



COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME FINAL DE GESTION

Período 2014-2020



Lic. Gerardo Antonio Monge Bolaños
Contralor de Servicios CNE-2014-2020
(jubilado)

Mayo-2020





COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME FINAL DE GESTION

Período 2014-2020

*Lic. Gerardo Antonio Monge Bolaños
Contralor de Servicios CNE-2014-2020*



TABLA DE CONTENIDOS

	TITULO	PAG.
I.	PRESENTACION	3
II.	INTRODUCCION	3
III.	DESARROLLO	4
	A. Información General Sobre la CNE	4
	B. Información General Sobre la Contraloría de Servicios	7
	C. Lo Realizado por la Contraloría de Servicios de la CNE Durante Periodo 2014-2020	13
IV	PRINCIPALES LOGROS Y APORTES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS A LA GESTION INSTITUCIONAL	32
V	DEBILIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS, PARA SER REVISADAS Y TOMADAS EN CUENTA, DENTRO EN LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA INSTITUCIONAL.	34
VI	OPORTUNIDADES DE MEJORA INSTITUCIONAL MÁS EVIDENTES SEGÚN CRITERIO DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS	35
VII	RECOMENDACIONES HECHAS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS A LA INSTITUCION AUN VIGENTES O POR CUMPLIR	37
VIII.	RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TECNICA DE CONTRALORIAS DE SERVICIO DE MIDEPLAN	39
IX	PROCESOS INICIADOS 2020	40
X	ANEXOS	42



I. PRESENTACION

En este documento se han intentado recoger los resultados obtenidos por la gestión desarrollada por la Contraloría de Servicios de la CNE, durante el período comprendido entre los años 2014 al 2020. Igualmente se procura plasmar, lo que han sido las recomendaciones que se emitido producto de las sugerencias hechas 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. También aplicando el conocimiento y la conciencia adquirida en estos años, sobre los veloces avances que se están dando en la tecnología y hasta en 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 documento 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. INTRODUCCION

Dentro de las funciones encomendadas a la Contraloría de Servicios se encuentra la presentación al Jerarca Institucional con copia al MIDEPLAN de un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar la gestión de la CS(Ver Art. 14, numeral 3 de la Ley 9158) y además, presentar ante la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios del MIDEPLAN, un informe anual de labores, de conformidad con la guía metodológica establecida por la citada Secretaría Técnica, pero dicho informe debe contener el aval del jerarca de la organización. Ese informe de gestión, se debe presentar durante primer trimestre de cada año (Ver Art. 14, numeral 4 de



la Ley 9158). El Informe, tiene que hacer referencia de las labores realizadas por la Contraloría en el transcurso de cada año. Su objetivo es que se presente a manera de resumen el funcionamiento y organización de la Contraloría de Servicios de la CNE, respecto de la atención y las respuestas institucionales que se han dado hacia el usuario o ciudadano y que este nos requiera de manera atinente a nuestro quehacer.

El presente informe debe servir como un instrumento informativo sobre la gestión realizada por la Contraloría de Servicios, durante la gestión en que el suscrito se mantuvo como Contralor de Servicios de la CNE. Este informe pretende ser una guía para identificar conocer y evaluar las oportunidades de mejora en la institución, con el fin de orientar los servicios bajo parámetros de mejor excelencia y calidad. De igual manera, debe tomarse como un instrumento de medición, la gestión en materia de satisfacción del servicio que han recibieron los usuarios de la CNE y el papel de la Contraloría de Servicios, como garante de los intereses del usuario que acude en busca de nuestra intermediación, ante las diferentes instancias que tiene esta institución, para proporcionar sus servicios a los ciudadanos de este país.

III. 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 fiscalizado la Contraloría de Servicios en esa relación dialéctica: usuario-institución-usuarios, en la que está de por medio, los servicios que proporciona el Estado por medio de esta que es tan tolo una de sus instituciones.

A. Información General sobre la CNE

a) **Nombre de la institución:** Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.

b) Misión Institucional: La Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias es la institución rectora de la política del Estado en Gestión del Riesgo,



promueve, organiza, dirige y coordina el funcionamiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo y la ejecución de su Plan Nacional. Contribuye a reducir la vulnerabilidad, salvaguardar la vida humana y el bienestar de los habitantes del país.

c) Visión Institucional: La Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias como rectora del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo consolidado, es capaz de prevenir las causas y atender las consecuencias de los desastres.

d) Objetivo de Desarrollo CNE:

Fortalecer las capacidades del país en la gestión integral del riesgo, mediante la articulación del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo y la aplicación concertada del Plan, orientado a la reducción de la vulnerabilidad para desarrollo seguro y el bienestar de los habitantes.

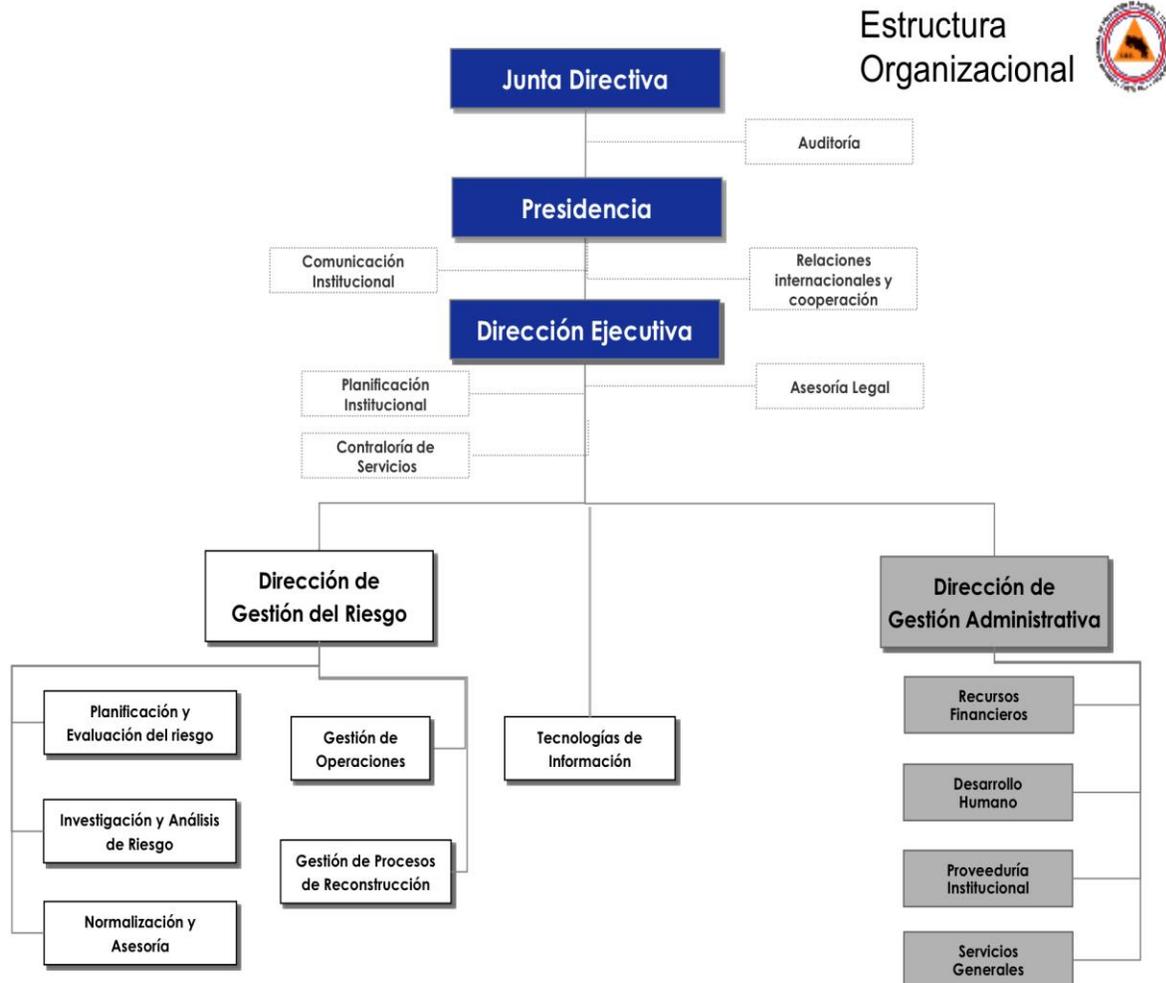
e) Valores:

