



**PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS
DIRECCIÓN EJECUTIVA**

CONTRALORIA DE SERVICIOS

**INFORME SOBRE PERCEPCIÓN
EXPRESADA POR EL USUARIO, ACERCA DE LAS INSTALACIONES,
EL TRATO Y EL SERVICIO QUE PRESTA LA CNE EN SU SEDE**

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

ENERO * 2019



Tabla de Contenido

Pág.

1	Introducción	3
2	Fundamentación	4
3	Objetivos del Estudio de Percepción del Servicios	5
4	Metodología	6
5	Resultados Obtenidos. (Gráficos del 1 al 24 y tabla No. 1)	7
6.	Análisis. (Gráfico 25 y tabla No. 2)	29
7.	Recomendaciones.	36
8.	Fuentes Consultadas	39



1.-Introducción

Como acción precisa que busca la consecución de las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional (POI-2018) y actuando bajo la perspectiva de las tareas que debe realizar la Contraloría de Servicios, para dar fiel cumplimiento de los mandatos que le establece la Ley 9158, sobre satisfacción del usuario y además, lograr con esto, obtener información lo más objetiva posible de parte de un importante segmento de los usuarios de los servicios que por ley debe prestar la CNE, hemos aplicado un nuevo sondeo entre los usuarios que nos visitan, para medir la percepción que ellos tienen, acerca de aspectos como presentación y limpieza del edificio, así como calidad de la atención, por parte de los funcionarios y calidad de los servicios recibidos.

Lo anterior, con miras a lograr obtener información, lo más precisa posible de, para poder analizar con la mayor transparencia y objetividad posibles y así darnos plena cuenta de cómo percibe el usuario a la CNE, especialmente aquel que viene a realizar alguna gestión en nuestra sede. Todo con la doble intención, de hacer a los funcionarios y las autoridades, aquellas observaciones de mejora o recomendaciones orientadas a revisión de todo aquello que podría hacerse mejor, en busca siempre, de una mayor continuidad y calidad en los servicios, acorde con las políticas y objetivos institucionales que deben orientarse a la satisfacción de las necesidades que demandan y tienen derecho a tener los usuarios.

En esta ocasión se ha contado con el apoyo de la Unidad de Servicios Generales, la cual como responsable de fiscalizar el servicio de Seguridad y Vigilancia que se da en nuestras instalaciones, nos ha ayudado gestionando lo correspondiente para los oficiales de seguridad, inviten a los usuarios a manifestar por escrito su opinión acerca de la CNE y sus servicios, llenando un instrumento preparado de previo por la Contraloría de Servicios.



Después de transcurrido varios meses, se ha logrado obtener la opinión de cincuenta y tres usuarios que visitaron diferentes unidades y se han logrado obtener datos que servirán de insumo importante para gestionar mejoras en todo aquello en lo que sea posible mejorar respecto tanto de las instalaciones como del trato al usuario y del servicio que le prestamos a quienes visitan las oficinas de la CNE, para realizar alguna gestión relacionada con alguno de nuestros servicios.

2.-Fundamentación

La Contraloría de Servicios, es la unidad creada en concordancia con lo establecido por la Ley 9158, en procura de proteger los derechos de los usuarios a servicios de calidad, en este caso lo que proporciona la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias. Para este efecto es oportuno conocer:

Objetivos de la Contraloría de Servicios, (Según mandatos de la Ley 9158 y Ley 6227 LGAP)

- 1) Procurar el cumplimiento de los principios fundamentales del servicio público, como la continuidad, la eficiencia, adaptabilidad a cambios en el régimen legal y necesidad social, la igualdad de trato a los usuarios, destinatarios o beneficiarios (Art. 4, Ley General de la Administración Pública)
- 2) Garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos que brinda en este caso la CNE (Adaptado a la lectura del Art. 1, Ley 9158).
- 3) Garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que reciben, para lo que nos interesa, de la CNE (Adaptando la lectura del Art. 2, inciso 2, Ley 9158).
- 4) Establecer la obligación de promoción de políticas públicas de calidad en la prestación de los servicios se ofrecen al usuario, en este caso por parte de la CNE (Adaptado a la lectura del Art. 2, inciso 3, Ley 9158).



- 5) Promover la participación de las personas usuarias en el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios públicos de la CNE (Adaptado a la lectura del Art. 11, Ley 9158)
- 6) Apoyar, complementar, guiar y asesorar a los jefes de la CNE o encargados de tomar decisiones, para que procuren mayor efectividad en logro de los objetivos organizacionales y en la calidad de los servicios que se brindan al usuario (Adaptado a la lectura del Art. 11, Ley 9158)
- 7) Canalizar y mediar entre la CNE y los usuarios, sobre los requerimientos en cuanto a los servicios que por ley debe brindar la CNE (según su naturaleza jurídica), su efectividad y continuidad (Adaptado a la lectura del Art. 11, Ley 9158).
- 8) Emitir conclusiones y recomendaciones, como producto de las investigaciones que realicen de conformidad con sus competencias (Art. 16, Ley 9158)

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

3.-Objetivos del Estudio de Percepción del Servicios

- 1.-Dar cumplimiento a los objetivos que orientan por mandato de ley a la Contraloría de Servicios.
- 2.-Conocer el criterio de los usuarios, acerca de la satisfacción que estos, sobre los servicios que les proporciona la CNE.
- 3.-Buscar a partir de la información que proporcionen los usuarios, proponer diversas alternativas de mejora en la prestación de estos servicios y en la calidad de los mismos, para mayor satisfacción del usuario y de la satisfacción de sus derechos.



4.-Metodología

Para este estudio se ha utilizado la metodología inferencial, que es un método que comprende además, procedimientos, los cuales permiten determinar algunos datos de interés sobre una población determinada estadísticamente. Se aplica tomando una pequeña parte de esa población como muestra, para con los datos extraer conclusiones. Su objetivo es obtener respuestas que sean de utilidad para construir deducciones que se puedan generalizar. Se basa en información numérica y de apreciación valorativa.

Esta metodología es muy útil, para establecer ciertos patrones entre los datos y obtener inferencias acerca de la o las variables que se estudian. Las inferencias que se logren obtener, pueden tomar forma de respuestas a preguntas.

4.1.-Descripción de la aplicación de la metodología aplicada en estudio:

Se toma una muestra que permita obtener conclusiones, por medio de las respuestas, dada por el encuestado al cuestionario. Esto permite obtener algunas inferencias o conclusiones que son como respuesta a diversas preguntas sobre el servicio que en este caso se pretende medir.

4.2.-Percepción del Servicio del Servicio de la CNE, por parte de los usuarios que hicieron uso de algún servicio durante diversos momentos en el año 2018 en su edificio en Pavas.

