaciones que forman parte del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo que opera en cada cantón e intendencia municipal del país).

➤ **No se cumple con el orden del procedimiento establecido.**

Para muchos de los casos la Administración Superior, toma a esta Contraloría de Servicios, como una unidad más de la estructura formal de Administración Activa, omitiendo e ignorando lo que se ha establecido en la Ley 9158. Incluso durante situaciones de Emergencia, hay poca posibilidad de movilizarse para velar in situ, el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos usuarios que estén en riesgo o en condición de damnificados. De hecho no hay posibilidad de abrir un diálogo con las autoridades para que esta tarea forme parte de la agenda institucional y por tanto de esta Contraloría.

**d) Subdimensión de Uso inadecuado de los recursos institucionales:**

**NO APLICA**

**e) Subdimensión de Instalaciones:**



Agrupar las inconformidades que comprenden aspectos propios de las condiciones o estado de las instalaciones institucionales, que limitan o afectan el servicio brindado a las personas usuarias. Se detallan a continuación algunos de ellos:

- **Incumplimiento de la Ley 7600, “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento”.**
  - **Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones.**
  - **Existencia de barreras o limitaciones físicas en la arquitectura del edificio.**
- Sobre los tres puntos anteriores: Hay aspectos en los que todavía faltan detalles que cumplir, sobre todo, los que están reglamentados en la Ley 7600. Uno de ellos es lo distanciado que están los edificios uno del otro y el desnivel natural del terreno sobre el que se encuentran los edificios.
    - **Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.**
  - Sobre este aspecto de las condiciones no adecuadas para la atención de las personas usuarias, se deben señalar dos: 1) Las instalaciones de la CNE, esta adjunta a una enorme planta de tratamiento de aguas negras del AyA, de donde se emite a ciertas horas malos olores. 2) Otra es que la Contraloría de Servicios, no se encuentra en un lugar adecuado en el que se pueda garantizar la suficiente discrecionalidad al usuario y menos aún la comodidad, para su adecuada atención.

➤ **Problemas de acceso a parqueo.**

- Las mayores inconformidades de los usuarios que nos visitan es precisamente el que no hay suficiente espacio en el parqueo o que tienen que caminar una larga distancia, incluso bajo el agua, para poder realizar algún trámite.

➤ **Servicios sanitarios en malas condiciones.**

- Se cuenta con cuatro batería sanitarias, para el uso de usuarias y cuatro para usuarios varones, esto en el edificio central, de los más visitados por los usuarios. Evidentemente estas ocho baterías cuatro para damas y cuatro para varones que son utilizadas por el mismo personal de planta de la Institución, se hacen insuficientes.

## V. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Las siguientes indicaciones se aplican a todas las CS inscritas en el Sistema.

La información que se detalla en este apartado, se registrará en las tablas de Excel que se adjuntan a la presente Guía. Contiene 15 Tablas que fueron formuladas de manera sencilla y con fórmulas ya establecidas para facilitarles su llenado, por lo que se digitan los datos en valores absolutos y las columnas en porcentajes se calculan de manera automática.

**Estos datos deben referirse al año de gestión que cubre el Informe.** (año 2018).

- No se deben desglosar cada uno de los casos atendidos, sino **los totales del período.**

- En este Capítulo se incluyen los datos de todas las consultas y todas las inconformidades presentadas, tanto por las personas usuarias externas como internas, en aquellos casos que se atiende a los funcionarios institucionales. **En este caso es muy importante la recomendación de esta Secretaría Técnica, de atender a las personas usuarias externas, ya que son la razón de ser de las CS, según lo establecido en la Ley 9158, en función de los servicios que brinda la institución, evitando además, roces con la administración activa.** Para estos fines se debe utilizar la clasificación por subdimensiones indicadas en el

### *Atención de Consultas y Clasificación de Inconformidades Según Subdimensión.*

Seguidamente, se indica la finalidad que se busca con la información de cada tabla:

- 1) **Tabla 1 Consultas:** Se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
	<b>NO APLICA EN ESTE PERÌODO 2018</b>			

### **Dimensión: Calidad de los Productos y Servicios Institucionales**

- 2) **Tablas 2, 3, 4, 5, 6 y 7 Inconformidades externas:** Se incluyen las inconformidades reportadas por las personas usuarias externas sobre los productos o servicios que presta la institución. Éstas deben ser clasificadas de acuerdo con las seis subdimensiones, según correspondan.