- **Liderazgo:** El valor del liderazgo permite a los Directores de la institución, así como a la misma entidad marcar el camino, aún en los momentos difíciles.
- **Solidaridad:** El valor de la solidaridad refuerza la conciencia del funcionario para asistir y servir en busca del bienestar de los más necesitados.
- **Transparencia:** La transparencia es el valor que lleva al funcionario a crear mecanismos eficientes para el manejo de bienes y recursos de la institución. Es al final un medio para rendir cuentas ante los ciudadanos.
- **Compromiso:** Ser funcionario de la C.N.E. significa asumir un compromiso con la misión de la institución y con el servicio que presta ante las necesidades de la ciudadanía.



f) Servicios que Brinda la Comisión Nacional de Emergencias y su Organigrama

SERVICIOS INSTITUCIONALES	
1.-Dictar y disponer lo pertinente sobre la aplicación de la Política de Gestión del Riesgo, integrando las instancias de coordinación del Sistema Nacional y el Plan Nacional de Gestión del Riesgo, orientado a reducir las causas y atender el efecto de los desastres, con énfasis en la población más vulnerable de todos los cantones y comunidades del país.	2.-Controlar el efecto de factores de amenaza y vulnerabilidad mediante el desarrollo de iniciativas locales y comunitarias y la adecuada administración del proceso de reconstrucción, para reducir el riesgo de las poblaciones vulnerables a desastres.
3.-Dictar las políticas y la asesoría para los procesos de educación, información, ordenamiento territorial y alerta temprana que contribuyan a reducir los factores de vulnerabilidad a desastres sobre la vida, los bienes y el ambiente.	4.-Fortalecer la capacidad operativa y de coordinación interinstitucional, en el nivel nacional, regional, local y comunitario para la ejecución de las acciones de preparación y la mejora de los tiempos de respuesta, mediante la articulación del Centro de Operaciones de Emergencia (C.O.E.), el diseño de protocolos y procedimientos y la dotación de equipos a los comités de emergencia.
5.-La ejecución de las acciones de coordinación para la atención de emergencias con las instituciones de respuesta del país.	6.- La fiscalización de los procesos de reconstrucción ante las declaratorias que se mantienen vigentes.
7.-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	8.-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
9.-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).	10.-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).
11.-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)	12.-Divulgación, apertura, trámite de contrataciones y control de garantías de participación y cumplimiento de proveedores oferentes. (En todo el país y sede central)
13.-Procesamiento y emisión final de pagos a proveedores por bienes y servicios recibidos. (En sede central)	14.-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)
15.-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)	16.-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)



B. Información General Sobre la Contraloría de Servicios de la CNE

La Contraloría de Servicios de la CNE, fue creada cuando se crean todas las Contralorías de Servicios de las instituciones del Estado, al publicarse el Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN y publicado en la Gaceta No. 127 del 2 de julio del 2008, misma gestión que luego alcanza rango de ley de la República, el 10 de septiembre del 2013, en la Gaceta No. 173 de la misma fecha. La Contraloría de Servicios de la CNE, se ubica en las instalaciones de la CNE, en Pavas, Cantón Central de San José, frente las instalaciones del Aeropuerto



Tobías Bolaños. Su horario de atención al público siempre ha sido desde su creación de las 08:00 am y hasta las 4:00 pm, en tiempo ordinario; y, en tiempo extraordinario, o sea durante la declaratoria de algún tipo de alerta en el país, el horario de apertura y de atención al público, es indefinido, es decir, lo determina la gravedad de la situación de emergencia que se esté enfrentando y la dimensión de la problemática del ciudadano usuario que deba ser resuelta por medio de la intermediación de la Contraloría de Servicios, ya sea interactuando con las jefaturas de las unidades de la CNE o por medio de las Contralorías de Servicios de otras instituciones del Sistema Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencia. Esto implica que el seguimiento de las acciones que se venían desarrollando durante la gestión ordinaria no se interrumpen, nada más de le adicionan las acciones de carácter extraordinario, si su horario de atención al público se extiende según la necesidad y gravedad de la situación, hasta más allá del levantamiento de las alertas que se hayan declarado, es decir, hasta garantizar que los derechos de los ciudadanos afectados por la emergencias, hayan sido satisfechos y respetados completamente, por medio de acciones atinentes, rápidas y oportunas, sin omitir situaciones que ameritaran de la intervención de la CNE o de alguna de las instituciones del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo. El público usuario puede contactar a la Contraloría de Servicios, por medio de su correo electrónico: contraloriadeservicios@cne.go.cr; de los teléfonos 22102828 ó 22102779 ó 22102784. Igualmente lo pueden hacer por medio del sitio web institucional: www.cne.go.cr, desde la pestaña: **Contáctenos.**

1. Normativa que rige a la Contraloría de Servicios de la CNE:

Entre la normativa que rige a la Contraloría de Servicios de la CNE, están:

- 1.- Constitución Política de Costa Rica
- 2.-Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227
- 3.-Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley No. 9158
- 4.-Reglamento de la Ley 9158
- 5.-Reglamento de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la CNE, aprobado por la Junta Directiva de la CNE, Acuerdo No. 518-2013, Sesión Ordinaria



13-11-2013 de fecha 06 de diciembre de 2013. (Es un reglamento interno de la CS, establecido y aprobado por la Junta Directiva de la CNE, para normar los procedimientos que deben seguir ante la presentación de quejas y denuncias por parte del público).

- 6.-Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, Ley 8488 y sus Reglamentos.
- 7.-Ley de Protección del Ciudadano Contra el Exceso de Requisitos; y, su reglamento. (Ley 8220)
- 8.-Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito.
- 9.-Código de la Niñez y la Asolescencia.
- 10.-Ley de Control Interno
- 11.-Ley de Protección al Adulto Mayor, Ley No. 7935.
- 12.-Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su reglamento (Ley 7600)
- 13.-Ley para la Protección de la Población Indígena, Ley 6172
- 14.-Otras normas suplementarias y concordantes.

2. Ubicación de la Contraloría de Servicios Dentro de la Estructura Orgánica Institucional

Según el último acuerdo tomado por la Junta Directiva de la CNE, la Contraloría de Servicios, es un staff de la Dirección Ejecutiva, así es como está en la estructura organizacional formal que opera actualmente. Valga decir que esta variación se realizó antes que el Decreto que creo las Contralorías de Servicios, se convirtiera en ley de la República. No obstante, a pesar de que en el 2015, se le hizo ver a la Junta Directiva el evidente error en la ubicación de la Contraloría de Servicios, está a contrapelo de lo que establece el Art. 11 de la Ley 9158 y el Art. 11 de nuestra Constitución Política, decidió mantener el acuerdo que reubicó en su momento a la Contraloría de Servicios, como staff de la Dirección Ejecutiva.



En procura de no generar ningún conflicto, esta Contraloría de Servicios, en conversaciones sostenidas con la Presidencia de la CNE, prefirió continuar en la estructura ya señalada sin cambios, y muchas situaciones se tratan con la Presidencia de la Junta Directiva de la CNE, y otras con la Dirección Ejecutiva. Pero al término de mi gestión, no se dio ninguna modificación del acuerdo de la Junta Directiva, ni ningún oficio o circular que indique una ubicación o situación distinta para la Contraloría de Servicios, no solo por cumplimiento de la normativa que rige, sino para conocimiento de las jefaturas y personal en general. Esto a pesar de haberse indicado reiteradamente.

3. Recursos Dispuestos por la CNE para Realizar las Tareas de la Contraloría de Servicios

a) *Recurso Humano :*

Nombre del funcionario	Puesto	Grado Académico*
Un funcionario con puesto de profesional Jefe.	Profesional Jefe	El que sea atinente para realizar las funciones que demanda la Ley 9158 a la Contraloría de Servicios, según los múltiples servicios que presta la CNE en todo el país.
Un funcionario con puesto de técnico, para fungir como asistente.	Técnico Servicio Civil 1.	El que sea atinente para labores administrativas.
Un funcionario para labores secretariales.	Puesto Secretaria	Que sea atinente al argo.