4.3.- VARIABLES CONSULTADAS SOBRE ALGUNOS DE LOS SERVICIOS

- 1.-Trato y disposición del agente de seguridad
- 2.-Presentación del agente de seguridad
- 3.-Señales de información orientadora del edificio



- 4.-Espacio en el parqueo
- 5.-Limpieza, presentación y comodidad de las instalaciones
- 6.-Información recibida acerca de los servicios que le ofrece la CNE, trámites y plazos de cumplimiento
- 7.-Actitud y disposición del funcionario (a) que le atendió
- 8.-Claridad y calidad de asesoría que recibió de parte de los funcionarios que le atendieron
- 9.-Rapidez en la atención.
- 10.-Debilidad observada
- 11.-Por mejorar
- 12.-Se le hizo realizar algún trámite o procedimiento considerado por usted innecesario

4.4.- Escala de Medición Empleada

ESCALA DE MEDICIÓN CUALITATIVA

- a) Estimaciones de Valor Negativas: PESIMO /MALO/ REGULAR
- b) Estimaciones de Valor Positivas: BUENO / MUY BUENO /EXCELENTE
- c) Estimación de Valor Neutra: NR

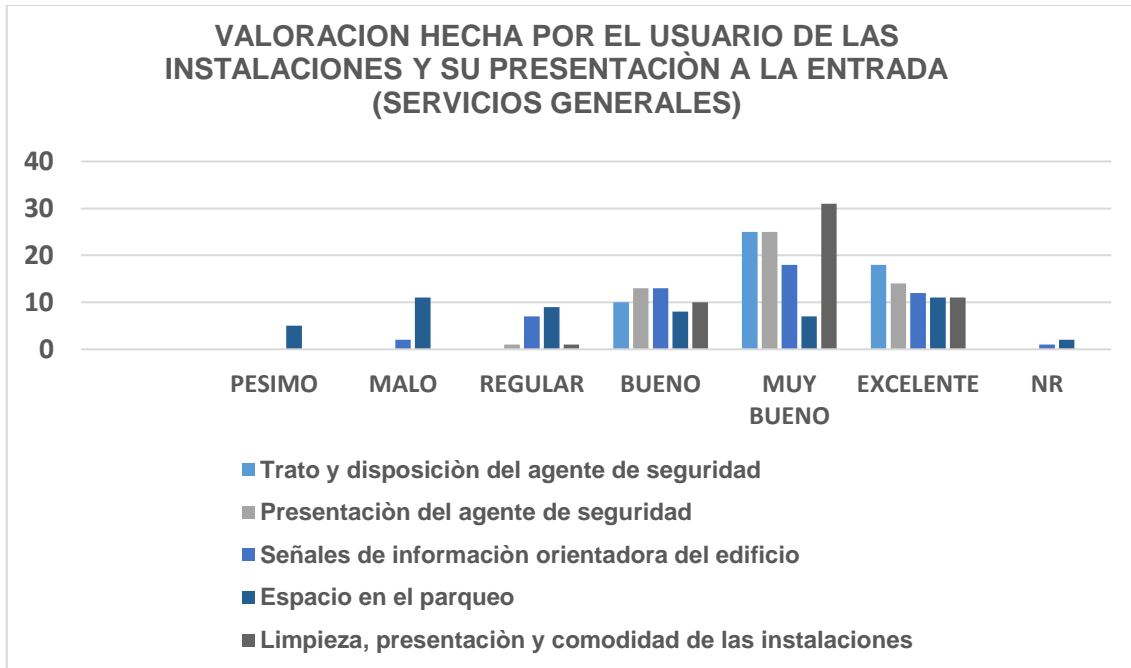
5.-Resultados Obtenidos.

5.1.-Resultados de Valoración General Aplicados a la CNE, como un todo.

En los gráficos 1, 2, 3 y 4 que se presentan a continuación se reflejan los resultados obtenidos en el muestreo de percepción del usuario, en este caso referido en términos generales a lo el usuario percibe de la CNE, en cuanto a presentación de los agentes de seguridad, instalaciones, información, orientación y servicio al usuario en general.



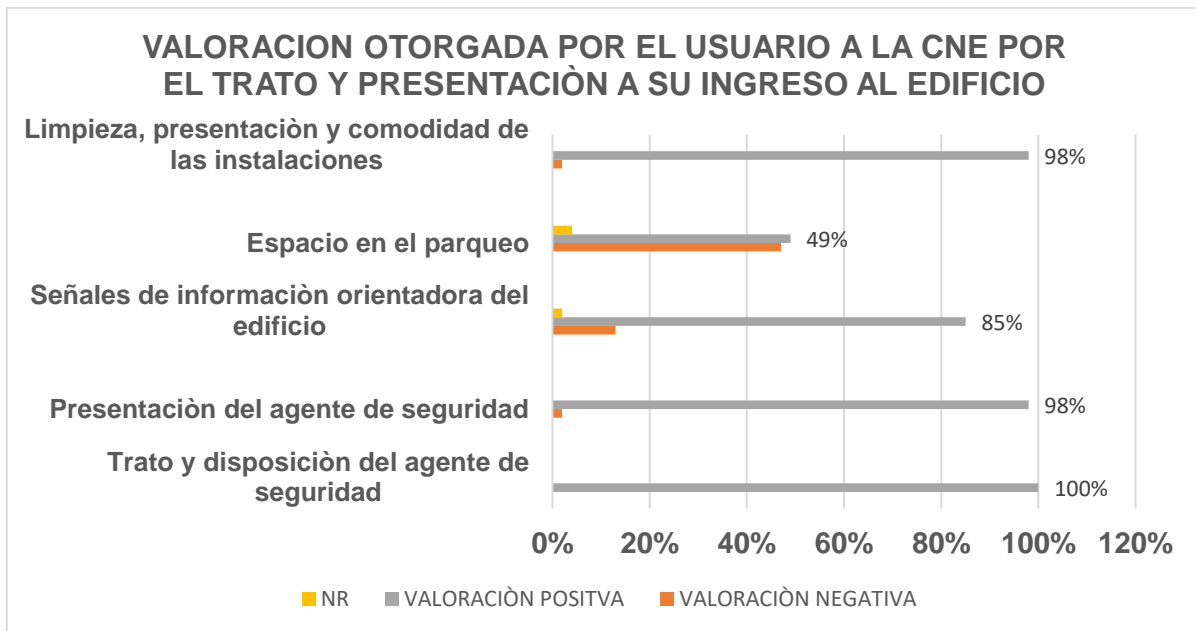
Gráfico No. 1 (Datos Absolutos)



Como puede apreciarse en este Gráfico No. 1 de cifras absolutas, los usuarios consultados en su mayoría califican a la seguridad e instalaciones con bueno, muy bueno y excelente.