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Datos no colgados en la WEB, como ubicación geográfica, registro de comités Emergencia Municipales	Presidencia	Información completa y abierta al público.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Tabla 3										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Su dimensión Atención a la persona usuaria)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Inconformidad de usuario por presunta mala atención en Recepción y Secretaría de Presidencia	Presidencia y Recepción	Servicios al público	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
3	Inconformidad de comunidad de Quepos porque Finca Capital se inundó, debido a que otras grandes empresas transnacionales aledañas han causado daños al río y ecosistema.	UIAR/UGO/Municipalidad - Quepas	Atención demandas de usuarios	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas <sup>16</sup>	Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	A y A que no soluciona problema de agua en Osa en comunidad afectada por fuertes lluvias.	AyA como Unidad Ejecutora designada por la CNE.	Obras locales menores, emergencias de primer impacto	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
2	Vecinos de Guararí de Heredia conformar CME y piden se les reconozca como tales.	Unidad de Operaciones de CNE y CME de Heredia.	Juramentación y oficialización de Comité Comunal de Emergencia.	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
3	Desatención del CME de problema de Dulce Nombre de Cartago de alto riesgo, prometieron dragar río y gaviones pero no lo hicieron	Municipalidad y Comité Municipal de Emergencia de Cartago.	Abordar y realizar las obras que no se han hecho.	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
4	Presunto atraso a una empresa constructora por CNE por en trámite de pago por	LA CNE	Agilizar trámites.	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
5	Peligran sus ancianos porque el Río Cañas, se había llevado un gavión de protección y hay desatención.	Comité Municipal de Emergencia y Comité Municipal.	Replantear reconstrucción de los gaviones.	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
6	Tardanza en entrega de informe sobre cerro El Tablazo del incidente del año 2012.	La CNE	Entregar el informe respectivo al o a los interesado.	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
7	Inconformidad por trabajo de un camino en Matina que dejaron inconcluso	Municipalidad Matina y CNE	Que se rinda informe de Ingeniería Municipal de Matina, sobre estado y solución del problema.	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Tabla 5										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)										
o.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas <sup>16</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	<b>NO APLICA</b>									

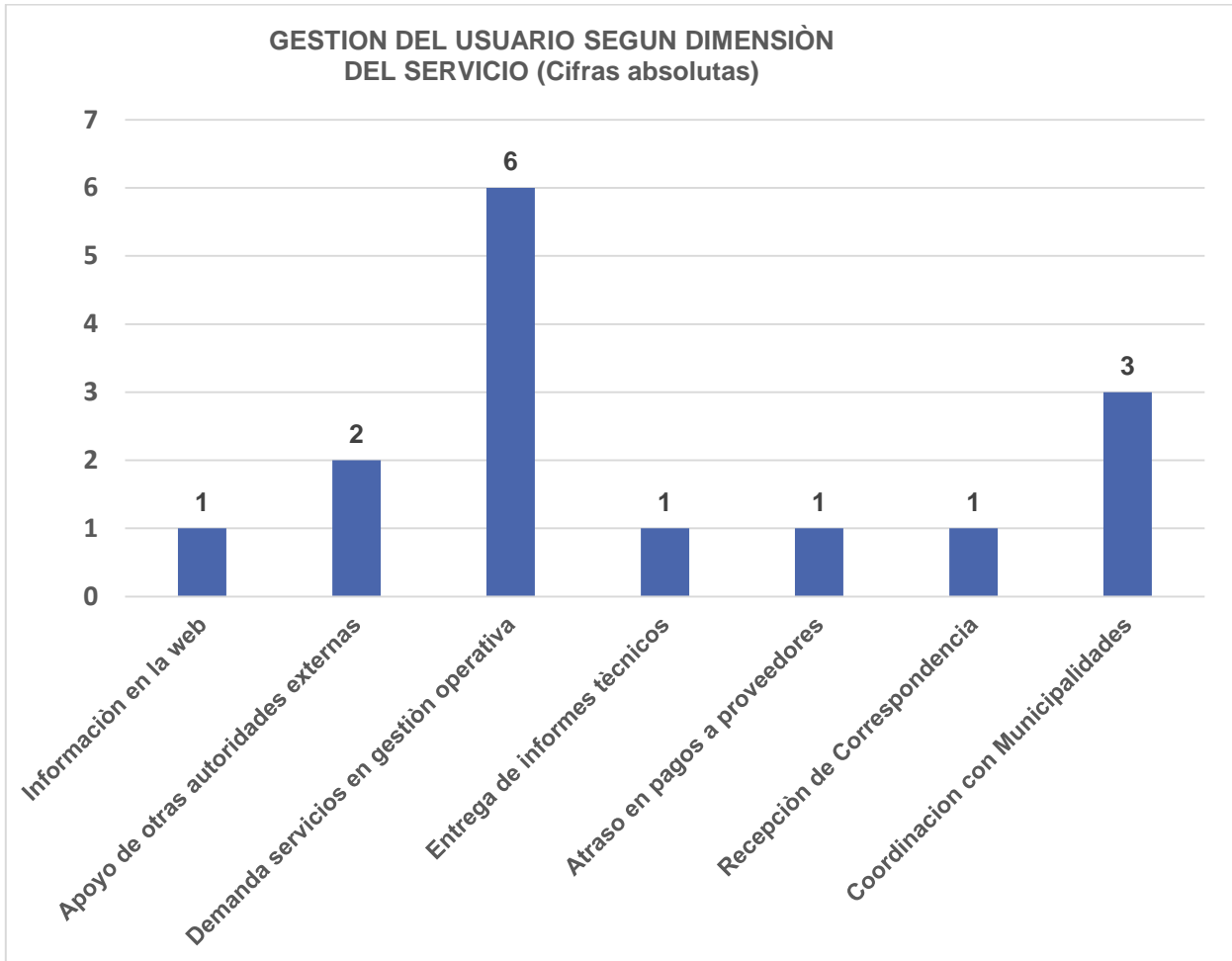
Tabla 6										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
<b>NO APLICA</b>										

