

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA CNE

RESUMEN DEL INFORME ANUAL DE LABORES 2021

CONTRALORÍA DE SERVICIOS-CNE

Alfredo Artavia Solano

Jocelyn Cubillo Mora

Contraloría de Servicios-CNE

ABRIL-2022

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.....	4
a) Aportes de la Contraloría de Servicios	6
b) Principales Necesidades de la Contraloría de Servicios	9
c) Deficiencias Institucionales	9
3. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES.....	9
4. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA.....	13

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 2021. 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 Contraloría de Servicios para la inclusión de la información relacionada con el Informe Anual de Labores de la CS y del Informe Anual del Jerarca.

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 auditado la Contraloría de Servicios en esa relación persona usuaria-institución-persona usuaria.

2. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el año 2021, 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.	14	14	100.00%
2	Atención de gestiones de las unidades de la CNE.	6	6	100.00%
3	Informes brindados por las unidades de la institución.	7	7	100.00%
4	Otras gestiones pertenecientes a otras instituciones.	7	7	100.00%
5	Falta de respuesta por parte de las unidades de la Institución.	2	2	100.00%
6	Solicitudes de información según decreto ejecutivo 40200	70	70	100.00%
7	Atención de emergencias por condiciones climáticas	2	2	100.00%
TOTAL		106	106	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 emergencias por la Pandemia COVID-19	UGO.- No trasladada	5	5			100.00%	0.00%	0.00%
2	Informes brindados por las unidades de la institución.	UIAR-UGO	4	4			100.00%	0.00%	0.00%
3	Accionar del Gobierno Local.	UIAR-UGPR	2	2			100.00%	0.00%	0.00%
4	Atención de emergencias por condiciones climáticas.	UGO-UGPR- No trasladada	11	11			100.00%	0.00%	0.00%
5	Falta de respuesta por parte de las unidades de la Institución.	CI-UNA-UGO	3	3			100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL			25	25	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 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
Denuncia	Externa	Atención de emergencias por la Pandemia COVID-19.	UGO- No trasladada	2	2	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Atención de gestiones de las unidades de la CNE.	UDH	3	3	0	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	2	2	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Atención de emergencias por condiciones climáticas.	UGO	2	2	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Falta de respuesta por parte de las unidades de la Institución.	No trasladada	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Conducción de vehículos institucionales de forma inadecuada.	USG	2	2	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	Atención de gestiones de las unidades de la CNE.	UDH	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Falta de respuesta por parte de las unidades de la Institución.	UPI	1	1	0	0	100%	0%	0%

Tabla 5										
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
Sugerencia	Externa	Atención de emergencias por la Pandemia COVID-19.	UGO	1	1	0	0	100%	0%	0%

a) Aportes de la Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios implementó durante el año 2021, 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 tanto 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 emergencias.

Se adjuntan los cuadros resumen de las encuestas aplicadas a lo externo de la CNE, sobre diecinueve preguntas realizadas a diferentes comunidades, tabuladas en seis variables, las consultas se realizaron en diferentes cantones de las provincias de Cartago, Alajuela y Limón, afectadas 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:

DESCRIPCIÓN EN DETALLE DE VARIABLES SOMETIDAS A VALORACIÓN.	VALORACIÓN DADA POR LAS PERSONAS 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 de la persona usuaria rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Ítem 18-20)	219	56	4

DESCRIPCIÓN EN DETALLE DE VARIABLES SOMETIDAS A VALORACIÓN.	VALORACIÓN 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 de la persona usuaria rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Ítem 18-20)	79%	20%	1%

Asimismo, se adjunta los resultados de las encuestas realizadas a nivel interno de la CNE, se obtuvieron ochenta y cuatro encuestas arrojando los siguientes datos:

VARIABLES DEL SERVICIO CONSULTADO	ESCALA DE MEDICIÓN CUALITATIVA						
	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	NR
SOBRE EL SERVICIO EN GENERAL DE LA UNIDAD QUE LE ATENDIÓ							
SGU - Presentación personal del funcionario	0	0	4	3	14	60	3
SGU - Trato y disposición del funcionario	0	1	5	5	11	61	1
SGU - Agilidad y rapidez con que se atendió	0	0	5	3	11	64	1
SGU - Claridad y precisión de la información que se le proporcionó	0	1	4	2	15	62	0
SGU - Indicación con claridad sobre el tiempo razonable que tardará la respuesta de su gestión o petición	0	0	5	6	12	61	0
SGU - Indicación precisa sobre requisitos	0	0	1	2	2	1	0
Resultados totales generales	0	2	24	21	65	309	5
SOBRE EL SERVICIO DE SEGURIDAD							
SS - Presentación personal del agente de seguridad que le atendió	0	1	2	4	11	66	0
SS - Trato, comunicación y disposición del agente de seguridad	0	0	0	2	9	72	1
SS - Claridad y orientación dada por el agente de seguridad	0	0	0	3	8	72	1
SS - Accesos, información y trato para personas con discapacidad	1	1	1	2	10	58	11
Resultados totales generales	1	2	3	11	38	268	13
SOBRE LAS INSTALACIONES							
INS - Limpieza y presentación en general del Edificio	0	1	6	5	14	58	0
INS - Presentación y limpieza de los servicios sanitarios	1	2	4	4	11	58	4
INS - Señalización clara y precisa dentro del edificio para orientar al público	1	3	3	5	13	58	1
INS - Rotulación e información adecuada a personas con discapacidad visual o auditiva	2	3	3	3	13	55	5
Resultados totales generales	4	9	16	17	51	229	10

VARIABLES DEL SERVICIO CONSULTADO	ESCALA DE MEDICIÓN CUALITATIVA						
	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	NR
SOBRE EL SERVICIO EN GENERAL DE LA UNIDAD QUE LE ATENDIÓ							
SGU - Presentación personal del funcionario	0%	0%	5%	4%	17%	71%	4%
SGU - Trato y disposición del funcionario	0%	1%	6%	6%	13%	73%	1%
SGU - Agilidad y rapidez con que se atendió	0%	0%	6%	4%	13%	76%	1%
SGU - Claridad y precisión de la información que se le proporcionó	0%	1%	5%	2%	18%	74%	0%
SGU - Indicación con claridad sobre el tiempo razonable que tardará la respuesta de su gestión o petición	0%	0%	6%	7%	14%	73%	0%
SGU - Indicación precisa sobre requisitos	0%	0%	1%	2%	2%	1%	0%
SOBRE EL SERVICIO DE SEGURIDAD							
SS - Presentación personal del agente de seguridad que le atendió	0%	1%	2%	5%	13%	79%	0%
SS - Trato, comunicación y disposición del agente de seguridad	0%	0%	0%	2%	11%	86%	1%
SS - Claridad y orientación dada por el agente de seguridad	0%	0%	0%	4%	10%	86%	1%
SS - Accesos, información y trato para personas con discapacidad	1%	1%	1%	2%	12%	69%	13%
SOBRE LAS INSTALACIONES							
INS - Limpieza y presentación en general del Edificio	0%	1%	7%	6%	17%	69%	0%
INS - Presentación y limpieza de los servicios sanitarios	1%	2%	5%	5%	13%	69%	5%
INS - Señalización clara y precisa dentro del edificio para orientar al público	1%	4%	4%	6%	15%	69%	1%
INS - Rotulación e información adecuada a personas con discapacidad visual o auditiva	2%	4%	4%	4%	15%	65%	6%

Además de esto, se trabajó en conjunto con la Unidad de Tecnologías de Información para actualizar la página web en cuanto a los formularios para presentar una gestión o solicitud ante la CS, así como proporcionar un Foro de discusión en el cual las personas usuarias puedan brindar sus recomendaciones o consultas según corresponda, todo esto se puede encontrar en los siguientes enlaces:

- 1) Formulario para presentar una gestión: [Contraloría de Servicios \(cne.go.cr\)](http://cne.go.cr)
- 2) Formulario para presentar una solicitud de información: [FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN \(office.com\)](http://office.com)
- 3) Foro de discusión: [foros \(cne.go.cr\)](http://foros.cne.go.cr)
- 4) Encuesta de percepción ciudadana sobre los servicios brindados a lo interno de la CNE: [Encuesta de Evaluación del Servicio Interno de la CNE \(office.com\)](http://office.com)
- 5) Encuesta de percepción ciudadana sobre los servicios brindados a lo externo por medio del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo: [Consulta Ciudadana Sobre Percepción de Satisfacción del Servicio \(office.com\)](http://office.com)

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 de la Contraloría de Servicios, con el fin de alcanzar más objetivos que puedan beneficiar a la institución de una u otra manera.

También 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.

c) Deficiencias Institucionales

Deficiencias Institucionales
1. Condiciones inadecuadas a nivel de infraestructura
2. Plataforma de servicios ventanilla única de entrada y salida de documentos
3. Capacitaciones a todo el personal sobre el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo (SNGR)

3. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

Entre las recomendaciones que ha realizado la Contraloría de Servicios a las autoridades superiores de la CNE sobre los servicios y aspectos por mejorar, en el período de gestión 2021, se pueden anotar las siguientes:

RECOMENDACIÓN EMITIDA	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	SUBDIMENSIÓN	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	ESTADO	SEGUIMIENTO
Entendemos que por la situación actual por las restricciones presupuestarias que hay, se hace aún más difícil el traslado de la CNE a un nuevo edificio, pero si debiéramos pensar en la construcción de nuevas oficinas, bodegas etc, en el actual terreno, esto con el fin de tener una mejor distribución de los espacios, tomando en cuenta el fácil acceso que deben tener aquellas oficinas que prestan algún servicio a la persona usuaria cotidianamente.	Accesibilidad y servicio a la persona usuaria en general	Instalaciones	Presidencia y Dirección Ejecutiva	Pendiente	
Instalar en la caseta de agentes de seguridad una pantalla táctil que contenga un cuestionario digital, para que el usuario de manera práctica pueda expresar su opinión sobre el servicio y de manera automatizada obtener resultados en tiempo real.	Evaluación de los servicios brindados	Información	Tecnologías de la Información, Contraloría de Servicios y Servicios Generales	Atendida	<p>UTI, oficio CNE-UTI-OF-304-2021, 27 de agosto 2021:</p> <p>Actualmente en la Unidad de Tecnologías de Información no se cuenta con dispositivos de pantalla táctil tipo tableta electrónica para atender este requerimiento, por lo cual, se debe primero incorporar en el plan de adquisiciones para proceder con la compra y posterior instalación.</p> <p>Debido a los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud, este tipo de dispositivos que requieren de contacto físico por varias personas no es recomendado utilizarlo.</p> <p>Esta Unidad sugiere, como medida alternativa, ubicar un código QR en lugares visibles, se coordino con la unidad para su implementación.</p>