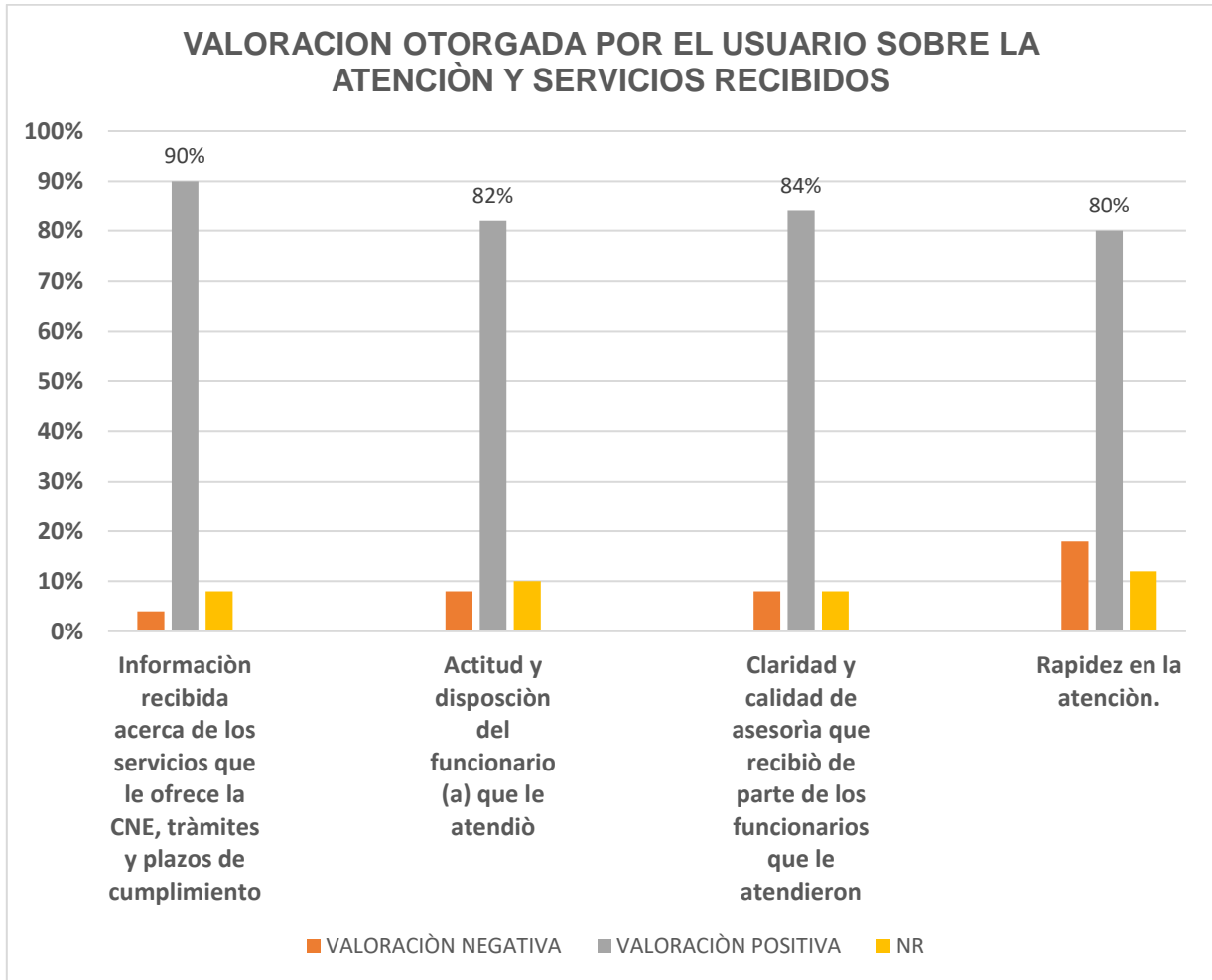
Gráfico No. 2 (Datos Relativos)



Como continuación del resultado reflejado en el Gráfico No. 1, se puede apreciar en este Gráfico No. 2, como se expresa en porcentajes la apreciación del usuario respecto de la limpieza del edificio, señales de información, presentación, trato y disposición del agente de seguridad quien lo recibe en la caseta. Puede notarse que la calificación se en su mayoría en términos positivos entre el 85% y el 100%. Entre los valores negativos destaca la valoración que le da el usuario al espacio en el parqueo de vehículos, con una calificación mayor al 40%, la cual sigue siendo baja y menos del 20% en los otros aspectos calificados como negativos.



Gráfico No. 3 (Datos Relativos)



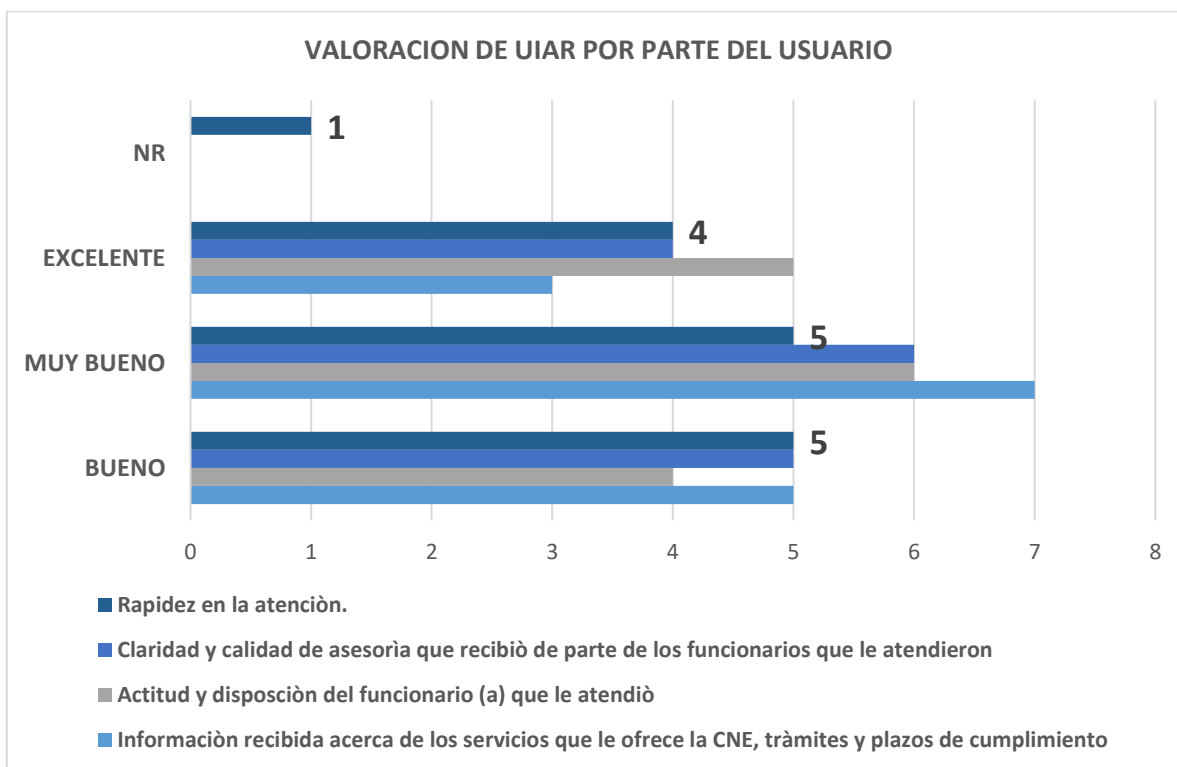
En este Gráfico No 3, se refleja la calificación que el usuario le dio la forma en que se da el servicio por parte del personal de las unidades visitadas. Aspectos como: Información recibida, actitud del funcionario que le atendió, claridad de la información y agilidad o rapidez en la atención, son valorados con porcentajes entre



el 80% y el 90%, especialmente porque se refiere a una percepción dentro del rango de lo positivo (bueno, muy bueno y excelente). Mientras que en estos mismos aspectos del servicio al usuario, en los valores considerados como negativos (pésimo, malo y regular), la calificación otorgada es menor al 20%, lo cual es destacable positivamente para el servicio que da la CNE.