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Su dimensión Otras)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Petición de Carlos Altamirano López atención a incidente por caída de árbol.	Municipalidad y Comité Municipal de Desamparados	Atención local coordinada de situación de emergencias que afecten al usuario	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
2	Petición de Teresa García Rivera de Liberia, para limpiar y dragar la quebrada Piches, ya que desde mayo 18 lo solicitó a la Municipalidad.	Municipalidad y Comité Municipal de Liberia	Atención local coordinada de situación de emergencias que afecten al usuario	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
3	Desatención por de incidente por caída de árbol	Comité Municipal de la localidad	Atención local coordinada de situación de emergencias que afecten al usuario	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
4	Queja de Ricardo Carvajal de U jarra de Buenos aires por presuntos malos actos en trabajos sobre el río U jarra que afectan la carretera y comunidad.	Comité Municipal de la localidad y Unidad de Gestión de Reconstrucción CNE.	Fiscalización de obras relacionadas con prevención o de emergencias ocurridas..	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
5	Denuncia María Amalia Pessoa por anomalía en realización de una construcción sobre el río Purral	Municipalidad de Goicoechea.	Coordinación con instituciones del SNGR en situaciones que afecten o puedan afectar a usuarios.	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

- 3) **Tabla 8 Origen de las Inconformidades externas:** Se incluyen las unidades organizacionales y los productos o servicios institucionales que generan las inconformidades externas, que se encuentran desglosadas por subdimensión en las Tablas 2, 3, 4, 5, 6 y 7.

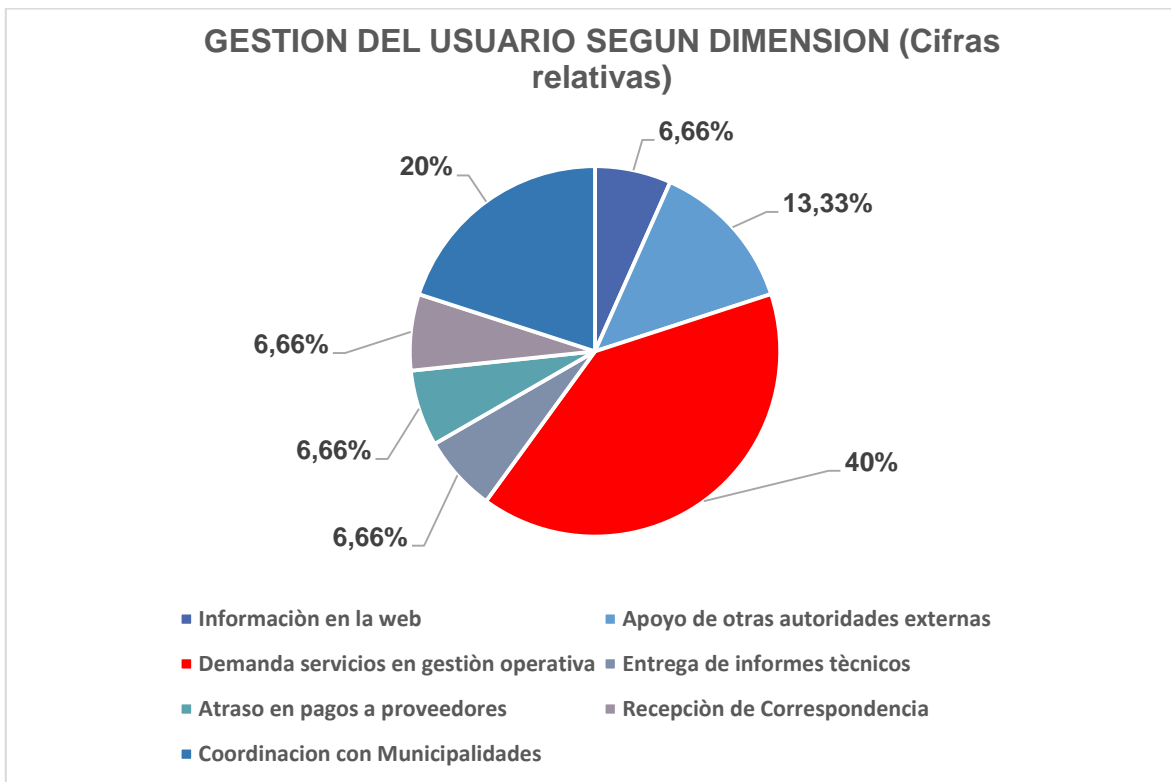
Tabla 8				
Origen de las Inconformidades Externas				
No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Despacho de Presidencia-CNE	Disposición de información en la web y servicio al usuario.	1	6,66%
2	Despacho de Presidencia	Coordinación política con autoridades de otras instituciones para resolver asuntos derivados de efectos de emergencias. (Con AyA)	1	6,66%
3	Unidad de Gestión de Operaciones /Unidad Investigación y Análisis del Riesgo / Comité Municipal de Emergencia	Atención de demandas de usuarios locales.	6	40%
4	Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo	Entrega de informes técnicos al usuario interesado.	1	6,66%
5	Unidad de Proveeduría	Pagos por trabajos realizados.	1	6,66%
6	Ejemplo: Ventanillas.	Ejemplo: Recepción de correspondencia.	1	6,66%
7	Unidad de Gestión de Reconstrucción	Coordinación con Gobiernos locales en manejo de obras afectadas por emergencias.	3	20%
8	Contraloría de Servicios	Coordinación con otras Autoridades externas (aplicación de la Ley 8220 y Art. 8 de su Reglamento)	1	6,66%
<b>TOTAL <sup>4/</sup></b>			<b>15</b>	<b>100%</b>