Convertir el área de la recepción, en una ventanilla única o plataforma de servicios la cual debería tener como mínimo: -Dos pantallas planas, una con información sobre amenazas y gestiones de campo realizadas por la CNE. En la otra que aparezcan los servicios que la CNE proporciona a las personas usuarias, los requisitos y el plazo para cumplir su petición. -Un servicio sanitario, que disponga un área para amamantar y cambiar pañales, el mismo de uso exclusivo para la persona usuaria. - Una sala de espera, la cual cuente con sillas y un dispensador de agua en caso de que la persona usuaria requiera esperar a ser atendido o bien para realizar un trámite específico.	Trato a la persona usuaria y tramitología.	Tramitología y gestión de procesos	Administración superior	Atendida/en Valoración	<p>El 12 de julio de 2021, se remite por correo electrónico a doña Yamilette Mata el anteproyecto de Ventanilla Única.</p> <p>CNE-DE-OF-460-2021/ 17 de agosto de 2021: Se remite anteproyecto al director de Gestión Administrativa para valorar la viabilidad.</p>
Implementación de encuestas internas con el fin de poder medir y mejorar el servicio entre las diferentes Unidades de la institución	Presentación y trato con la persona usuaria.	Atención a la persona usuaria	Tecnologías de la Información, Contraloría de Servicios y Comunicación Institucional	Atendida/en Valoración	<p>CNE-CS-OF-025-2021 del 24 setiembre 2021, Se aclara que la recomendación es realizar encuestas con el fin de medir el servicio brindado entre unidades de la institución, este tipo de encuestas no se tiene actualmente, por lo que se debe generar un mecanismo mediante el cual se puedan realizar dichas encuestas, se habló que se podría realizar por medio de un link adjunto en el correo electrónico o por medio de alguna plataforma o sitio web, esto lo tiene en la lista de pendientes los compañeros de la UTI.</p>
En cada edificio construir un sanitario con una sala adjunta para amamantar y cambiar pañales a bebés, estos sanitarios deben de ser exclusivamente de uso de las personas usuarias externas.	Trato a la persona usuaria	Instalaciones	Servicios Generales	Atendida	<p>CNE-USG-OF-164-2021, del 03 de setiembre 2021: Esta Dependencia no visualiza que sea el momento oportuno para la construcción de un sanitario y una sala de lactancia por cada edificio y que cumpla con las recomendaciones indicadas. Sin embargo, como medida alterna se estaría ubicando a la Usuaría externa que lo requiera en la sala de lactancia de uso de funcionarias para que pueda ser también utilizado por ellas y se estará valorando si en alguno de los servicios sanitarios con las dimensiones que actualmente tienen se pueda colocar un "cambiador para bebés".</p>