Valga acotar que la Ley 9158, establece la figura de un funcionario de rango profesional para que ejerza las funciones de subcontralor de la Contraloría de Servicios, pero las autoridades de la CNE, desde el año 2013 han sido omisos en cumplir con este y otros mandatos establecidos en la citada ley.



b) *Otros Recursos:*

Recursos Físicos	Sí	No	Cantidad
Espacio físico (oficina)	X		
Espacio físico adecuado		X	
Fax	X		1
Teléfono	X		2
Línea telefónica propia	X		2
Computadora de escritorio	X		2
Impresora / fotocopiadora	X		1
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Acceso a Internet (limitado)	X		
Scanner	X		1
Cámara	X		1
Computadora portátil (laptop)	X		2
Proyector multimedia.	X		1
Grabadora	X		1
Pantalla, pizarra.	X		1

A la Contraloría de Servicios se le han asignado siempre los recursos presupuestarios solicitados por esta, para el cumplimiento de sus funciones, aunque se ha dado en los últimos años una orientación “ técnica desconocida ” que busca hacer que la Contraloría de Servicios, pierda su independencia (que por mandato legal tiene ver Art. 13 y 15 de la Ley 9158), trasladando a terceros muchas de las decisiones en el manejo del presupuesto asignado a la Contraloría de Servicios, teniendo esta que depender de si se le autoriza o no la utilización de los recursos asignados.

También la CS rige por lo establecido, en la Ley 8488 y sus reglamentos establecidos al amparo de dicha ley, atinentes a los servicios que presta. Esto para efectos de identificar su participación dentro de su gestión intermediadora en defensa tanto de los usuarios de los servicios ligados a la naturaleza jurídica de la CNE.



4. Metodología de Trabajo.

Entre las vías o canales que ha utilizado la Contraloría de Servicios para informar y orientar a los usuarios acerca sus derechos y de los servicios que presta la institución son:

- a) Cuestionarios aplicados en la entrada del edificio y en las zonas rurales a públicos diversos de usuarios (puerta a puerta). Estas son fundamentalmente encuestas de opinión y de satisfacción del servicio brindado por las instancias de la CNE.
- b) El buzón de sugerencias o recomendaciones.
- c) Sistema de control y seguimiento de inconformidades presentadas por diversos medios. Así como revisión de comentarios en redes sociales y otros.
- d) Conferencias dadas a integrantes de Comités Municipales de Emergencia de todo el país, sobre procedimientos y formas para mejorar la atención y trato con el usuario, especialmente en temas humanitarios y de riesgo.
- e) Producción y divulgación de mensajes digitales que se han transmitido por redes de emisoras de radio culturales y colocados en la web, de tal forma que el usuario conozca a la Contraloría de Servicio de la CNE y nos pueda contactar con facilidad.
- f) Producción y divulgación de información sobre los servicios que proporciona al usuario cada unidad de la CNE.
- g) Producción y divulgación de un Manual de Protocolos y Procedimientos para que las jefaturas de las unidades de servicios de la CNE, se informen mejor acerca de cómo debe ser tratado cada usuario que ocupa de nuestros servicios.
- h) Charlas cortas sobre información y técnicas adecuadas para el trato con el usuario de la CNE, dirigidas a personal de las unidades que tratan cotidianamente con el usuario.



C. Lo Realizado por la Contraloría de Servicios de la CNE Durante el Periodo 2014-2020

1.-El Detalle Sobre la Labor de la Contraloría de Servicios, por Período.

A continuación se presenta en tablas y cuadros de resumen por años y en desglose de esos mismos años, la información en detalle sobre los casos que atendió la Contraloría de Servicios, en inconformidades, quejas, denuncias, consultas o solicitudes de información, en cada uno de esos años entre el 2014 y el 2020.

TABLAS DE GESTION 2014-2018

Tabla A - Año 2014

		Cuadro 1-2014						
		TOTAL CASOS ATENDIDOS				OTROS RESULTADOS EN CASOS ATENDIDOS		
No.	Detalle	Casos Recib.	Casos Resueltos	%	Casos en Proceso	Infruct.	Casos Cerrados	%
1	Quejas e Inconformidades	10	10	100%	0	0	10	100%
2	Peticiones de Intermediación	13	13	100%	0	0	13	100%
3	Solicitudes de Información	15	15	100%	0	0	15	100%
4	Solicitudes de Asesoramiento	10	9	90%	0	1	10	100%
5	Denuncias	7	7	100%	0	0	7	100%
6	Sugerencias	3	1	33.33%	0	2	3	100%
7	Acciones de Oficio	6	6	100%	0	0	6	100%
TOTAL DE GESTIONES		64	61	95.31%	0	3	64	100%



Tabla B – Año 2015

Cuadro 1-2015									
Cantidad de <u>CONSULTAS O SOLICITUDES</u> DE las personas usuarias externas (Dimensión Información)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Por tipos de que requieren o por procedimientos no claros.	Centro de Documentación, Unidad de Normalización y Asesoría; Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo.	14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Cuadro 2-2015									
Cantidad de <u>DENUNCIAS</u> presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Trato a los Usuarios)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	La mayoría por situaciones anómalas relacionadas con gestiones encausadas erróneamente o por abusos.	OTRAS UNIDADES, CONTRALORIA DE SERVICIOS Y 9-1-1.	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Cuadro 3-2015									
Cantidad de <u>inconformidades (Quejas)</u> presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Calidad del Servicio)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	La mayoría por desatención de algún problema relacionado con situaciones de emergencias que les aquejan.	UNIDAD DE OPERACIONES	13	13	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			13	13	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

INCONFORMIDADES (QUEJAS), (DENUNCIAS), CONSULTAS, PETICIONES Y OTRAS

Cuadro 1-2016

TIPO DE CASO	CANTIDAD DE EXPEDIENTES	PERIODOS	CASOS POR PERIODO	UNIDAD QUE RESUELVE	RESULTADO
DENUNCIAS	14	I TRIMEST.	4	AS/GR/GA	PROCESADOS Y RESUELTOS
		II TRIMEST.	3		
		III TRIMEST.	6		
		IV TRIMEST.	1		
QUEJAS	10	I TRIMEST.	5	AS/GR/GA	PROCESADOS Y RESUELTOS
		II TRIMEST.	3		
		III TRIMEST.	1		
		IV TRIMEST.	1		
INCONFORMID.	4	I TRIMEST.	2	AS/GR	PROCESADOS Y RESUELTOS
		II TRIMEST.	2		
		III TRIMEST.	0		
		IV TRIMEST.	0		
INFORMACION	12	I TRIMEST.	0	GR/AS	PROCESADOS Y RESUELTOS
		II TRIMEST.	2		
		III TRIMEST.	5		
		IV TRIMEST.	5		

Cuadro 2-2016									
Cantidad de DENUNCIAS de las personas usuarias externas (Dimensión Denuncia)									
No.	Detalle de la Denuncia en forma concreta	Unidad organizacional/servicio o -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas / ⁴	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Por situaciones diversas que ameritan investigación y análisis.	Administración superior y sus unidades staff, unidades de Gestión del Riesgo y unidades de Gestión Administrativa	14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla C – Año 2016

Cuadro 3-2016									
Cantidad de QUEJAS de las personas usuarias externas (Dimensión Inconformidad)									
No.	Detalle de la queja en forma concreta	Unidad organizacional/servicio o -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas / ⁴	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
2	Por presuntas causas relacionadas con situaciones de servicios que requieren indagatoria, pruebas y rectificación.	Administración superior y sus unidades staff, unidades de Gestión del Riesgo y unidades de Gestión Administrativa	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Cuadro 4-2016									
Cantidad de INCONFORMIDADES presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Trato al usuario y otros)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas / ⁴	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
3	La mayoría por situaciones anómalas relacionadas con gestiones erróneamente o por presuntos malos procederes	Administración superior y sus unidades staff, unidades de Gestión del Riesgo.	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Cuadro 5-2016									
Cantidad de CONSULTAS O SOLICITUDES DE INFORMACION presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Acceso a la Información)									
No.	Detalle del tipo de servicios	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas / ⁴	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
4	La mayoría por diversas situaciones, procedimientos, formularios o competencias institucionales propias y externas.	Unidades Staff de la Administración superior, Unidades de Gestión Riesgo.	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

INCONFORMIDADES (QUEJAS), (DENUNCIAS), CONSULTAS, PETICIONES Y OTRAS

Tabla D-Año 2017

Cuadro 1-2017										
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%
TOTAL				1	1	0	0	100,00%	0,00 %	0,00%

Cuadro 2-2017

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 Secretaria de Presidencia	Presidencia y Recepción	Servicios al público	1	1	0
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%
TOTAL				2	2	0	0	100%	0,00%	0,00%

Cuadro 3-2017										
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 ⁶	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 de 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%
TOTAL				7	7	0	0	100%	0,00%	0,00%

Cuadro 4-2017										
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 jarras de Buenos aires por presuntos malos actos en trabajos sobre el río U jarras 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%
TOTAL				5	5	0	0	100%	0,00%	0,00%