Gráfico No. 1





**Gráfico No. 2**



4) **Tablas 9, 10, 11, 12, 13 y 14 Inconformidades internas:** Se incluyen las inconformidades reportadas por funcionarios sobre los productos o servicios que presta la institución, cuando se encuentre claramente definido que la CS las atenderá. Éstas deben ser clasificadas de acuerdo con las seis subdimensiones, según correspondan.

Tabla 9										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Información)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas <sup>/6</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
<b>NO APLICA</b>										

Tabla 10										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas / <sup>6</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
<b>NO APLICA</b>										

Tabla 12										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas / <sup>6</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
<b>NO APLICA</b>										

Tabla 13										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas / <sup>6</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
<b>NO APLICA</b>										

Tabla 14										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas / <sup>6</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
<b>NO APLICA</b>										

- 5) **Tabla 15 Origen de las Inconformidades internas:** Se incluyen las unidades organizacionales y los productos o servicios institucionales que generan las inconformidades internas, que se encuentran desglosadas por subdimensiones en las Tablas 9, 10, 11, 12, 13 y 14.

LA TABLA 15 NO APLICA

## VI. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

Se deben indicar en forma resumida y concreta las principales conclusiones producto de los resultados obtenidos en el presente Informe.

### Conclusiones

1.-Con el trabajo que ido realizando la Contraloría de Servicios, a pesar del casi nulo apoyo o acogida que se le da a las recomendaciones que desde esta Contraloria se le hace a las autoridades, sobre diversas acciones en procura de mejorar el servicio a los usuarios, cada vez son menos las inconformidades que se reciben por parte de los usuarios sobre la calidad de servicio que se le brinda.

2.-Con el trabajo de concienciación que se realizado entre los Comités Municipales de Emergencia de la mayor parte del país y otras alternativas utilizadas, ya la mayoría de estas organizaciones adscritas la organización nacional de la cual por mandato de ley, la CNE es su rector y conductor, ya son menos las quejas e inconformidades que muchos usuarios plantean a la CNE por medio de la Contraloría de Servicio.

3.-A esta Contraloría de Servicios, a partir de los últimos resultados obtenidos de la encuesta que se realiza anualmente entre los usuarios que visitan la CNE en su sede en Pavas que una de nuestras mayores debilidades es la forma en que están distribuidas nuestras instalaciones, las cuales se componen de cinco edificios. Esto

especialmente por los desplazamientos que se obligado a hacer el usuario cuando nos visita y por lo reducido del espacio en el parqueo actual.

4.-Igualmente, es innegable dados los datos que se obtuvieron de esa encuesta que las diversas unidades que reciben usuarios para la prestación de algún servicio que proporciona la CNE, han mejorado sustancialmente no solo en el trato al usuario, sino en la calidad de asesoría e información, la actitud y otros aspectos que el funcionario de acuerdo con la percepción del usuario es calificada positivamente.

5.-No podemos omitir el hecho de que la aplicación de este tipo de encuestas y la actitud del usuario al manifestar su criterio, nos permite ver que podemos avanzar hacia nuevas alternativas de atención al usuario y de mecanismos auxiliares que nos permitan recoger en el día a día el sentir del usuario, de tal forma que podamos proponer a la Administración Superior de la CNE, diversas mejoras en cada uno de los procesos que componen la prestación de los diferentes servicios directos e indirectos que presta la CNE, a la ciudadanía del país.

## **VII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA**

De acuerdo con la información proveniente de los resultados de la gestión contralora, se le solicita indicar en el siguiente cuadro:

- a- ¿Cuáles fueron las recomendaciones emitidas por la CS a las autoridades superiores de la institución (jerarcas o responsables de otras dependencias encargados de brindar el producto o servicio), para mejorar la prestación de los productos o servicios institucionales, en el año de gestión al que corresponde el presente Informe.
- b- En la columna de producto o servicio afectado, debe considerarse la lista de los productos o servicios institucionales, incluyendo los establecidos en el Catálogo Institucional de Trámites, conforme a la Ley 8220, en concordancia con la información detallada en Capítulo II de este Informe.

- c- En la columna Dependencia involucrada, se refiere a la unidad (es) o departamento (s) organizacional (es) que tiene (n) la competencia de brindar el producto o servicio respectivo.
- d- En la columna subdimensión, se debe anotar una de las seis subdimensiones utilizadas para clasificar las inconformidades, según lo indicado en el Capítulo III.