Mejorar los mecanismos con el recurso y protocolos en los procesos de movilización de las personas en tiempo de emergencia para mejorar los tiempos de respuesta.	Trato a la persona usuaria	Otras	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Atendida	CNE-UGO-OF-0087-2022,del 8 de abril de 2022: Acciones realizadas: Actualizar y Aplicar Protocolos Operativos de acuerdo con el Manual de Procedimientos Operativos de los Comités de Emergencia establecidos desde el 2006 y 2009. Elaboración de formato de Plan de evacuación para comunidades. Acciones pendientes: Divulgación sobre la actualización del Reglamento de Funcionamiento Y Organización de los Comités De Emergencia y del Manual de Procedimientos. Observaciones: Reglamento de los CME recientemente modificado en espera del Acuerdo de Junta Directiva. Revisión y actualización del manual.
Continuidad a los Comités Comunales de Emergencia para poder transmitir conocimientos, con el fin de dotarles de mecanismo de autogestión.	Trato a la persona usuaria	Otras	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Atendida	CNE-UGO-OF-0087-2022,del 8 de abril de 2022: Acciones realizadas: Aplicación de reglamento para la conformación de CCE. Diagnóstico del estado de los CCE. Programa de Capacitación para CCE Acciones pendientes: Elaboración de diagnóstico a nivel nacional de la organización preparación y seguimiento de los CCEs Observaciones: En espera que la persona encargada de la Oficina Comunitaria finalice el levantamiento de la información del diagnóstico en las 10 regiones.Coordinación con los CMEs desde la Oficina Comunitaria.
Capacitar a los encargados de realizar los procesos de evacuación de las Comunidades.	Trato a la persona usuaria	Otras	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Atendida	CNE-UGO-OF-0087-2022,del 8 de abril de 2022: Acciones realizadas: La acción se coordina con las instituciones de primera respuesta Cruz Roja, Bomberos, Fuerza Pública en cada CME. Ejecución del Plan de Evacuación para comunidades. Acciones pendientes: Establecer las acciones a nivel de los CCE para la evacuación en coordinación con las instituciones de respuesta. Observaciones: Modificaciones al reglamento de Reglamento de Funcionamiento Y Organización de los Comités De Emergencia.
Incluir protocolos sobre procesos de atención humanitaria sobre el tema de discriminación, identidad de género y orientación sexual.	Trato a la persona usuaria	Otras	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Atendida	CNE-UGO-OF-0087-2022,del 8 de abril de 2022: Acciones realizadas: Existe un manual de Fortalecimiento de Capacidades logísticas para la atención de emergencias. Modificación de manual de FOCAL e incluirlo Acciones pendientes: Revisión de formularios adecuarlos a las nuevas necesidades. Observaciones: Actualización del manual FOCAL y del Reglamento de Funcionamiento Y Organización de los Comités De Emergencia.
Establecer un protocolo, si es que no lo hay, para que se realice una revisión minuciosa sobre las zonas afectadas, con el fin de prever que a futuro se presenten eventos similares. Además, una revisión de las viviendas para que se tomen en cuenta algún tipo de reforzamiento o apoyo de inversión sobre las viviendas, paralelamente construir un archivo documental de afectaciones e inversiones por cada vivienda.	Trato a la persona usuaria	Otras	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Atendida	CNE-UGO-OF-0087-2022,del 8 de abril de 2022: Acciones realizadas: En cada CME existe procedimientos de Evaluación de daños y análisis de necesidades EDAN los cuales tienen 17 cuadros de levantamiento de información. Acciones pendientes: Actualización de los cuadros de levantamiento de información que se integren con el Informe de situación y solicitudes de emergencias no declaradas Observaciones: Revisión de información en coordinación UGO-UDE-GPR unificar información.
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.	Trato a la persona usuaria	Atención a la persona usuaria	Contraloría de Servicios/Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Atendida	CNE-UGO-OF-0087-2022,del 8 de abril de 2022: Acciones realizadas: Se establece un censo de población albergada por grupo familiar con la información de cada grupo familiar.En el formulario esta consignado la información completa la cual se coordina con el IMAS para las ayudas socioeconómicas. Acciones pendientes: Incorporar los listados a los informes de situación que se trabajan por separado, para otros trámites. Revisar el formato Observaciones: En cuanto a los listados de personas en albergues los CME custodian la información. Misma que puede ser solicitada a esas instancias.Conocer cuáles son los formatos que se deben unificar, solo se maneja un solo formato por parte de CNE
Solicitar a la Unidad de Desarrollo Humano que se amplíe el horario de atención del consultorio médico, que actualmente solo es medio día.	Servicios entre unidades	Atención a la persona usuaria	Desarrollo Humano	Atendida/en Valoración	Mediante correo electrónico, la doctora indica que no ve necesario ampliar el horario, pero esta en toda la disposición para operar el tiempo que se necesite siempre y cuando se valore el contenido presupuestario necesario para ampliar el salario.