5.2.- Resultados de Valoración Por Unidad Visitada

Gráfico No. 4. (Datos Absolutos)



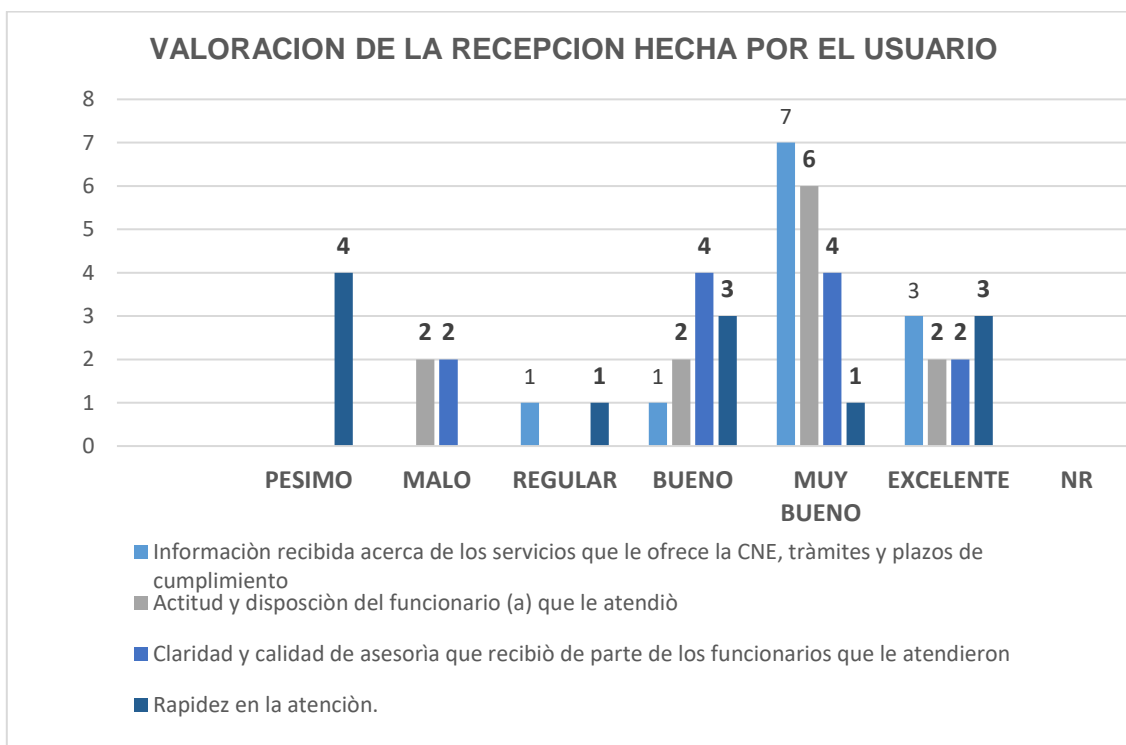
15 FORMULARIOS

El Gráfico No. 4(Datos absolutos) muestra la valoración que los usuarios le dan a la forma en que les presta el servicio la Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo. De 15 usuarios que llenaron el cuestionario, 14 valoran a esta unidad de manera positiva y solo uno no respondió. Llama la atención que no aparece ninguna valoración negativa. La percepción se ve por la forma en que se da el servicio, en



donde la RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN, la CLARIDAD Y CALIDAD DE ASESORIA QUE RECIBIO, la ACTITUD Y DISPOSICION, así como la INFORMACIÓN RECIBIDAS, es altamente positiva.

Gráfico No. 5. (Datos Absolutos)



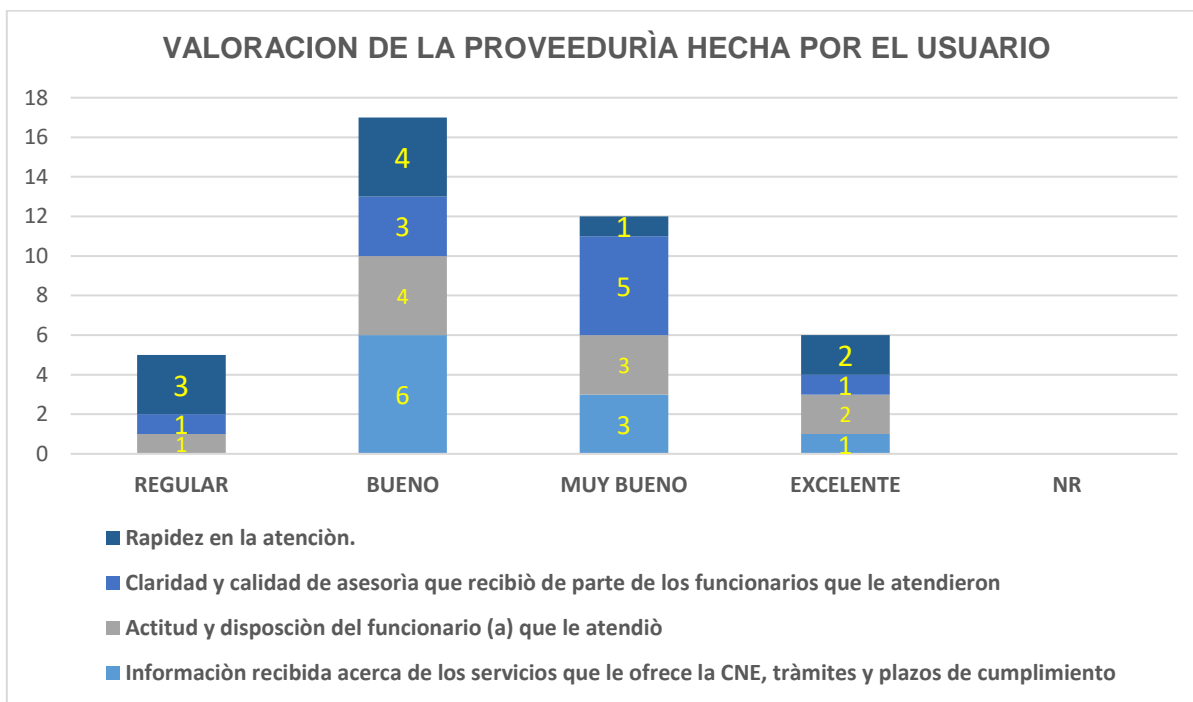
12 FORMULARIOS

El Gráfico No. 5 (Datos absolutos) nos refleja cómo percibe el usuario el servicio que se le da en la Recepción. De 12 usuarios que llenaron la encuesta algunos dan una valoración negativa y otra positiva a la forma en que se da cada tipo de servicio. Detallando lo anterior por ejemplo: Los 12 usuarios califican positivamente la INFORMACIÓN RECIBIDA, 8 de 12 califican positivamente la ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO y solo 4 de 12 califican la ACTITUD Y DISPOSICION de manera negativa. En cuanto a la CLARIDAD Y CALIDAD DE LA ASESORIA, de los 12 consultados 6 la perciben negativamente y 6 positivamente.