La información anterior debe presentarse en la siguiente tabla:

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>1/</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
1-Se indagar acusaciones que se hacen y si se confirman, aplicar medida de carácter disciplinario, para que no se corrija la actitud contraria a derecho en relación con los usuarios.	08/03/2018 CS-OF-006-2018	Atención y atrasos en trámites al usuario	Proveeduría	Servicio al usuario
2-Buscar alternativas de conciliación y diálogo apropiadas con el usuario y en el plazo no mayor a cinco días, según lo manda el Artículo 43 de la Ley 9158, envíe respuesta dirigida al usuario, de la fecha en que puede esperar que su disconformidad será satisfecha por medio de la acción que corresponda. Recomendamos no aplicar al usuario, plazos escritos en procedimientos que no estén amparados en normas formales que tengan fundamento en leyes o decretos, de conformidad con el Art. 6 de la Ley General de Administración Pública.	22/03/2018 CS-OF-008-2018	Servicios y trámites al usuario.	Unidad de Gestión de Reconstrucción Dirección Administrativa	Plazos en los trámites.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>1/</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
3.-Que la Contraloría de Servicios, pase a ser una instancia adscrita a la Presidencia, como es el caso de esta Institución. Esto para su debida legitimación, efectos prácticos, funcionales, operativos y hacer valer el Artículo 11,13, 43 y 44 de la Ley 9158 de las CS, pues anteriormente varias de sus gestiones ante jefaturas de unidades de la CNE han sido ignoradas	15/06/2018 CS-OF-017-2018	Asesoría y direccionamiento de procesos administrativos en beneficio del usuario	Presidencia de la CNE	Legitimación para velar por derechos del usuario
4.-Remitir una directriz institucional a todas las Jefaturas para que envíen <b>mensualmente el plan de giras y trabajo.</b>	15/06/2018 CS-OF-020-2018	Fiscalización calidad del servicio que presta la CNE, al usuario que se ubica fuera de la sede en todo el país.	Presidencia de la CNE	Calidad del servicio al usuario
5.- Instalación de baranda para la acera. Reservar la previsión de compra en el POI 2019.	06/08/2018 CS-OF-030-2018	Recepción y servicio al usuario	Unidad de Servicios Generales	Accesibilidad (Ley 7600)
6.-Trasladar puesto de seguridad, control e ingreso ubicado en el edificio principal, y en instalaciones, del edificio de Operaciones, en entrada principal de instalaciones.	07/08/2018 CS-OF-032-2018	Recepción y servicio al usuario	Presidencia y Dirección Ejecutiva	Atención a la persona usuaria
7.-Colocar dos oficiales de seguridad de manera permanente, para que den una mejor atención al usuario y desde ese punto se realicen todos los controles que se requieran en cuanto a ingresos y salida de usuarios y visitantes.	07/08/2018 CS-OF-032-2018	Recepción y servicio al usuario	Presidencia y Dirección Ejecutiva	Atención a la persona usuaria
8.-Que los usuarios visitantes, no tengan que desplazarse hasta el edificio principal, incluidos sus vehículos, para sus trámites y gestiones.	07/08/2018 CS-OF-032-2018	Recepción y servicio al usuario	Presidencia y Dirección Ejecutiva	Atención a la persona usuaria
9.-Que recepción de correspondencia y gestión de otros servicios, así como la orientación al usuario, el control y envío de documentos se haga desde un solo sitio ubicado en el edificio de la entrada de las instalaciones. (Servicio de ventanilla única) y desde ahí, a donde corresponda dentro de la Institución, por Servicio de Mensajería Interna, para mayor comodidad del usuario.	07/08/2018 CS-OF-032-2018	Recepción y servicio al usuario	Presidencia y Dirección Ejecutiva	Atención a la persona usuaria