Cuadro 5-2017

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%
TOTAL ^{4/}			15	100%

INCONFORMIDADES (QUEJAS), (DENUNCIAS), CONSULTAS, PETICIONES Y OTRAS

Tabla E-Año 2018

Cuadro 1-2018										
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%
TOTAL				1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Cuadro 2-2018										
Cantidad DE INCONFORMIDADES presentadas por las personas usuarias externas (Sub 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 de demandas de usuarios	1	1	0	0	100%	0,00%	0,00%
TOTAL				2	2	0	0	100%	0,00%	0,00%



Cuadro 3-2018										
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 /6	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 de 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%
TOTAL				7	7	0	0	100%	0,00%	0,00%

Cuadro 4-2018										
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 jarras de Buenos aires por presuntos malos actos en trabajos sobre el río U jarras 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%
TOTAL				5	5	0	0	100%	0,00%	0,00%

INCONFORMIDADES (QUEJAS), (DENUNCIAS), CONSULTAS, PETICIONES Y OTRAS

Tabla F-Año 2019

Cuadro 1-2019				
Cantidad de <u>CONSULTAS</u> registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Sobre trámites para obtener ayuda o apoyo institucional	10	10	100,00%
2	Sobre requerimientos de información diversa acerca de la CNE y su gestión.	14	14	100,00%
3	Sobre ubicación de documentos diversos en la web de la CNE	2	2	100,00%
TOTAL		26	26	100,00%

Cuadro 2-2019										
Cantidad de <u>INCONFORMIDADES</u> presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente) *	Bien o Servicio Institucional**	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
1	Complejidad para obtener bienes y servicios	Comité Municipal de Emergencia como parte del SNGR	acción para prevenir riesgos	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Complejidad para obtener bienes y servicios	Unidad de Desarrollo Humano	Respuesta a gestión administrativa	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Complejidad para obtener bienes y servicios	Unidad de Asesoría Legal	Información para intervención	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Continuación Cuadro 2-2019

	Complejidad para obtener bienes y servicios	Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo.	Petición de intervención.	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Complejidad para obtener bienes y servicios	Unidad de Normalización y Asesoría	Petición de intervención.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Mala calidad de los bienes y servicios	Unidad de Servicios Generales	atención de la central telefónica	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Mala calidad de los bienes y servicios	Comité Municipal de Emergencia de Abangares/CME San Carlos/CME Matina	Asistencia humanitaria	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Mala calidad de los bienes y servicios	Comité Municipal de Buenos Aires de Puntarenas.	acción para prevenir riesgos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Mala calidad de los bienes y servicios	dirección de Gestión Administrativa y Unidad de Servicios Generales	Atención en gestión de reparación de viviendas, afectadas por evento natural (viviendas de CNE)	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				18	18	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Cuadro 3-2019

Cantidad de **INCONFORMIDADES** presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente) *	Bien o Servicio Institucional**	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
				1	Disconformidad por organización del SNGR y personas y que atendieron el servicio	Comités Municipales de Emergencia 11 cantones consultados en Región Huetar Atlántica, Huetar Norte y Chorotega.	Evacuación asistida de comunidades antes situaciones de emergencia o desastre.	103	0	103
2	Disconformidad por organizaciones y personas que atendieron el servicio	Comités Municipales de Emergencia 11 cantones consultados en Región Huetar Atlántica, Huetar Norte y Chorotega.	Administración humanitaria de albergues temporales para personas afectadas por emergencia o desastres.	86	0	86	0	0,00%	100,00%	0,00%
3	Disconformidad por organizaciones y personas que atendieron el servicio	Comités Municipales de Emergencia 11 cantones consultados en Región Huetar Atlántica, Huetar Norte y Chorotega.	Discriminación o maltrato por aspectos de género y orientación sexual	25	0	25	0	0,00%	100,00%	0,00%
6	Disconformidad por organizaciones y personas que atendieron el servicio	Comités Municipales de Emergencia 11 cantones consultados en Región Huetar Atlántica, Huetar Norte y Chorotega.	Seguimiento, recuperación y protección de la comunidad en el post-desastre	155	0	155	0	0,00%	100,00%	0,00%
5	Falta de respuesta a solicitud por bienes y servicios que no brinda la institución directamente.	Comités Municipales de Emergencia 11 cantones consultados en Región Huetar Atlántica, Huetar Norte y Chorotega.	Accionar de la CNE y de instituciones integradas al Comité Municipal de Emergencia.	125	0	125	0	0,00%	100,00%	0,00%

Cuadro 4-2019										
Cantidad de INCONFORMIDADES presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente) *	Bien o Servicio Institucional**	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
1	Limitaciones de acceso al edificio e instalaciones	Administración Superior	ubicación del edificio y facilidades de acceso a los servicios	5	0	5	0	0,00%	100,00%	0,00%
2	Problemas de acceso al parqueo	Unidad de Servicios Generales	Acceso, espacios y comodidad del parqueo.	48	0	48	0	0,00%	100,00%	0,00%
TOTAL				53	0	53	0	0,00%	100,00%	0,00%

Cuadro 5-2019				
Origen de las INCONFORMIDADES Externas (En expedientes 2019 en archivo)				
No.	Unidad Organizacional (según organigrama vigente) *	Bien o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Comité Municipal de Emergencia como parte del SNGR	acción para prevenir riesgos	4	5,63%
2	Unidad de Desarrollo Humano	Respuesta a gestión administrativa	1	1,41%
3	Unidad de Asesoría Legal	Información para intervención	1	1,41%
4	Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo.	Petición de intervención.	3	4,23%
5	Unidad de Normalización y Asesoría	Petición de intervención.	2	2,82%
6	dirección Administrativa y Unidad de Servicios Generales y	atención de la central telefónica y ubicación, comodidad y acceso al parqueo.	49	69,01%
7	Comité Municipal de Emergencia de Abangares/CME San Carlos/CME Matina	Asistencia humanitaria	4	5,63%
8	Comité Municipal de Buenos Aires de Puntarenas.	acción para prevenir riesgos	1	1,41%
9	Administración superior, Dirección de Gestión Administrativa y Unidad de Servicios Generales	atención en gestión de reparación de viviendas, afectadas por evento natural (viviendas de CNE)	6	8,45%
TOTAL ^{4/}			71	100,00%



IV. PRINCIPALES LOGROS Y APORTES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS A LA GESTION INSTITUCIONAL

- a) Se impulsó y logró la modificación del menú automatizado de la Central Telefónica, para incluir mayores alternativas de acceso al usuario, hacia la Contraloría de Servicios. (Hoy aún se mantiene)

- b) Se tuvo durante varios años una página en Facebook en la cual se publicaron variados mensajes, imágenes y comentarios de interés para el público usuario y diversas acciones institucionales que relacionadas con ese trato y servicio al usuario, lo cual nos permitió estimular y ampliar más la participación ciudadana.

- c) Se modificó el espacio de la CS, la web de la CNE, para ampliar el espacio de transparencia y comunicación con el usuario, con el apoyo de las autoridades y la Unidad de Tecnologías de Información de la CNE.

- d) Se envió a imprimir la ley y el reglamento de las Contralorías de Servicios y se distribuyó entre las jefaturas y personal estratégico, con el fin de darles mayor acceso al conocimiento, sobre los derechos que le asisten al usuario de nuestros servicios.

