

CNE-CS-INF-003-2023

RESUMEN DEL INFORME ANUAL DE LABORES 2022.

ELABORADO POR: CONTRALORÍA DE SERVICIOS

MARZO, 2023

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESULTADOS DE GESTIÓN	4
a)	Aportes de la Contraloría de Servicios	5
b)	Principales Necesidades de la Contraloría de Servicios	8
c)	Deficiencias Institucionales	8

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe pretende mostrar los resultados obtenidos por la gestión desarrollada por la Contraloría de Servicios de la CNE (en adelante CS), durante el año 2022. Del mismo modo, constituye un intento por plasmar otros aspectos en los que ha participado esta Contraloría de Servicios, como una serie de recomendaciones o sugerencias como resultado del análisis reflexivo del trabajo cotidiano y de la forma en que la persona usuaria de la CNE nos percibe según las evaluaciones que hace de la Institución y del servicio que se le brinda.

Además de plasmar los resultados obtenidos por la gestión de la CS, también se brinda un resumen de la información incluida en el sistema Delphos, el cual fue asignado por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios para la inclusión de la información relacionada con el Informe Anual de Labores de la CS.

Esperamos que este informe ayude a que las autoridades puedan visualizar mejor el funcionamiento de lo que es la Contraloría de Servicios, en pleno cumplimiento de los mandatos que establece la Ley 9158, aplicados en los distintos ámbitos que comprende la CNE, como ente rector del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo del país y las muy variadas dinámicas de funcionamiento que le son propias en aplicación de su Ley 8488 y su Reglamento en todo el territorio nacional.

A continuación, se ofrece un desglose de lo que ha sido la labor de atención que ha realizado la Contraloría de Servicios en la relación persona usuaria-institución-persona usuaria.

2. RESULTADOS DE GESTIÓN

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el año 2022, los mismos fueron incluidos en el sistema Delphos:

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
1	Atención de emergencias por la Pandemia COVID-19.	4	4	100,00%
2	Atención de gestiones de las unidades de la CNE.	8	8	100,00%
3	Accionar del Gobierno Local	1	1	100,00%
4	Informes brindados por las unidades de la institución.	8	8	100,00%
5	Otras gestiones pertenecientes a otras instituciones.	5	5	100,00%
6	Falta de respuesta por parte de las unidades de la Institución.	1	1	100,00%
7	Solicitudes de información según decreto ejecutivo 40200	184	184	100,00%
TOTAL		211	211	100,00%

Tabla 2									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Términos Absolutos**				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	que No fueron Resueltas
1	Atención de gestiones de las unidades de la CNE	UGO.- UGPR- PRESIDENCIA	4	4			100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de respuesta por parte de las unidades de la Institución.	URF- UAL- UDH- UGPR- NO TRASLADADA	6	6			100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 3										
Otras gestiones presentadas por las personas usuarias externas e internas de la CS										
Tipo de Gestión	Tipo de Persona Usuaria	Detalle de la gestión en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
Denuncia	Externa	Accionar del Gobierno Local	UGO	2	2	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Atención de gestiones de las unidades de la CNE.	UAL-UGO	3	3		0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Informes brindados por las unidades de la institución.	UIAR	2	2	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Otras gestiones pertenecientes a otras instituciones.	UGO-NO TRASLADADA	4	4	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Conducción de vehículos institucionales de forma inadecuada.	USG-PT	1	1	0	0	100%	0%	0%

Tabla 4
 Otras gestiones presentadas por las personas usuarias externas e internas de la CS

Tipo de Gestión	Tipo de Persona Usuaría	Detalle de la gestión en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
Reclamo	Externa	Accionar del Gobierno Local	NO TRASLADADA	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Atención de gestiones de las unidades de la CNE.	UGO	2	2	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Falta de respuesta por parte de las unidades de la Institución.	PRESIDENCIA-UGPR	2	2	0	0	100%	0%	0%

a) Aportes de la Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios implementó durante el año 2022, una modalidad de consulta ciudadana tanto para los servicios que la institución presta a la ciudadanía costarricense a lo interno de la CNE como a lo externo por medio del SNGR, relacionadas con las personas que han sido afectadas por alguna situación de emergencia o desastre. Estos datos permiten obtener recomendaciones, las cuales brindaran la posibilidad de introducir mejoras sustanciales a la gestión que realiza la CNE por medio de los Comités Municipales de Emergencia al momento de atender una situación de emergencia.