<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>	<b>FECHA Y OFICIO<sup>1/</sup></b>	<b>PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO</b>	<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>	<b>SUBDIMENSIÓN</b>
10.- Crear varias opciones en el espacio de la web CNE, destinado a la Contraloría de Servicios: Registro de expedientes que abra la CS para ese sitio, con la intención de que el expediente pueda ser objeto de consulta y seguimiento por parte del mismo usuario cuando quiera.	19/11/2018 CS-OF-053-2018	Acceso a información y gestiones en línea para el usuario	Presidencia, Dirección Ejecutiva y Tecnologías de Información.	Atención a la persona usuaria y facilidad de información y gestiones en línea.
11.- Crea y colocar un mensaje en video en la web con formulario adjunto, en el cual el usuario se registre y escriba su o sus recomendaciones de mejora.	19/11/2018 CS-OF-053-2018	Acceso a información y gestiones en línea para el usuario	Presidencia, Dirección Ejecutiva y Tecnologías de Información.	Atención a la persona usuaria y facilidad de información y gestiones en línea.
12.-Instalar en los puestos de ingreso a la CNE, en recepción u otros absolutamente visibles, pantallas táctiles que contengan un formulario breve con preguntas sobre el servicio recibido con respuestas alternativas y cerradas, para mayor agilidad y aprovechamiento del tiempo del usuario.	19/11/2018 CS-OF-053-2018	Acceso a información y gestiones en línea para el usuario	Presidencia, Dirección Ejecutiva y Tecnologías de Información.	Atención a la persona usuaria y facilidad de información y gestiones en línea.
13.- Crear una ventana en la web utilizable en tiempo de emergencia, para que el ciudadano usuario de nuestros servicios, se pueda enterar de manera muy resumida, sobre lo que está sucediendo y de qué manera le puede o podría afectar a él.	19/11/2018 CS-OF-053-2018	Acceso a información y gestiones en línea para el usuario	Presidencia, Dirección Ejecutiva y Tecnologías de Información.	Atención a la persona usuaria y facilidad de información y gestiones en línea.
14.- Incluir en la web descripción de cada unidad, lo que hace, el servicio que presta al usuario interno o externo especialmente, requisitos para acceder a esos servicios y los plazos.	19/11/2018 CS-OF-053-2018	Acceso a información y gestiones en línea para el usuario	Presidencia, Dirección Ejecutiva y Tecnologías de Información.	Atención a la persona usuaria y facilidad de información y gestiones en línea.
15.-Incluir los contenidos y textos completos de la Ley 9158 y su Reglamento, Ley 8220 y su Reglamento, etc.	19/11/2018 CS-OF-053-2018	Acceso a información y gestiones en línea para el usuario	Presidencia, Dirección Ejecutiva y Tecnologías de Información.	Atención a la persona usuaria y facilidad de información y gestiones en línea.
16.-Crear una ventana en la web, en la que el usuario pueda consultar informes y estudios que esta CS, realiza periódicamente, como parte del cumplimiento de la Ley 9158.	19/11/2018 CS-OF-053-2018	Acceso a información y gestiones en línea para el usuario	Presidencia, Dirección Ejecutiva y Tecnologías de Información.	Atención a la persona usuaria y facilidad de información y gestiones en línea.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>1/</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
17.--Se recomienda el nombramiento de un profesional en calidad de Subcontralor de Servicios, para a mi jubilación este año 2019, la transición no cause molestias al usuario.	21/06/2018 CS-OF-017-2018	Continuidad de la Contraloría en defensa del servicio al Usuario.	Presidencia y Dirección Ejecutiva	Atención a la persona usuaria

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>1/</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
18.-Corregir el organigrama institucional en apego a lo establecido Artículo 11 y 13 de la Ley 9158	21/06/2018 CS-OF-016-2018	Todos los servicios que presta la CNE y el usuario en general.	Presidencia y Dirección Ejecutiva	Atención a la persona usuaria y procurar la calidad de los servicios en general.
19.-Hacer reubicación de casetas de seguridad y controles que además permiten recibir al usuario al ingresar a la CNE.	07/08/2018 CS-OF-032-2018	Servicios al usuario	Presidencia y Dirección Ejecutiva	Atención a la persona usuaria y procurar la calidad de los servicios en general.

**Continuación de otras recomendaciones enviadas al jerarca como resultado de estudios de percepción aplicadas entre los usuarios en sedes, lugares y públicos distintos.**

*a- Recomendaciones dadas por resultados obtenidos de percepción en sede central:*

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>1/</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
20.-Que las autoridades envíen circular a cada jefatura, con las calificaciones que obtuvo cada unidad, por parte del usuario, tanto del servicio que se da, como de la forma en que se les dio., Para que comparen con otras unidades, dialoguen con sus colaboradores y se propongan mejorar en el trato al público.	08/02/2019 CS-OF-003-2019	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
21.-Que se trate el tema en reuniones de jefaturas se y se propongan incentivos, para unidades (certificados de reconocimiento) esforzadas en mejorar los servicios e innovación. atención al público	08/02/2019 CS-OF-003-2019	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
22.- Habilitar espacio en terreno donde se encuentra el edificio de Operaciones, para un parqueo exclusivo para	08/02/2019 CS-OF-003-2019	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario



RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>1/</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<i>Continuación...</i>	IDEM	IDEM	IDEM	IDEM
visitante. Dirigido por el agente de seguridad y mediante rótulos de información, para mejorar el parqueo para usuarios.				
23. Construir un pasillo techado a lo largo de aceras entre edificios de instalaciones, para darle mayor comodidad al usuario y evitarle que tenga que mojarse por efecto de las lluvias para bajar de un edificio al otro.	08/02/2019 CS-OF-003-2019	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
24.-Que se emita una directriz, para que en las oficinas, siempre haya una persona para que no solo se atiendan llamadas que ingresen, y para que el usuario pueda realizar o iniciar algún trámite. Esto para respetar el servicio en horario continuo, sin interrupción falta de orden a la hora del almuerzo u otra circunstancia.	08/02/2019 CS-OF-003-2019	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
25.- Crear aplicación, para que el usuario que visita nuestra web , navega y obtiene, antes de desconectarse de la web, se ofrezca un formulario con dos o tres preguntas sencillas de darle click SI, NO, SATISFECHO O INSATISFECHO, por la visita realizada y la información encontrada. Con petición de sugerencias.	08/02/2019 CS-OF-003-2019	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
26.-Cuando el usuario ingresa por vía telefónica, al concluir la llamada, una contestadora le solicite con tres preguntas similares a las de la web, para que el usuario califique la atención que recibió al utilizar la central telefónica.	08/02/2019 CS-OF-003-2019	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario

Continuación...