- e) Se desarrolló un documento titulado: Protocolos y Procedimientos de Atención al Usuario (En este documento se incluyeron aspectos relacionados con el adulto mayor y personas con discapacidad)

- f) Igualmente se elaboraron e imprimieron varios desplegados, uno por cada unidad que presta servicios a los usuarios, con información detallada, sobre los servicios, requisitos y plazos que tiene la unidad para cumplirle al usuario, esto con la intención de poner en manos del usuario la información pertinente que nos permitiera facilitarle, con un lenguaje y estructura sencilla, la información que el usuario requiere para realizar sus gestiones en la CNE.



g) Se realizó la elaboración, revisión y renovación del documento titulado: Catálogo de Servicios al Usuario, como respuesta a una iniciativa del Ministerio de Economía Industria y Comercio, así como el envío en formato digital, para que pudiera ser accesado desde la plataforma interinstitucional que ellos crearon con esa finalidad. (Ese documento está colocado en la web de la CNE)

h) Se elaboraron varios audio-mensajes dirigidos al público usuario en general con el fin de que el usuario de diversas zonas del país conociera sobre la existencia de la Contraloría de Servicios de la CNE, y tuviera la información básica necesaria para acudir a la CS en demanda de mejoras en los servicios de la CNE. Estos mensajes fueron difundidos por la red de emisoras rurales del Instituto Costarricense de Enseñanza Radiofónica (ICER). (Los mensajes se encuentran colocados en la web de la CNE, como parte de la gestión en materia de transparencia institucional)

i) Con la capacitación de cierto personal estratégico de atención al usuario, se impartió con el apoyo irrestricto de la Dirección Ejecutiva, una serie de charlas y con ello, se logró incrementar sustancialmente la percepción positiva que el usuario tenía acerca de los servicios que les brinda la CNE. Gracias a ese trabajo y a la aplicación de buenas prácticas, la encuesta de percepción del servicio al usuario que nos visita, sigue reflejando un cambio radical en la calificación, pasando de un bueno y muy bueno a un Excelente.

j) Durante las pasadas emergencias provocadas primero por la Tormenta Nate y luego, por el Huracán Otto (año 2017), la administración de la CNE y el Sr. Presidente de la República, de entonces, establecieron la obligatoriedad de que todas las unidades administrativas y operativas se sumaran a la atención de la emergencia en distintas tareas. La CS, fiel al mandato de la Ley 9158, de velar por los derechos de los habitantes usuarios de nuestros servicios, acción que ya venía realizando en ese tipo de gestión durante las emergencias, no solo se afincó en la atención de consultas del público usuario, sino también en el seguimiento puntual de la situación de las personas ubicadas en los albergues y en el manejo de otro tipo de información igualmente importante. Todo esto desde la perspectiva de la visión de la CS en relación con los usuarios.



V. DEBILIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS, PARA SER REVISADAS Y TOMADAS EN CUENTA, DENTRO EN LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA INSTITUCIONAL.

- a. Ubicación y acceso fácil y directo, sin intermediarios en el trato y relación con todos los jerarcas de más alto nivel.
- b. Nombramiento de un profesional Sub Contralor.
- c. Que los jerarcas tomen más en cuenta a la CS, que den apertura y permitan ser asesorados por el Contralor de Servicios en materia de mejoras del servicio y atención al usuario tanto en tiempo ordinario, como situaciones de emergencia (Ver Art. 11, 13 y 15 de la Ley 9158).
- d. Que se emitan directrices claras y contundentes por parte del Jeraarca Institucional, hacia las direcciones y unidades subordinadas, sobre la obligación de incluir en las sesiones de trabajo con representantes de otras entidades a la CS y como entidad oficial y legalmente asesora en materia de atención y tratamiento de usuarios comunes, a la Contraloría de Servicios de conformidad con las normas establecidas en la Ley 8488.
- e. Establecimiento de una plataforma de servicio y de comunicación ciudadana, que permita no solo mejorar el servicio al usuario sino una comunicación más cercana que coadyuve en la percepción de la satisfacción plena del usuario por los servicios que recibe, entre otros aspectos, en todo el país.
- f. Participación del personal de la CS en actividades de capacitación en materia de prevención y manejo de situación de desastres en todas sus modalidades, para lograr un mayor conocimiento, sobre cómo debe actuar la institución en materia de ayuda humanitaria para con sus usuarios, cuando se presenten situaciones de emergencia o desastre.
- g. Capacitación sobre todo lo relacionado al cliente, derechos del ciudadano, manejo inteligente de conflictos y administración eficiente de plataformas de servicio.
- h. Capacitación en materia de rendición de cuentas y manejo de procesos jurídicos.



VI. OPORTUNIDADES DE MEJORA INSTITUCIONAL MÁS EVIDENTES SEGÚN CRITERIO DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

Se señalan en forma concreta qué tipo oportunidades de mejora ha logrado detectar la Contraloría de Servicios, a lo largo de varios años de gestión en la institución, con el fin de buscar una mejora sustancial en la prestación de los servicios o productos. Por la misma razón, se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos por la CS, a partir de cuestionarios, encuestas y otros medios utilizados que fundamentan las expresiones de percepción ciudadana.

Para tal efecto, se adjunta una tabla donde se anotan las **principales carencias de la institución**, detectadas, según lo reflejan los requerimientos de las personas usuarias durante varios períodos, recogidos en los informes presentados por la CS, según los estudios que durante varios años de gestión. Se presentan a continuación:

2.-Oportunidades de Mejora Institucionales Detectadas y Pendientes
1.-No hay un Sub Contralor, para dar mayor cobertura a todo el país.
2.-No existe una plataforma de servicios.
3.-Falta mayor identificación de las jefaturas, con la importancia de la CS, en la satisfacción del servicio al usuario.
4.-Falta mayor conciencia de las autoridades sobre la importancia y el rol que debe jugar la CS, para una mayor satisfacción en la prestación del servicio al usuario.
5.-Falta apoyo de parte de la Unidad de Tecnologías de Información, para mejorar la comunicación permanente con el usuario y detectar el sentir del usuario sobre la calidad del servicio que se le brinda.
6.-No hay suficientes espacios y relación de verdadero diálogo y apertura de parte del Jerarca Institucional, que haga que la CS, sea la Unidad Staff en la que las autoridades depositan su confianza y se dejan asesorar, en materia de mejoramiento del servicio al



usuario. Tanto en tiempos ordinarios, como en situaciones de emergencia. (Ver Art. 11 y 13 de la Ley 9158)

7.-El Contralor de Servicios, no tiene acceso abierto, fácil, directo y agendado periódicamente, ante la Instancia de mayor jerarquía (llámese Junta Directiva o Presidencia), para plantear situaciones de mutuo interés entre la administración activa y la CS.

8.-En el caso de las unidades que regularmente les corresponde por función coordinar instancias de representación interinstitucional (llámese Dirección de Gestión del Riesgo y sus dependencias principalmente), en la cuales se discuten y toman decisiones relacionadas con servicios a diversos usuarios, no se toma en cuenta la presencia de la Contraloría de Servicios como ente asesor y orientador, respecto de temas que son de interés para los usuarios)

1.- Mejoras Emprendidas por la Institucion en el Ambito de sus Servicios

(Muchas no se consignan aquí porque ya fueron citadas como logros de la Contraloría de Servicios)

- a) A partir de los resultados de encuestas aplicadas y por opiniones emitidas de los usuarios, convertidas en recomendaciones por esta Contraloría de Servicios es destacable búsqueda de alternativas para la reubicación y disposición de las instalaciones de la CNE, así como del estacionamiento que puede ofrecerle al público que visita el edificio en demanda de algún tipo de servicio. No obstante, esta es una situación que está en vías de resolverse para el segundo semestre del año 2020; o para el año 2021, debido a la emergencia por la pandemia que afecta al país y sus finanzas.
- b) Por las mismas condiciones que presenta el edificio, hasta el día de hoy, la institución no ha podido contar con una plataforma de servicios, misma que se espera esté resuelta a partir del momento en que se haga efectivo el cambio de edificio.
- c) En lo que respecta a situaciones que señala el usuario como aspectos por mejorar, especialmente en la zona rural, ya se está planteando no solo un reforzamiento del personal y de la capacidad logística institucional como un todo, sino de la ubicación de funcionarios un poco más cerca de los Comités de Emergencia, con lo cual se espera que para el año



2021, muchas mejoras se puedan realizar en función del usuario rural, al aumentar la observación y seguimiento cercano de la CNE sobre misma gestión, con una mejor distribución y capacidades de cada funcionario responsable de atender la zona rural.