Se adjuntan los cuadros resumen de las encuestas aplicadas a lo externo de la CNE, sobre diecinueve preguntas realizadas, tabuladas en seis variables, las consultas se realizaron en las diferentes zonas afectadas por las emergencias ocurridas durante el año 2022 y fueron un total de 81 encuestas, las cuales se realizaron por medio del enlace ubicado en la página web, vía telefónica y en formato físico.

DESCRIPCIÓN EN DETALLE DE LAS VARIABLES SOMETIDAS A VALORACIÓN.	VALORACIÓN DADA POR LAS PERSONAS USUARIAS		
	SI	NO	N/A
1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Ítem 2-5)	278	40	6
2.-Utilización de albergues temporales (Ítem 6)	75	6	0
3.-Administración humanitaria de albergues temporales. (Ítem 7-12)	335	109	42
4.- Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Ítem 17)	2	79	0

5.- Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre. (Ítem 13-16)	170	114	40
6.- Satisfacción y confianza en general de la persona usuaria, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Ítem 18-20)	224	18	1

DESCRIPCIÓN EN DETALLE DE LAS VARIABLES SOMETIDAS A VALORACIÓN.	VALORACIÓN DADA POR LAS PERSONAS USUARIAS		
	SI	NO	N/A
1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Ítem 2-5)	86%	12%	2%
2.- Utilización de albergues temporales (Ítem 6)	93%	7%	0%
3.- Administración humanitaria de albergues temporales. (Ítem 7-12)	69%	22%	9%
4.- Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Ítem 17)	2%	98%	0%
5.- Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre (Ítem 13-16)	53%	35%	12%
6.- Satisfacción y confianza en general de la persona usuaria, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Ítem 18-20)	92%	7%	1%

Asimismo, se adjuntan los resultados de las encuestas realizadas a nivel interno de la CNE, se obtuvieron once encuestas, de las cuales se visualizan los siguientes datos:

VARIABLES DEL SERVICIO CONSULTADO	ESCALA DE MEDICIÓN CUALITATIVA			
	MALO	REGULAR	EXCELENTE	N/R
SOBRE EL SERVICIO EN GENERAL DE LA UNIDAD QUE LE ATENDIÓ				
SGU - Presentación personal de funcionario	0	1	10	0
SGU - Trato y disposición del funcionario	7	3	1	0
SGU - Agilidad y rapidez con que se atendió	1	3	7	0
SGU - Claridad y precisión de la información que se le proporcionó	0	1	10	0
SGU - Indicación con claridad sobre el tiempo razonable que tardará la respuesta de su gestión o petición	1	3	7	0
SGU - Indicación precisa sobre requisitos	1		9	1
Resultados totales generales	10	11	44	1
SOBRE EL SERVICIO DE SEGURIDAD				
SS - Presentación personal del agente de seguridad que le atendió	0	1	10	0
SS - Trato comunicación y disposición del agente de seguridad	0	1	10	0
SS - Claridad y orientación dada por el agente de seguridad	0	1	10	0
SS - Accesos información y trato para personas con discapacidad	0	4	6	1
Resultados totales generales	0	7	36	1
SOBRE LAS INSTALACIONES				
INS - Limpieza y presentación en general del Edificio	0	4	6	1
INS - Presentación y limpieza de los servicios sanitarios	0	1	7	3
INS - Señalización clara y precisa dentro del edificio para orientar al público	0	4	6	1
INS - Rotulación e información adecuada a personas con discapacidad visual o auditiva	0	4	6	1
INS - Instalaciones físicas son cómodas, seguras y de fácil acceso	0	2	4	5
INS - Institución cuenta con equipos modernos para la prestación del servicio	0	1	5	5
Resultados totales generales	0	16	34	16