En la RAPIDEZ DE LA ATENCIÒN de 12 usuarios 5 la perciben negativamente y 7 positivamente.

Gráfico No. 6. (Datos Absolutos)

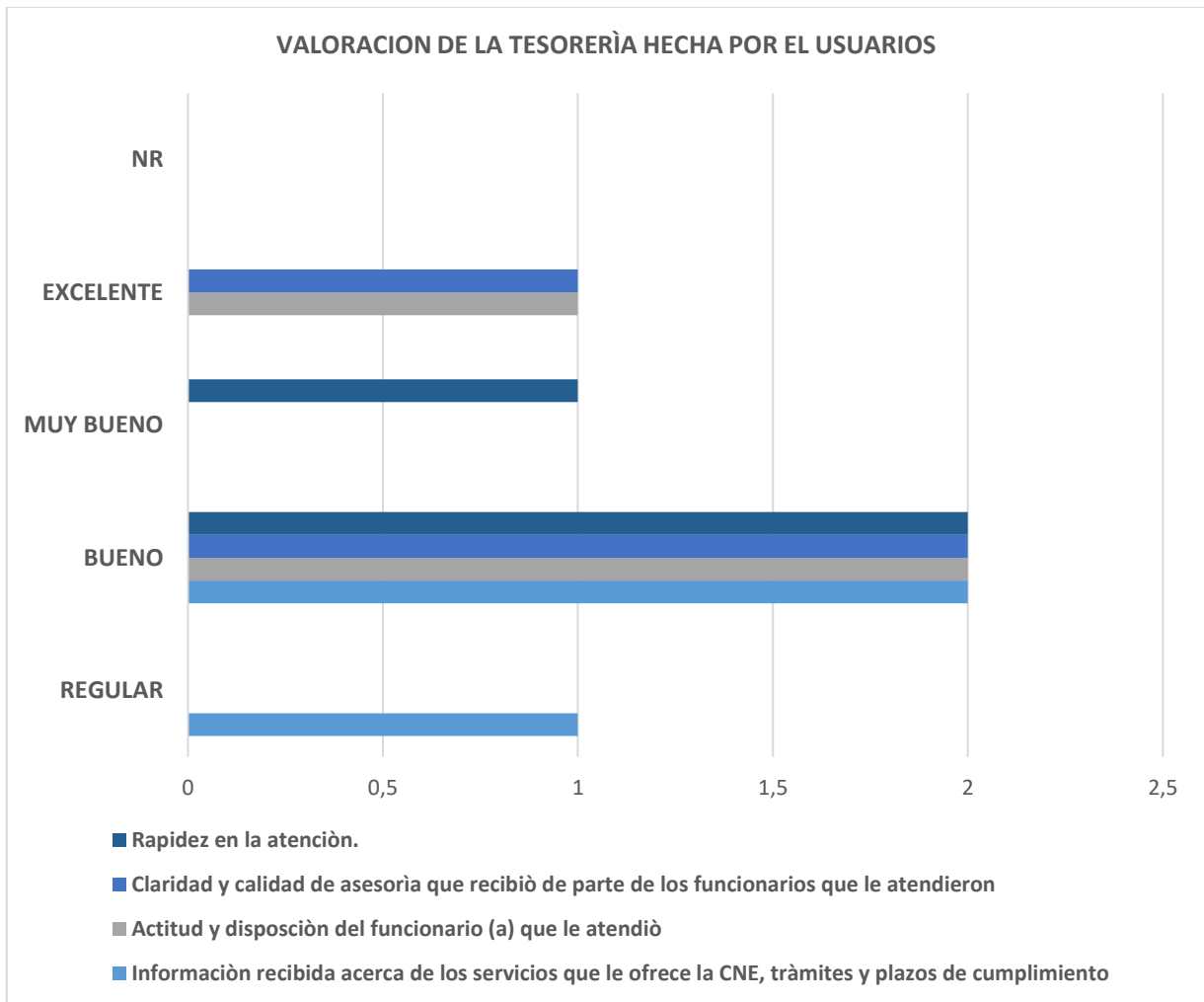


10 FORMULARIOS

El Gráfico No. 6 (Datos absolutos), referente a la valoración que hace el usuario de la Unidad de Proveeduría, se puede apreciar la mayoría de los 10 usuarios que llenaron la encuesta y visitaron la Proveeduría, hace una valoración mayoritariamente positiva y en mínimo lo hace negativamente. En detalle sobre la RAPIDEZ EN LA ATENCIÒN de 10 usuarios 7 la califican positivamente y 3 negativamente. En materia de CLARIDAD Y CALIDD DE LA INFORMACION RECIBIDA, 9 usuarios la califican positivamente y solo 1 lo hace negativamente. Sobre ACTITUD Y DISPOSICION DEL FUNCIONARIO, 9 la califica positivamente y 1 lo hace negativamente. Finalmente sobre INFORMACION RECIBIDA los 10 usuarios la califican positivamente.



Gráfico No. 7. (Datos Absolutos)

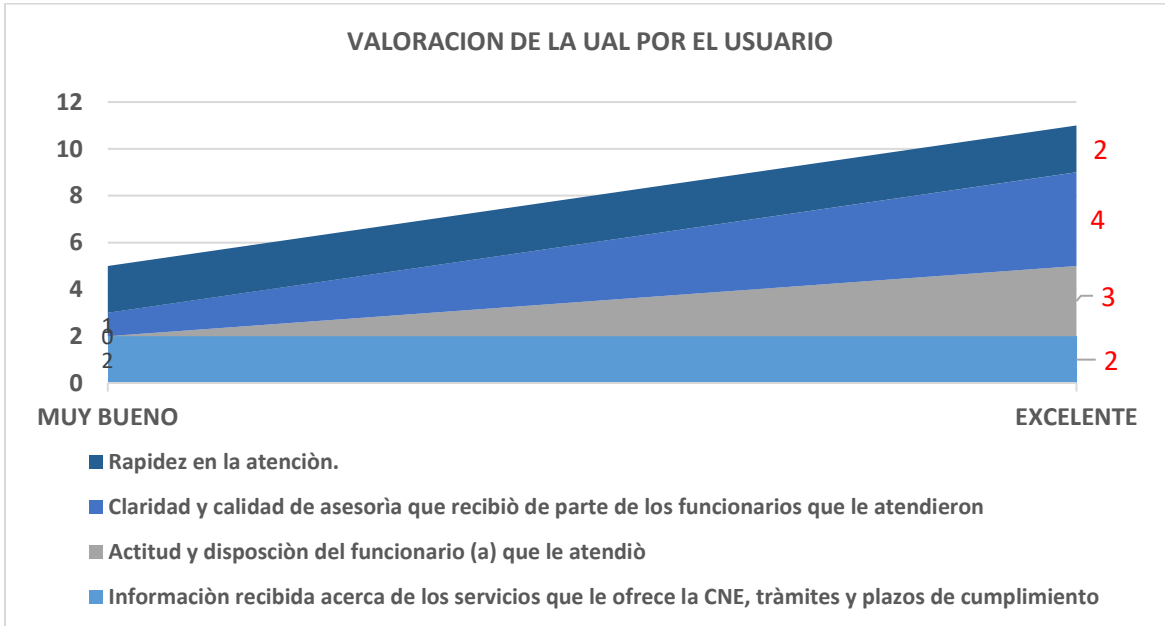


3 FORMULARIOS

El Gráfico No. 7 (Datos Absolutos), referente a la valoración que hace el usuario del personal y servicios de la TESORERÍA, de tres usuarios que quisieron llenar la encuesta los 3 la califican de manera positiva. Uno de los 3 usuarios, califica el servicio denominado INFORMACION RECIBIDA, negativamente.