VII. RECOMENDACIONES HECHAS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS A LA INSTITUCION Y AUN VIGENTES O POR CUMPLIR

Entre las recomendaciones que ha le ha hecho esta Contraloría de Servicios a las autoridades superiores de la CNE sobre los servicios y aspectos por mejorar, se pueden anotar las siguientes:

TABLA DE RECOMENDACIONES

ECOMENDACIÓN EMITIDA	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
1.-Dar al sitio web una mayor interactividad, para la comunicación con el usuario.	Transparencia institucional y accesibilidad.	Todas	Servicios
2.-Nombramiento de un Sub Contralor, m y asignación de un vehículo parmente para mejorar el monitoreo técnico de satisfacción del usuario en cuanto a los servicios.	Atención general al usuario.	Contraloría de Servicios	Servicios
3.-Insistir en el traslado de la CNE a un nuevo edificio, con mejor ubicación y distribución de espacios para servicio al usuario.	Accesibilidad y servicio al usuario en general	Todas	Instalaciones
4.-Renegociar o replantear contrato con empresa de seguridad para que destaquen personal con mejor presentación, con miras a mejorar el servicio al usuario.	Presentación y trato con el usuario.	Servicios Generales	Atención a la persona usuaria



RECOMENDACIÓN EMITIDA	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
5.-Convertir toda el área de recepción en una plataforma de servicios, con ventanilla única para trámites, con buena atención y trato al usuario en general. Una sola recepción, para cualquier trámite.	Trato al usuario y tramitología.	Administración superior	Tramitología y gestión de procesos
6.-Hacer esfuerzos que haya suficientes servicios sanitarios, incluidos los de personas con discapacidad.	Trato al usuario	Servicios Generales	Instalaciones
7.-Trasladar la central telefónica en su conjunto a la sala de telecomunicaciones.	Trato al usuario	Proceso de telecomunicaciones	
8.-En el área donde se establezca la plataforma de servicios, crear un espacio con cómodos asientos que tenga agua, información, conexión a internet, wifi y café, para el usuario. Así como una pantalla de televisión con información de utilidad sobre servicios, requisitos, trámites y plazos.	Trato al usuario	Servicios Generales y Comunicación Institucional	Instalaciones
9.-Los espacios que sugiere se creen y se abran para el usuario, deben estar administrados por la Contraloría de Servicios.	Trato al usuario	Contraloría de Servicios	Instalaciones
10.-Mejorar mecanismos relacionados con recursos y protocolos sobre a procesos de movilización del recurso humano y de transportes, destinados a la ejecución de procesos de evacuación, para hacer más ágil el proceso y mejorar tiempos de respuesta.	Trato al usuario	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Otras
11.-Dar continuidad a Comités Comunales de Emergencia, constituirlos de a la mayor brevedad don existan y mantener la transmisión del conocimiento que estos deben tener sobre sus escenarios de riesgo	Trato al usuario	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Otras



ECOMENDACIÓN EMITIDA	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
12.-Hacer y aplicar un reglamento sobre administración de albergues temporales, aprobado por la Junta Directiva de la CNE, para que, se establezcan estándares humanitarios y se apliquen en los albergues temporales con supervisión.	Trato al usuario	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Otras
13.-Establecer un protocolo humanitario de aplicación obligatoria, para que en el período del pos-desastre, las instancias de carácter técnico vinculadas al SNGR, bajo la rectoría de la CNE, y apoyados por el Comité Comunal de Emergencia, hagan una revisión minuciosa de cada zona afectada por la inundación u otro evento, esto para prever que en el futuro si se presentara nuevamente un evento similar, se tenga mayor claridad de cuales espacios habitados deben evacuarse con prioridad.	Trato al usuario	Dirección de Gestión del Riesgo y Unidad de Operaciones /Comités Municipales de Emergencia	Otras

VIII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TECNICA DE CONTRALORIAS DE SERVICIO DE MIDEPLAN

1. Iniciar un proceso de inducción a las más altas autoridades de las instituciones, por medio de la Procuraduría de la Ética y la Contraloría General de la República, para que se aplique por parte de los jefes institucionales y sus subordinados, sin erróneas interpretaciones todo lo estipulado en la Ley 9158.
2. Promover por medio de la Contraloría General de la República, medidas de fiscalización y rendición de cuentas, sobre diversos aspectos que tienen que ver con la aplicación, por parte de las instituciones públicas de la Ley 9158 y las capacidades de empoderamiento, autonomía y recursos que deben tener las Contralorías de Servicio, para realizar una labor eficiente y eficaz en cumplimiento de los principios de legalidad, proporcionalidad, discreción y deber de probidad entre otros.



3. Distribuir a las Contralorías de Servicio por sectores, siguiendo el modelo de sectorización del Estado, para garantizar una mejor coordinación y operación de éstas en el cumplimiento de las recomendaciones que se le hacen en los informes anuales enviados a la Secretaría Técnica. De igual manera que puedan contar siempre con el acompañamiento en materia de asesoría legal por parte de la Procuraduría de la Ética, para mejorar sus actuaciones.
4. Continuar con los procesos de capacitación en temas como: Elaboración y análisis de encuestas, resolución de conflictos, además de bases legales para el manejo de las inconformidades que se presentan en la administración pública.

IX. PROCESOS INICIADOS 2020

Es oportuno y conveniente para efectos de una continuidad beneficiosa para los intereses institucionales, de los usuarios y de la Contraloría de Servicios, poner en perspectiva los procesos que se iniciaron desde enero del año 2020 como se puntualiza a continuación:

- 1.- Se entregaron con la formalidad del caso, los archivos de los documentos a la unidad de Archivística, de los archivos con documentos que ya cumplieron con el período de reserva que ordena la normativa.
- 2.-Se confeccionó el PAO-2021 y se entregó con su respectivo presupuesto 2021.
- 3.-Se hizo la gestión ante SICOP y por medio de unidad de Control de Activos, para corregir cualquier desequilibrio que pudiera existir en materia de activos, resultando en absoluto orden el control de activos que lleva la Contraloría de Servicios.



- 4.-Se inició con la recepción de casos para el año 2020, con la correspondiente gestión de trámites de dichos casos y la apertura de expedientes 2020, asimismo se procedió al cierre definitivo de aquellos casos del 2019 que estuvieran aún en proceso y abiertos, pero concluidos.
- 5.-Se realizó el levantamiento de activos y se hizo la entrega respectiva a la unidad correspondiente.
- 6.-Se confeccionó e hizo entrega del Informe de Gestión Anual 2019, a la Secretaría Técnica del MIDEPLAN, con el visto bueno correspondiente de la Presidencia.
- 7.- Se colocó en la caseta de seguridad del edificio principal, las encuestas correspondientes a la evaluación que hacen los usuarios que nos visitan todos los años y que forma parte del cumplimiento de la normativa que rige a la Contraloría de Servicios.
- 8.-Se hizo entrega del Informe de Percepción que resultó de las encuestas que fueron aplicadas en los cantones que estuvieron dentro de la ruta que siguió el Huracán Otto en el 2017 y que pretendía medir la percepción general de las comunidades acerca de la gestión de la CNE y de los Comités Municipales de Emergencia de esos cantones.
- 9.-Se hizo entrega del Informe de Percepción que resultó de la encuesta aplicada en la entrada del edificio principal a lo largo del año 2019 y que busca medir la evaluación que hacen los usuarios que nos visitan, sobre el servicio e instalaciones.
- 10.- Se procedió con la solicitud formal a la Unidad de Desarrollo Humano, para la reposición del puesto dejado vacante por la jubilación de la señora Lucrecia Hernández, Asistente Administrativa de la Contraloría de Servicios.
- 11.-Se procedió a realizar la evaluación del PAO, correspondiente al I TRIMESTRE 2020, está incluida en la matriz de chare point.
- 12.-Se procedió a hacer comunicación formal para el usuario que nos visita sobre el protocolo de atención, en concordancia con los protocolos sobre COVID-19 aplicados por el Ministerio de Salud.



13.-Se procedió con la recepción y apertura de expedientes de aproximadamente 40 casos de quejas por desatención de usuarios en cuanto a la ayuda prometida por el gobierno, para paliar los efectos del desempleo y otros, producto del impacto del COVID-19. Se tramitaron todos a la Unidad de Operaciones, algunos fueron resueltos y cerrados, pero la mayoría quedaron abiertos y sin resolver.

14.-Se hizo levantamiento formal de los activos asignados a la Contraloría de Servicios, por medio de la encargada de Activos de la Proveeduría, igualmente se envió el documento de entrega de los activos, a la Dirección Ejecutiva, debido al mi retiro por jubilación.

15.-Se hizo entrega y revisión de los equipos tecnológicos: computadoras, proyector, impresoras y teléfonos, que fueron asignados a la Contraloría de Servicios y que están a cargo de la Unidad de Tecnologías de Información, lo cual fue realizado por uno de sus funcionarios.

16.-Se realizó entrega de las llaves que de oficina y muebles que estaban bajo la custodia de la Contraloría de Servicios a la Unidad de Servicios Generales la cual administra este tipo de cosas y espacios. De dejaron en sobre cerrado con el oficial de seguridad y luego se realizó verificación de la entrega de dichas llaves.

17.-Se participó y se dio apoyo irrestricto en todo el proceso que incluyó la preparación y el desarrollo del I PRIMER SIMULACRO NACIONAL. (Asistiendo a programas de televisión para apoyar el trabajo de divulgación y participación)

18.-Queda pendiente la actualización tanto en archivos digitales como expedientes, los respaldos que se mantienen en el chare point y que los lleva la asistente de la CS.