VARIABLES DEL SERVICIO CONSULTADO	ESCALA DE MEDICIÓN CUALITATIVA			
	MALO	REGULAR	EXCELENTE	N/R
SOBRE EL SERVICIO EN GENERAL DE LA UNIDAD QUE LE ATENDIÓ				
SGU - Presentación personal de funcionario	0%	1%	12%	0%
SGU - Trato y disposición del funcionario	8%	4%	1%	0%
SGU - Agilidad y rapidez con que se atendió	1%	4%	8%	0%
SGU - Claridad y precisión de la información que se le proporcionó	0%	1%	12%	0%
SGU - Indicación con claridad sobre el tiempo razonable que tardará la respuesta de su gestión o petición	1%	4%	8%	0%
SGU - Indicación precisa sobre requisitos	1%	0%	11%	1%
SOBRE EL SERVICIO DE SEGURIDAD				
SS - Presentación personal del agente de seguridad que le atendió	0%	1%	12%	0%
SS - Trato comunicación y disposición del agente de seguridad	0%	1%	12%	0%
SS - Claridad y orientación dada por el agente de seguridad	0%	1%	12%	0%
SS - Accesos información y trato para personas con discapacidad	0%	5%	7%	1%
SOBRE LAS INSTALACIONES				
INS - Limpieza y presentación en general del Edificio	0%	5%	7%	1%
INS - Presentación y limpieza de los servicios sanitarios	0%	1%	8%	4%
INS - Señalización clara y precisa dentro del edificio para orientar al público	0%	5%	7%	1%
INS - Rotulación e información adecuada a personas con discapacidad visual o auditiva	0%	5%	7%	1%
INS - Instalaciones físicas son cómodas, seguras y de fácil acceso	0%	2%	5%	6%
INS - Institución cuenta con equipos modernos para la prestación del servicio	0%	1%	6%	6%

En cuanto a la encuesta interna, es importante indicar que no se obtuvo una participación significativa por parte de las personas usuarias que visitaron las instalaciones de la CNE, lo cual dificultó la obtención de resultados que permitieran brindar un criterio que se acercara más a la realidad, respecto a la atención que se brindó, esto por cuanto la visitación a las instalaciones han venido disminuyéndose por motivos de que actualmente

la ciudadanía tiene formas más directas (medio electrónicos) de poderse comunicar con las diferentes unidades de la institución.

Además de esto, se trabajó en conjunto con la Unidad de Tecnologías de Información para la creación de un código QR, esto con el fin de facilitar el ingreso a la encuesta de percepción del servicio brindado a nivel externo.

b) Principales Necesidades de la Contraloría de Servicios

- La CS de la CNE actualmente cuenta con una asistente nombrada como técnico, la cual consideramos que debería cambiarse a profesional e incorporar como mínimo una secretaria, ya que la estructura actual limita la capacidad de gestión, con el fin de alcanzar más objetivos que puedan beneficiar a la institución de una u otra manera.
- Es importante valorar el tema de realizar capacitaciones continuas en cuanto a todo el ámbito de gestión de la CNE, esto con el fin de fortalecer la capacidad de gestión de esta Contraloría.
- En cuanto a las recomendaciones brindadas por parte de la Contraloría de Servicios, se necesita que se le brinde más atención por parte de las unidades de la institución.
- No se posee un presupuesto propio por lo que limita muchísimo el actuar de la Contraloría de Servicios, en el cumplimiento de objetivos.

c) Deficiencias Institucionales

- Falta de condiciones adecuadas a nivel de infraestructura.
- Falta de recurso humano.
- Falta de recursos propios para ejercer las funciones de forma adecuada.
- Se necesita mayor compromiso por parte de las distintas unidades de la institución, en cuanto a las gestiones solicitadas por la Contraloría.

- Carencia de una plataforma de servicios de ventanilla única de entrada y salida de documentos, la cual vendría a beneficiar a las personas usuarias y mejoraría sustancialmente el control interno de los trámites solicitados.
- Falta de capacitaciones a todo el personal sobre el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo (SNGR).

d) Recomendaciones a la Secretaría Técnica

- Revisar junto con los máximos jefes y de cara lo establecido por la Ley 9158, la ubicación organizacional, las condiciones que deben tener las Contralorías de Servicios y sus potestades.
- Revisión mínima una vez durante el año sobre el cumplimiento verificable de las recomendaciones que las contralorías hayamos realizado formalmente a la Administración Superior.
- Brindar capacitaciones especializadas para el personal de las Contralorías de Servicios respecto a cómo actuar ante las distintas situaciones que se pueden presentar.
- Dar a conocer el quehacer de las Contralorías de Servicios, a través de diferentes medios de comunicación (prensa, electrónicos, etc).

Este documento es con el fin de que se puedan verificar los datos incluidos en el sistema Delphos respecto al Informe Anual de Labores de la CS.

Alfredo Artavia Solano
Jefe Contraloría de Servicios-CNE

VB:

Alejandro Picado Eduarte
Presidente-CNE