Con el fin de ser más inclusivo realizar capacitaciones anuales para todas las personas funcionarias de la institución sobre el lenguaje Lesco.	Trato a la persona usuaria	Atención a la persona usuaria	Desarrollo Humano	Atendida/ en Valoración	CNE-UDH-OF-0319-2022, del 19 de abril de 2022: Dado que las últimas capacitaciones en LESCO se llevaron a cabo en la institución del 24 de julio de 2015 hasta el 03 de junio de 2016, la Unidad de Desarrollo Humano durante el 2021, realizó la cotización con el Centro Especializado de LESCO (ENSEÑAS) para impartir a un total de 15 funcionarios, los módulos de LESCO 1 (en el IV Trimestre de 2021) y LESCO 2 (en el 2022), sin embargo, debido a la época de lluvias a finales del 2021, en la cual la institución tiene atención prioritaria no fue posible iniciar la capacitación. Para el 2022, debido a la aplicación del Decreto N° 42798-H denominado "Medidas de Control y Reducción del Gasto Público", el presupuesto asignado a la Partida de Actividades de Capacitación fue disminuido en forma considerable, por lo que, nos encontramos realizando las gestiones correspondientes para ver la posibilidad de realizar una modificación presupuestaria durante el año, que nos permita iniciar con el Módulo de LESCO 1.
Realizar un apartado en la página web, en el cual se posea acceso a una carpeta por cada Unidad de la institución y que las mismas contengan las funciones específicas, requisitos si los hubiera y el plazo para resolución del trámite de cada una de ellas, esto con el fin de ubicar a la persona usuaria de donde puede encontrar lo que requiere.	Información disponible y accesible para las personas usuarias	Información	Tecnologías de información	Atendida/en Valoración	CNE-UTI-OF-305-2021, del 27 agosto 2021, CNE-CS-OF-025-2021, 24 de setiembre del 2021. Se aclaró a la UTI que es un apartado nuevo y que se debe mantener en constante actualización, ya que el que se mantiene en este momento esta desactualizado
Desarrollar una app mediante la cual se puedan realizar distintos trámites con el fin de que la persona usuaria tenga una comunicación y contacto directo con la Institución, así como los Comités de Emergencia, ejemplo: Seguimiento de casos pendientes de trámite, pago de facturas, información sobre emergencias, formularios de Contraloría de Servicios, formularios de distintas unidades de la Institución, encuestas de percepción, reportes de emergencias, directorios, solicitudes de información.	Simplificación de procesos	Tramitología y gestión de procesos	Tecnologías de información/ Comunicación Institucional	Atendida/en Valoración	CNE-UTI-OF-306-2021, 27 agosto 2021: Respecto a esto TI indica que se debe abordar como un nuevo requerimiento sobre la plataforma informática, por lo tanto, se debe iniciar un proceso de análisis de viabilidad y levantamiento de los requerimientos, para determinar el posible costo de implementación, esto con el fin de incorporarlo en el presupuesto, por tal razón, esta Unidad se pone a disposición para coordinar lo que corresponda con el señor Alfredo Artavia." CNE-CS-OF-025-2021, 24 de setiembre 2021: Por parte de la Contraloría de Servicios, estamos de acuerdo con lo indicado por el señor Saborio, y quedamos a la disposición con el fin de apoyar la recomendación.
Mejorar la señalización horizontal y vertical con el fin de ubicar y comunicar mejor a las personas usuarias y las personas funcionarias de la institución.	Infraestructura visual adecuada	Instalaciones	Servicios Generales	Atendida/en Valoración	CNE-USG-OF-164-2021, 03 de setiembre 2021: La unidad indica sobre el tema de la señalización vertical que se estará levantando el inventario de las necesidades de estos dispositivos de seguridad, se valorará la viabilidad presupuestaria disponible en lo que resta del año 2021 por cuanto para este servicio se requiere ejecutarlo mediante contratación administrativa, estaremos emitiendo la propuesta.

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, misma información que incluyó en el Sistema Delphos.

4. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA

- a) Revisar junto con los máximos jefes y de cara lo establecido por la Ley 9158, ubicación organizacional, condiciones que deben tener las Contralorías de Servicios y sus potestades.
- b) Revisión mínima una vez durante el año y a solicitud de oficio al jefe institucional, sobre el cumplimiento verificable de las recomendaciones que las contralorías hayamos realizado formalmente.
- c) Auditorías periódicas de cómo están operando las CS en las instituciones por parte de las autoridades administrativas y políticas superiores de cada entidad.

Este documento es con el fin de que se puedan verificar los datos en el sistema Delphos, tanto para el Informe Anual de Labores de la CS, como para el Informe Anual del Jefe.

Alfredo Artavia Solano
Jefe Contraloría de Servicios-CNE

VB:

Alexander Solís Delgado
Presidente-CNE