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>11</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
27.-Construir dos baterías sanitarias, una para damas y otra para varones, para uso exclusivo del público usuario, cerca de donde se instale la recepción que se ha sugerido.	08/02/2019 CS-OF-003-2019	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
28.-Establecer cláusula, si es que no existe, en contratos que se suscriben con la empresa de seguridad de la CNE, para que apoyen en aplicación de la encuesta al usuario al salir este de las instalaciones, como funciones administrativas obligatorias. Esto para que cada vez que se realiza una encuesta, se recoja el mayor número de opiniones posible. Que ese trabajo no dependa exclusivamente de la buena voluntad de la persona que esta de turno.	08/02/2019 CS-OF-003-2019	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario

*b- Recomendaciones dadas por resultados obtenidos de percepción en otras zonas del país y con otro segmento de usuario interinstitucional y del SNGR:*

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>11</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
29.-Generar acciones de mayor cercanía en el trabajo con los CME, utilizando mecanismos tecnológicos como videoconferencias u otros, para profundizar aún más esa relación positiva que se da a nivel básico, pero que requiere potenciarse aún más.	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
30.-Mejorar procesos de asesoría continúa en materias propias de las responsabilidades de los CME, las instituciones y la municipalidad al nivel local.	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario

<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>	<b>FECHA Y OFICIO<sup>1/</sup></b>	<b>PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO</b>	<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>	<b>SUBDIMENSIÓN</b>
31.-Fomentar y desarrollar acercamientos e integración con las instituciones que forman parte del CME y autoridades municipales por separado, para crear mejores ambientes de coordinación intra-municipalidades e intra-instituciones de naturaleza para lograr mejores espacios de sinergia y conocimiento de la organización local, regional y nacional como un todo.	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
32.-Mantener mayor seguimiento, vigilancia y controles sobre el trabajo y resultados que tiene cada funcionario responsable de atender los CME.	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
33.-Procurar que los CME CCE y otras del SNGR logren óptimos niveles de organización, coordinación, conocimiento técnico operativo del territorio y proyección hacia la población.	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
34.-Suscribir alianzas con instituciones para aumentar o duplicar el personal que atiende las necesidades de los CME, instituciones y comunidades, con mayor <b>DEDICACIÓN A LA ORGANIZACIÓN</b> , con planes bien estructurados, con agendas de trabajo frecuente, continuo y objetivos concretos.	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
35.-Eleva la calidad del servicio que presta la CNE a estos usuarios (CME Y CCM), con mejor planificación, fiscalización, Control Interno y seguimiento permanente de la Contraloría de Servicios, para garantizar que el servicio que la CNE, le proporciona a estas instancias se dé con resultados tangibles, de forma permanente y con visión de futuro, de conformidad con los retos que plantea la Ley 8488.	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>11</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
36.-Establecer una política para que las personas que tengan a cargo atender a los CME, se les entere al detalle sobre cualquier proyecto que se realice en los territorios bajo su tutela, con el fin de procurar un mayor involucramiento de los CME y de otras instancias igualmente importantes.	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
37.-Que la CNE, aplique el Art. 11 y 14 de la Ley 8488, desarrollando programas de asesoría afin con el quehacer del CME, capacitación teórica y práctica con visitas de campo que impliquen un mayor desarrollo de sus capacidades en materia de gestión del riesgo.	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
38.- Considerar los Comités Municipales de Emergencias, las sedes cantonales de instituciones del Estado, organizaciones no gubernamentales incluidas las religiosas, empresa privada comunidades y atenderles como usuarios del SNGR.	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
39.-Crear Rectorías del SNGR en regiones que no estén compuestas por más de tres cantones e intendencias municipales, con un funcionario encargado y que funcionen en espacios negociados con las municipalidades, de tal manera que puedan desarrollar un abordaje integral mayor, hacia los habitantes de la zona que donde se ubique la rectoría.	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario
40.-Crear una estructura denominada: <b>Comando Unificado de Primera Respuesta</b> , como parte de la Rectorías regionales propuestas, que funcione por separado del CME, con su propia estructura y como responsable del Subsistema de Preparativos y Respuesta, citado en la Ley 8488 , donde estén integradas las	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>1/</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<i>Continuación...</i>	IDEM	IDEM	IDEM	IDEM
<i>organizaciones de respuesta a emergencias.</i>				
41.-Separar la estructura del SNGR que tiene que ver con Prevención, Mitigación y Reconstrucción, de tal forma que esté activa en torno a la figura del Alcalde y como parte del Comité Municipal de Emergencia, pero atendiendo más el tema del análisis técnico científico antes, durante y después de las situaciones de emergencias, pero no en tareas de atención humanitaria. Todo en busca de mejoras sustanciales al servicio que presta la CNE.	24/01/2017 CS-OF-001-2017 4/12/2018 CS-OF-055-2018	Servicio al usuario	PRESIDENCIA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Mejora en el servicio al usuario

<sup>1</sup> Registrar cada recomendación con el número de oficio, documento, correo electrónico u otros, señalando fecha de presentación en que el Contralor de Servicios elevó la misma al Jerarca. Es importante advertir que las recomendaciones deben ser redactadas en forma precisa, concreta, que tengan viabilidad y ser alcanzables.