Gráfico No. 8. (Datos Absolutos)

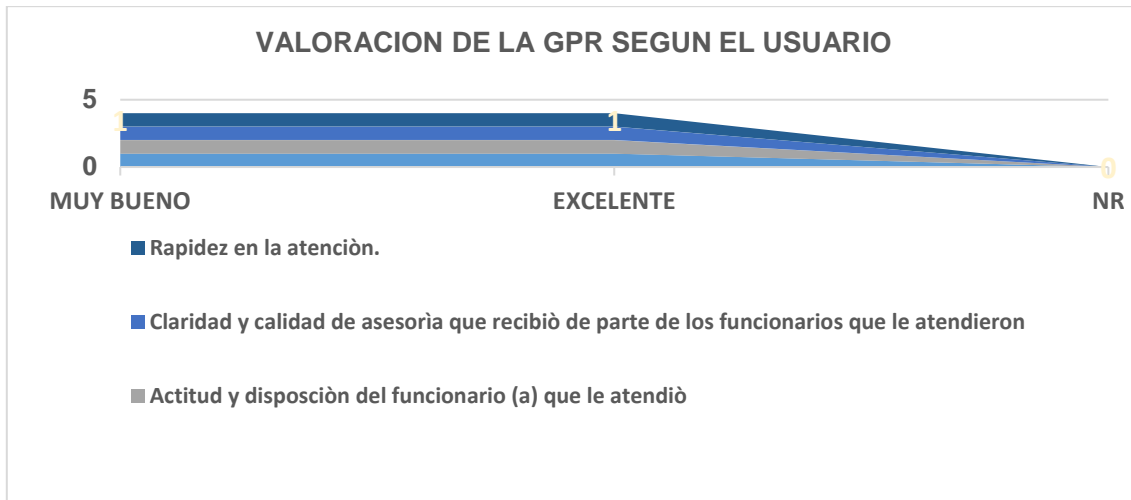


4 FORMULARIOS

En el caso de la Unidad de Asesoría Legal 4 de los usuarios que la visitaron y llenaron la encuesta, dan una calificación de EXCELENTE al personal y a los servicios. Decir la percepción del usuario esta unidad y sus servicios es sumamente positiva, por parte del usuario.



Gráfico No. 9. (Datos Absolutos)

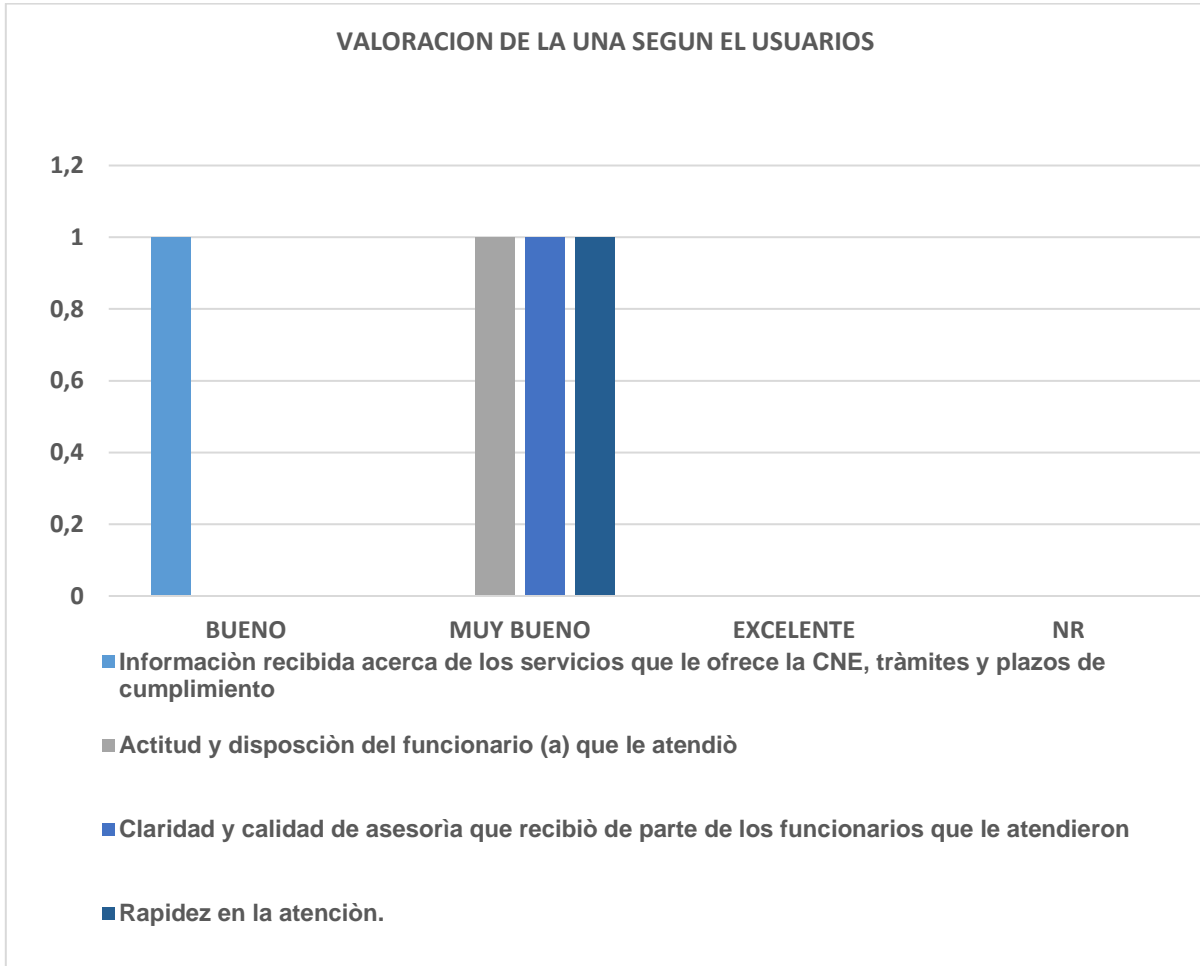


2 FORMULARIOS

En el caso de la Unidad de Gestión para la Reconstrucción 2 de los usuarios que la visitaron y aceptaron llenar la encuesta, dan una calificación de EXCELENTE al personal y a los servicios, es su calificación es positiva sobre esta unidad y la forma en que prestan el servicio.