X ANEXOS

Entre los anexos del presente informe se pondrán imágenes o capturas de pantalla, de espacios de la web institucional, en la cual se encuentran los diferentes documentos e informes anuales de gestión que durante el período que se contempla en este informe, han sido debidamente presentados y puestos a disposición no solo de las autoridades, sino del público en los espacios



que prevé la web institucional para tales efectos. Igualmente se podrán verificar mediante este formato de anexos, los informes sobre participación ciudadana, en la expresión acerca de la percepción que ellos tienen sobre la gestión y servicios de la CNE, hacia los usuarios en diferentes momentos, tanto en época ordinaria como en tiempos extraordinarios o de alertas declaradas por emergencias.

Del mismo modo, se podrán verificar la existencia en la web de diversos documentos que fueron producidos y divulgados por la Contraloría de Servicios, durante el período que nos ocupa y que se han citado como logros concretos alcanzados por la CS, con el apoyo de los jefes de la CNE.

Lic. Gerardo Antonio Monge Bolaños
Contralor de Servicios CNE
Periodo 2014-2020



CNE
COMISIÓN NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS COSTA RICA

Acerca de nosotros Transparencia Reducción del Riesgo Preparativos y Respuestas Recuperación

Contáctenos

Alertas < 16-2020 DEL 3 JUNIO 2020 32-2020 DEL 4 JULIO 2020 >

NUESTRO QUEHACER EN LA PANDEMIA

Formulario para Ofrecimientos de apoyo humanitario

COSTA RICA solidaria



Transparencia

Jerarcas y Decisiones

Recursos Humanos

Bienes y Gastos Fijos

Compras y Contrataciones

Presupuestos y Estados Financieros

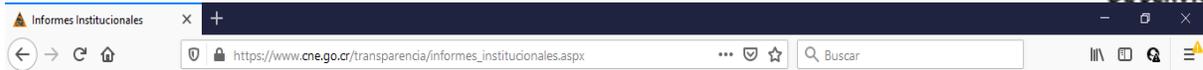
Planes Institucionales

Informes Institucionales

Participación Ciudadana

Datos Abiertos

https://www.cne.go.cr/transparencia/planes_institucionales.aspx



Contraloría de Servicios

2019

INFORME ESTUDIO DE PERCEPCION DEL USUARIO RURAL AFECTADO POR DESASTRES

INFORME DE GESTION ANUAL DE CS-PERIDO 2018

INFORME SOBRE LA PERCEPCION EXPRESADA POR EL USUARIO SEDE SOBRE SERVICIOS Y OTROS ASPECTOS



En caso de que no pueda visualizar los documentos en formato PDF, puede descargar el Adobe Acrobat Reader aquí:



[Inicio](#) | [Transparencia](#) | [Participación Ciudadana](#)

Participación Ciudadana

3.1.1 Invitaciones

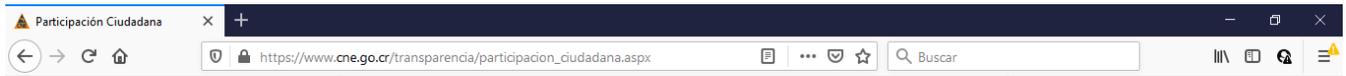
Mostrar registros

Buscar:

Nombre	Tipo
servicios2.mp3	
servicios3.mp3	
servicios4.mp3	
servicios5.mp3	

Mostrando desde 1 hasta 4 de 4 registros





Facebook de la CNE

3.3.2.1 Informe de aportes recibidos

Presentación de Satisfacción de los CME

Informe sobre percepción expresada por el usuario acerca de las instalaciones

Contraloría de Servicios

¿Sabía usted que la razón de ser de esta Contraloría de Servicios es garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que brinda la CNE, como institución pública, logrando con ello alcanzar mayor eficiencia y eficacia, así como la mejora continua e innovación de nuestros servicios?

También la Contraloría de Servicios busca garantizar el respeto de esos derechos que tienen las personas usuarias, tratando de establecer procedimientos mínimos para todas las gestiones de las personas usuarias de nuestros servicios, así como vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a las gestiones que se refieren a servicios o gestiones de algún servicio que hayan presentado, para su debido trámite ante la CNE, fiscalizando que se cumplan los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables a dichos trámites.

Por ello ponemos a su disposición nuestros teléfonos **2210-2779 y 2210-2784**, o bien puede enviar un correo electrónico a la cuenta de la Contraloría de Servicios (**contraloriadeservicios@cne.go.cr**) para iniciar con mucho gusto el trámite a su gestión.

Contenedor

[Ingresar al Formulario de Contraloría de Servicios](#)



Otros documentos

Mostrar 10 registros

Buscar:

↑↓ Archivo	↑↓ Tipo
INFORME DE GESTION ANUAL DE CS-PERIDO 2018.pdf	
INFORME ESTUDIO DE PERCEPCION DEL USUARIO RURAL AFECTADO POR DESASTRES-2019.pdf	
INFORME SOBRE LA PERCEPCION EXPRESADA POR EL USUARIO ACERCA DE LAS INSTALACIONES.pdf	
INFORME SOBRE LA PERCEPCION EXPRESADA POR EL USUARIO SEDE SOBRE SERVICIOS Y OTROS ASPECTOS 2019.pdf	
Manual de servicio al usuario 2011.pdf	
PRESENTACION DE ESTUDIO DE SATISFACCION DE LOS CME-2.pptx	
Reglamento de Organizacion y Funcionamiento de la Contraloria de Servicios-CNE.pdf	

Mostrando desde 1 hasta 7 de 7 registros

< >



Ingresar al Formulario de Contraloría de Servicios

Informe Anual de Gestión de Contraloría de Servicios

Mostrar 10 registros

Buscar:

↑↓ Archivo	↑↓ Tipo
Informe Anual de Labores 2014.pdf	
Informe Anual de Labores 2015.pdf	
Informe Anual de Labores 2016.pdf	
Informe Anual de Labores 2017.pdf	
Informe Anual de Labores 2018.pdf	
Informe estudio de la precepcion del usuario 2016.pdf	
Informe sobre percepcion expresada por el usuario acerca de las instalaciones.pdf	





Contraloría de Servicios x +
https://www.cne.go.cr/contactenos/contraloria_servicios.aspx

Documentos Importantes

Documentos	
Descripción	Tipo
Catálogo de servicios y tramites.pdf	PDF
INFORMACION PARA PRESENTAR QUEJAS O DENUNCIAS.mp3	MP3
INFORME DE GESTION ANUAL DE CS-PERIDO 2018.pdf	PDF
INFORME ESTUDIO DE PERCEPCION DEL USUARIO RURAL AFECTADO POR DESASTRES-2019	PDF
INFORME SOBRE LA PERCEPCION EXPRESADA POR EL USUARIO SEDE SOBRE SERVICIOS Y OTROS ASPECTOS- INFORME SOBRE LA PERCEPCION EXPRESADA POR EL USUARIO SEDE SOBRE SERVICIOS Y OTROS ASPECTOS	PDF
LA ATENCION AL USUARIO ANTE SITUACIONES DE RIESGO.mp3	MP3
Lineamientos de Gestión para las CS - Junio 2009.pdf	PDF
LOS USUARIOS DE LA CNE MERECE SERVICIOS DE CALIDAD.mp3	MP3
Protocolos procedimientos y legislación específica para atención del usuario.pdf	PDF
Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios-CNE.pdf	PDF
SERVICIOS DE LA CNE PARA LOS CIUDADANOS.mp3	MP3





[Inicio](#) | [Contáctenos](#) | [Contraloría de Servicios](#)

Contraloría de Servicios

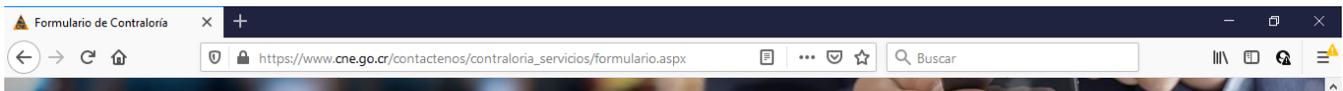
¿Sabía usted que la razón de ser de esta Contraloría de Servicios es garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que brinda la CNE, como institución pública, logrando con ello alcanzar mayor eficiencia y eficacia, así como la mejora continua e innovación de nuestros servicios?

También la Contraloría de Servicios busca garantizar el respeto de esos derechos que tienen las personas usuarias, tratando de establecer procedimientos mínimos para todas las gestiones de las personas usuarias de nuestros servicios, así como vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a las gestiones que se refieren a servicios o gestiones de algún servicio que hayan presentado, para su debido trámite ante la CNE, fiscalizando que se cumplan los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables a dichos trámites.