**Nota: Es importante aclarar que esta tabla servirá de base para la elaboración del Informe Anual del Jerarca a MIDEPLAN, sobre las acciones desarrolladas por la organización, producto de las recomendaciones emitidas por la CS.**

## VIII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia administradora del SNCS.

- a. Esta Contraloría de Servicios, desea recomendar a esa Secretaría Técnica, que modifique la Ley 9158 o su reglamento, de acuerdo con las facultades que le corresponda, para realicen autotomías acompañados con funcionarios de Control Interno de la Contraloría General de la República, e indaguen la situación real en que se encuentra muchas de las Contralorías de Servicios, respecto de la relación con el Jerarca Institucional y en relación con el respeto que en las instituciones le otorgan, en legítima correspondencia con las potestades, estatus y función que le establece la Ley 9158 y su reglamento.

- b. También considera esta Contraloría que ya es urgente que se lleven muchos casos al seno del Consejo de Gobierno, para que de una vez por todas se emita una directriz de acatamiento obligatorio por parte de los jefes de absoluto respeto por lo establecido en la Ley 9158, respecto de las contralorías.
- c. Que todos después de rendido el informe de labores por parte de cada Contraloría de Servicios, se visite a los jefes de las instituciones y en presencia de cada Contralor de Servicios, se revisen las recomendaciones y los cumplimientos que se de acuerdo con los informes presentados se hayan hecho. A continuación presentamos un cuadro de recomendaciones que ni se respondió, ni se cumplió en muchos casos, pero de ello solo la Secretaría Técnica, tuvo conocimiento y nunca se solicitó a la Contraloría General de la República una fiscalización sobre este tipo de acciones que son contrarias a derecho por parte de los jefes.

**Muestra de lo señalado en el punto c) de recomendaciones a la Secretaría Técnica:**

ECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>II</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	ACCIONES REALIZADAS	POR QUE NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCION ALTERNATIVA
1.-Solicitud de implementación de plataforma institucional de servicios	Informes de labores 2014	Atención a la persona usuaria.	Presidencia y Dirección Ejecutiva	Sin respuesta	Sin respuesta	Sin respuesta
2.-Insertar en menú telefónico de la central, alternativa de comunicación con la CS.	Reunión con autoridades	Atención a la persona usuaria	Presidencia y Dirección Ejecutiva	Se insertó	IDEM	IDEM
3.-Establecer monitoreo periódico y constante sobre satisfacción real de las demandas de los usuarios.	28/01/2015 CS-OF-004-2015	Monitoreo de información al usuario y control de calidad del servicio	Dirección Ejecutiva	Denegada la propuesta de un plan de giras.	Por presunto criterio de Asesoría Legal denegando	Transmisión de mensajes de información al usuario.
4.-Permitir en el espacio de la web destinado a la CS, una mayor interactividad con los usuarios.	16/09/2015 CS-OF-056-2015	Información para el usuario en doble vía.	Presidencia y Dirección Ejecutiva-Tecnologías de Información	Sin respuesta	Sin respuesta	Sin respuesta
5.-Crear un espacio confidencial periódico con el Jefe, para que el Contralor pueda	Informes de labores 2014	Aplicación de lo establecido como función y relación entre la CS y el Jefe.	Presidencia y Dirección Ejecutiva	Sin respuesta	Sin respuesta	Con cita previa y según espacio de agenda, no prioritario.

<b>ECOMENDACIÓN EMITIDA</b>	<b>FECHA Y OFICIO<sup>1/</sup></b>	<b>PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO</b>	<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>	<b>ACCIONES REALIZADAS</b>	<b>POR QUE NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>	<b>SOLUCION ALTERNATIVA</b>
<b>Continuación...</b>	IDEM	IDEM	IDEM	IDEM	IDEM	IDEM
plantear propuestas de mejora y abordaje de problemas en los servicios y proporcionarle asesoría en materia de usuarios.						
6.-Instalar catálogo de servicios en la web con enlace al MEIC, dentro del gobierno digital.	16/09/2015 CS-OF-055- 2015	Información al usuario	Presidencia y Dirección Ejecutiva- Tecnologías de Información	Solo se instaló en la web	Sin respuesta	Sin respuesta

**Gerardo Monge Bolaños**  
Contralor de Servicios-CNE

**V.B. Stephanie Porras Vega**  
Directora Ejecutiva-CNE

## IX. ANEXOS Y/O APÉNDICES

**Nota:** No hay adjuntos.

[https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/13ekpm4\\_R8Scifi6VryPEg](https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/13ekpm4_R8Scifi6VryPEg)

**BLOGRAFÍA : NO APLICA**