Gráfico No. 10 (Datos Absolutos)

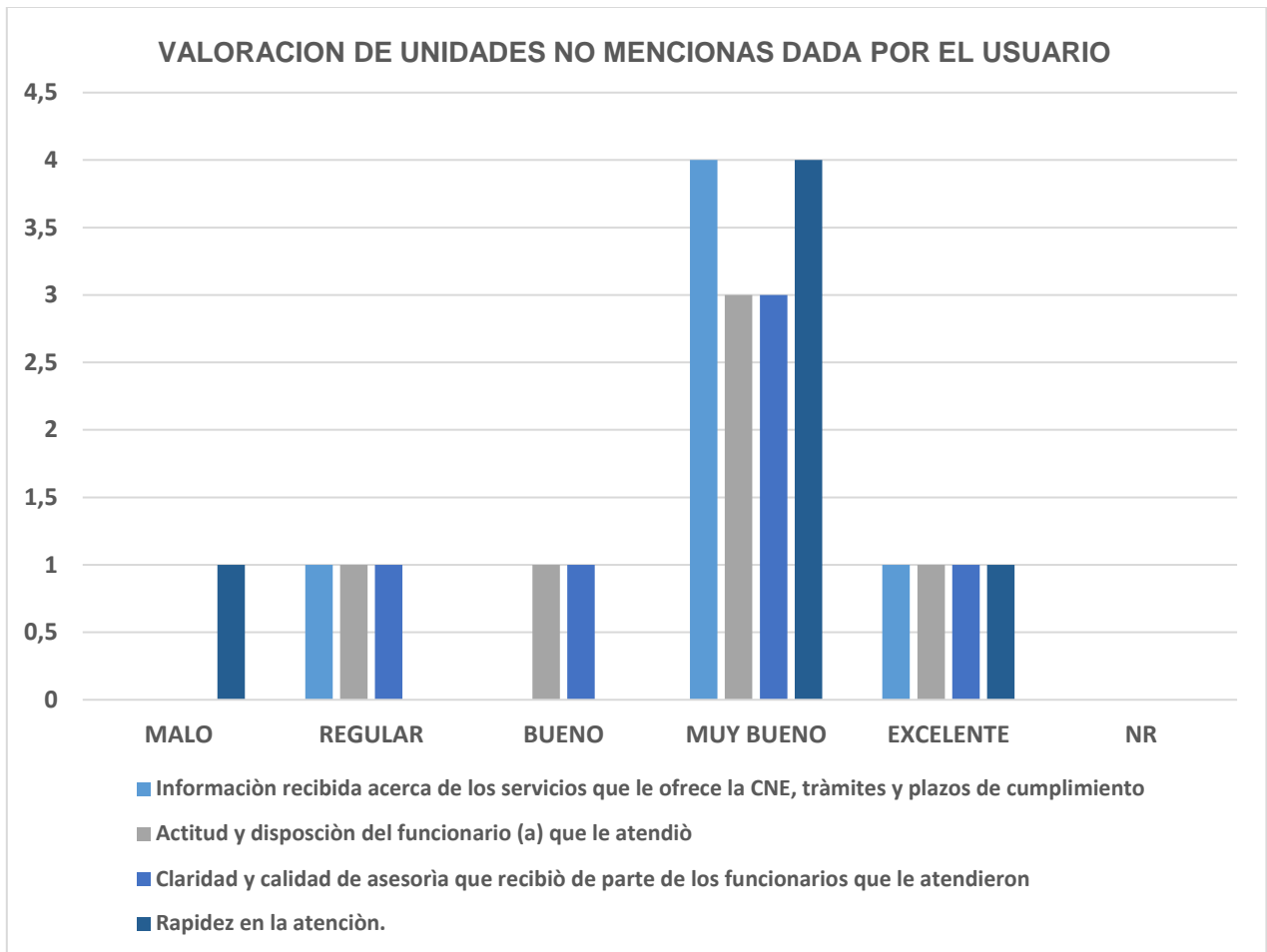


1 FORMULARIO

Sobre esta unidad de Normalización y Asesoría, solo un usuario llenó la encuesta, lo hace positivamente.



Gráfico No. 11. (Datos Absolutos)



6 FORMULARIOS

En el Gráfico No. 11 (Datos absolutos), se ha recogido la valoración que 6 usuarios de los que aceptaron llenar la encuesta dan, pero no a una unidad en especial, sino que se infiere que es la CNE, en general. El resultado que obtuvimos es que 5 de los 6 la perciben positivamente y solo 1 de 6 la califica de manera negativa. Esto tomando como variables: INFORMACIÓN RECIBIDA, ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO, CLARIDAD Y CALIDAD DE LA ASESORIA; y, RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN.



Gráfico No. 12. (Datos Absolutos)



En este Gráfico No. 12 (Datos absolutos), se pueden apreciar de manera muy concreta cuales son las unidades más visitadas por los usuarios que llegan a las instalaciones de la CNE, a realizar alguna gestión, relacionada con los servicios que le brindamos al público usuario. Podemos apreciar las unidades con mayoría de visitas son: UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y ANALISIS DEL RIESGO (14 usuarios), la RECEPCION (12 usuarios), la UNIDAD DE PROVEEDURIA (11 usuarios), ASESORIA LEGAL (4 usuarios), UNIDAD DE TESORERIA (4 usuarios) y 6 usuarios no respondieron.

5.3.-Resultados de Valoración por Servicio Evaluado

A continuación, se desglosa con gráficos en cifras relativas, la valoración dada por los usuarios y en general a cada servicio institucional general que se evaluó con la encuesta.



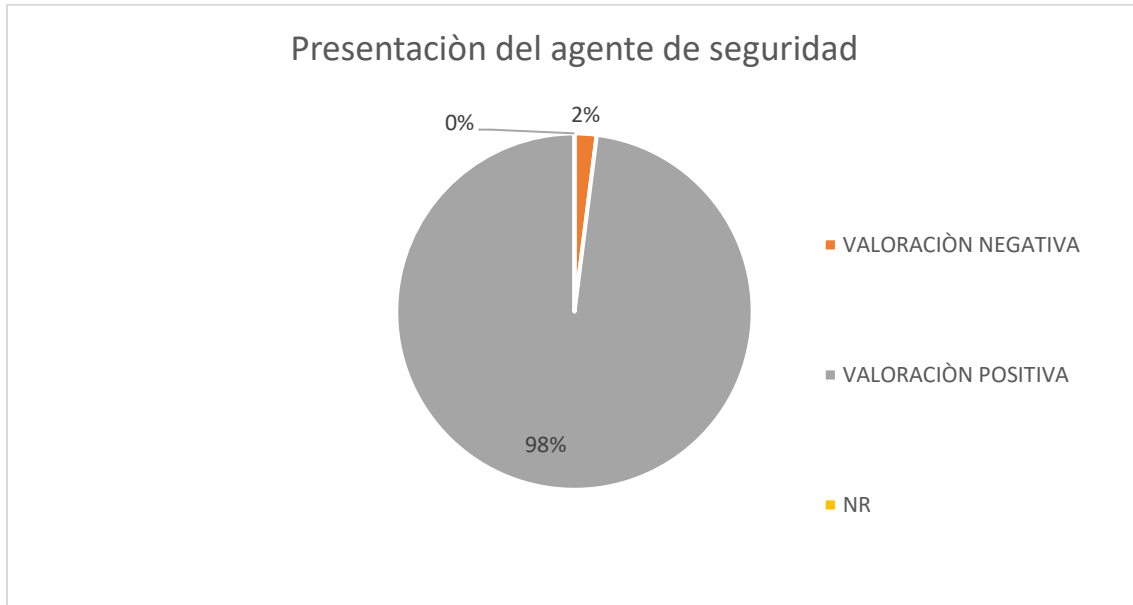
Gráfico No. 13. (Datos Relativos)