Por ello ponemos a su disposición nuestros teléfonos **2210-2779** y **2210-2784**, o bien puede enviar un correo electrónico a la cuenta de la Contraloría de Servicios (contraloriadeservicios@cne.go.cr) para iniciar con mucho gusto el trámite a su gestión.

Contenedor

[Ingresar al Formulario de Contraloría de Servicios](#)



[Inicio](#) | [Contáctenos](#) | [Contraloría de Servicios](#) | [Formulario de Contraloría](#)

Formulario de Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios de la C.N.E. es la unidad encargada de servir como mecanismo de comunicación entre usted estimado usuario y nuestra Institución, con el fin de procurar el buen funcionamiento del servicio público que estamos obligados a ofrecerle.

Por ello ponemos a su disposición nuestros teléfonos 2210-2779 y 2210-2784, adicionalmente en el enlace adjunto usted mismo puede detallar su inconformidad y al presionar el botón de enviar la misma ingresará al correo de la Contraloría de Servicios (contraloriadeservicios@cne.go.cr) para iniciar con mucho gusto el trámite a su gestión.



Nombre

Número de Identificación

Lugar de residencia

Formulario de Contraloría

https://www.cne.go.cr/contactenos/contraloria_servicios/formulario.aspx

Buscar

Teléfono(s)

Fax

Correo Electrónico

¿Desea que guardemos la confidencialidad de su nombre?

Sí No

Tipo de Solicitud

Consulta Denuncia
 Queja Sugerencia

Descripción de los hechos



Formulario de Contraloría

https://www.cne.go.cr/contactenos/contraloria_servicios/formulario.aspx

Buscar

Descripción de los hechos

No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad · Términos

Enviar



Ubicación

Horario de atención

CNE
Ampliar el mapa

Planta de Tratamiento
as Residuales...

SERVICIOS DE LA CNE PARA LOS CIUDADANOS.mp3

Servicios que brinda la CNE

Brochures de las Unidades de la CNE

Servicios que brinda la CNE



Ubicación

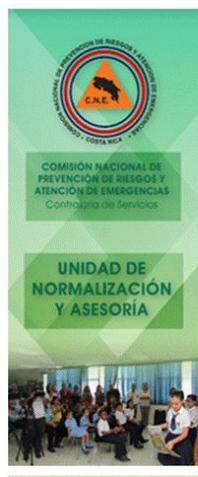
Horario de atención
Lunes a viernes de
8:00am a 4:00pm.
Jornada continua

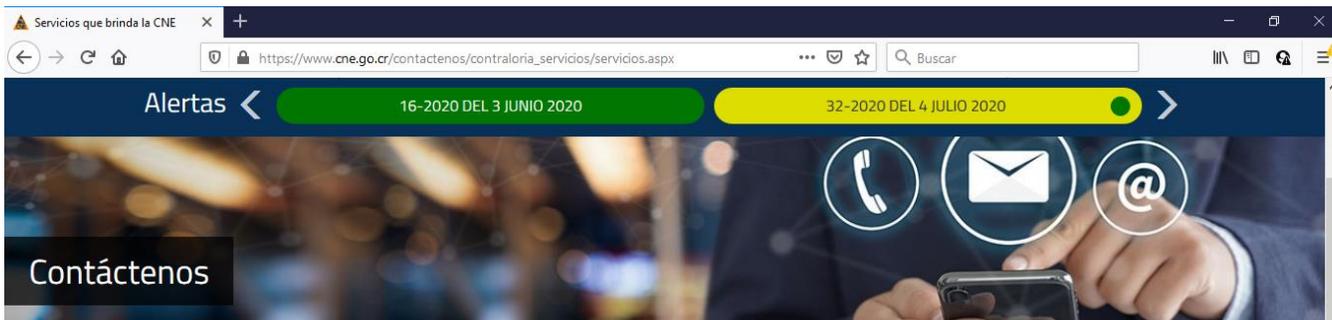
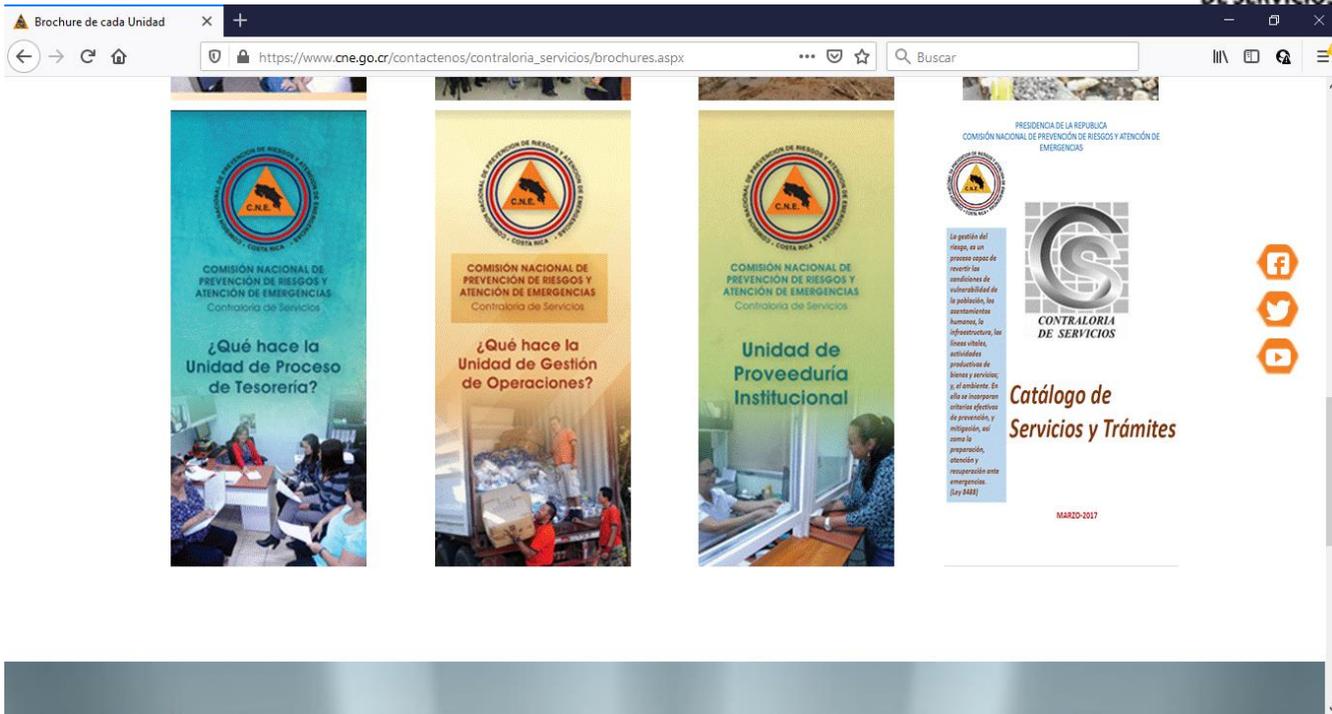
Central telefónica: (506) 2210-2828

Correo institucional

Unidades de la CNE

Para más información consulte el Brochure de cada Unidad





[Inicio](#) | [Contáctenos](#) | [Contraloría de Servicios](#) | [Servicios que brinda la CNE](#)

Servicios que brinda la CNE

Los servicios más representativos que la CNE, proporciona a diversidad de usuarios:

En esta gestión se aplica el criterio de la exclusividad absoluta y la no discriminación por concepto de género, grupo étnico, condición social, religiosa o política, entre otras. Estos servicios son:

[Descargar Catálogo completo de servicios y trámites que brinda CNE](#)

+ Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo.

+ Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo.

+ Unidad de Gestión de Procesos de Reconstrucción

+ Unidad de Proveeduría Institucional.

+ Unidad de Proceso de Tesorería.

+ Contraloría de Servicios



En caso de que no pueda visualizar los documentos en formato PDF, puede descargar el Adobe Acrobat Reader aquí: 

Ubicación

Horario de atención
Lunes a viernes de

CNE
San José Province, San José
5.0 ★★★★★ 1 review

Río Torres

Directions Save

https://www.cne.go.cr/contactenos/contraloria_servicios/servicios.aspx#HERMES_ACCORDION_1_5 [view larger map](#)

Lic. Gerardo Antonio Monge Bolaños
Contralor de Servicios CNE
Periodo 2014-2020