En el Gráfico No. 13 (Datos relativos), como puede apreciarse en la variable No. 1, relativa a TRATO Y DSIPOSICION DEL AGENTE DE SEGURIDAD, los usuarios que respondieron todas las encuestas le dan una valoración negativa de un 100%

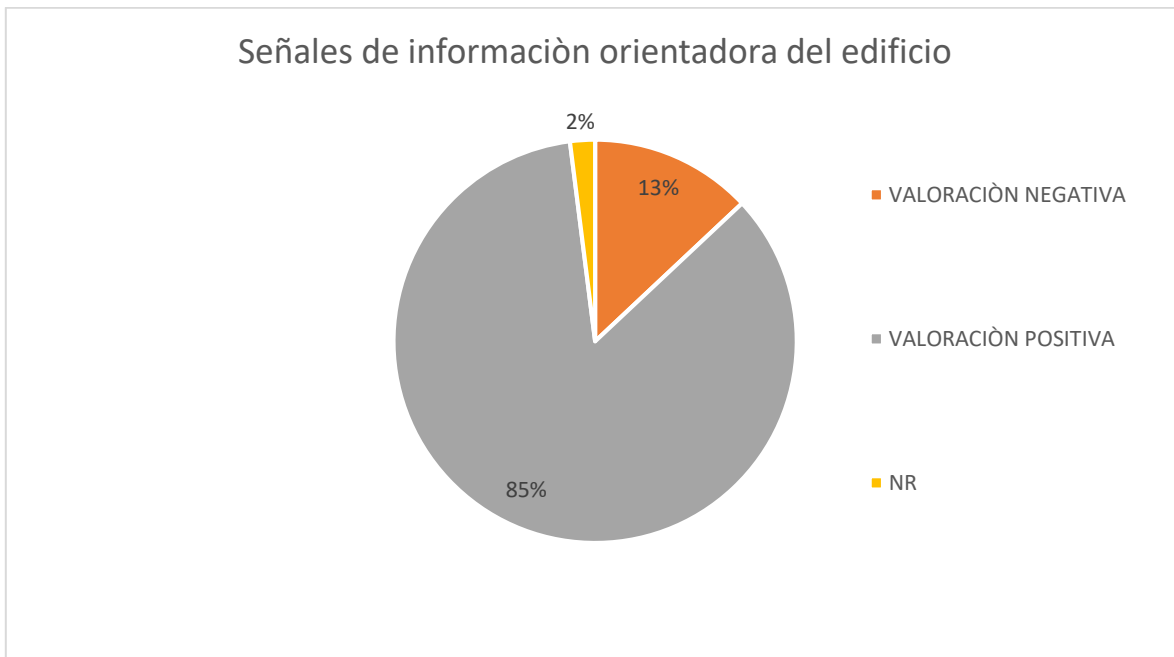


Gráfico No. 14. (Datos Relativos)



En este Grafico No. 14 (Datos relativos), se evalúa la variable relacionada con la PRESENTACION DEL AGENTE DE SEGURIDAD. En este caso el usuario le otorga percepción negativa de un 98% y una valoración positiva de un 2%.

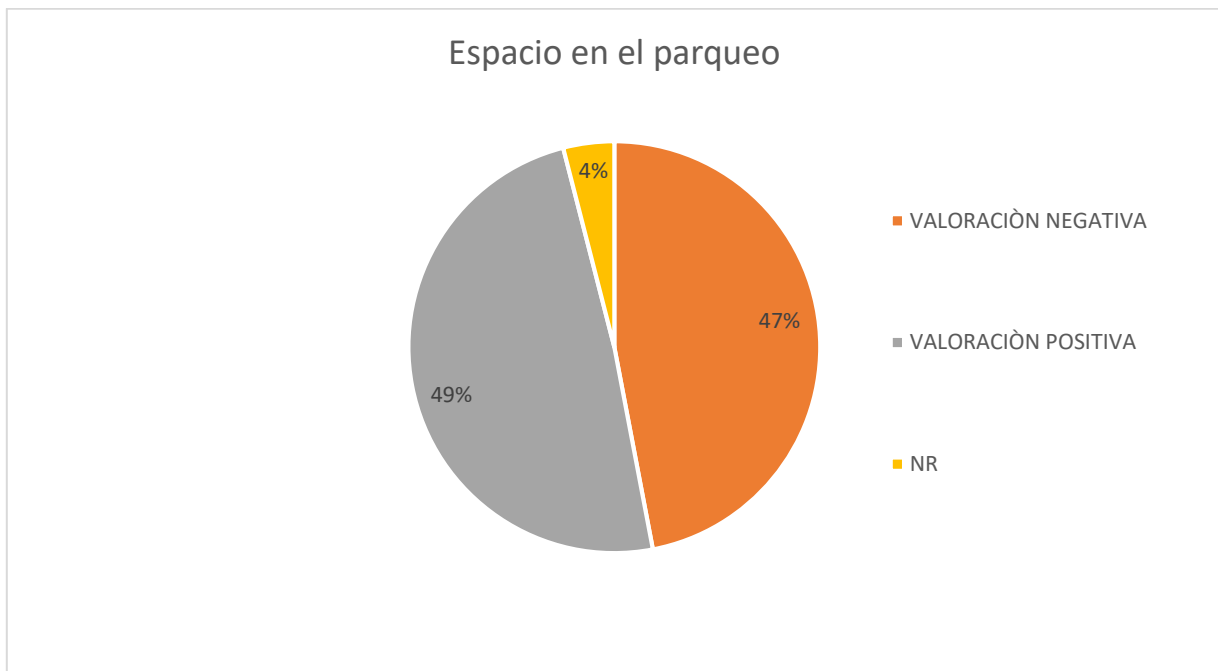
Gráfico No. 15. (Datos Relativos)





En el Gráfico No. 15, se evalúa la variable: SEÑALES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DEL EDIFICIO. Los usuarios que aceptaron llenar la encuesta le otorgan una valoración POSITIVA de un 83%, un 13%, la calificaron NEGATIVAMENTE y solo un 2%, no respondió.

Gráfico No. 16. (Datos Relativos)

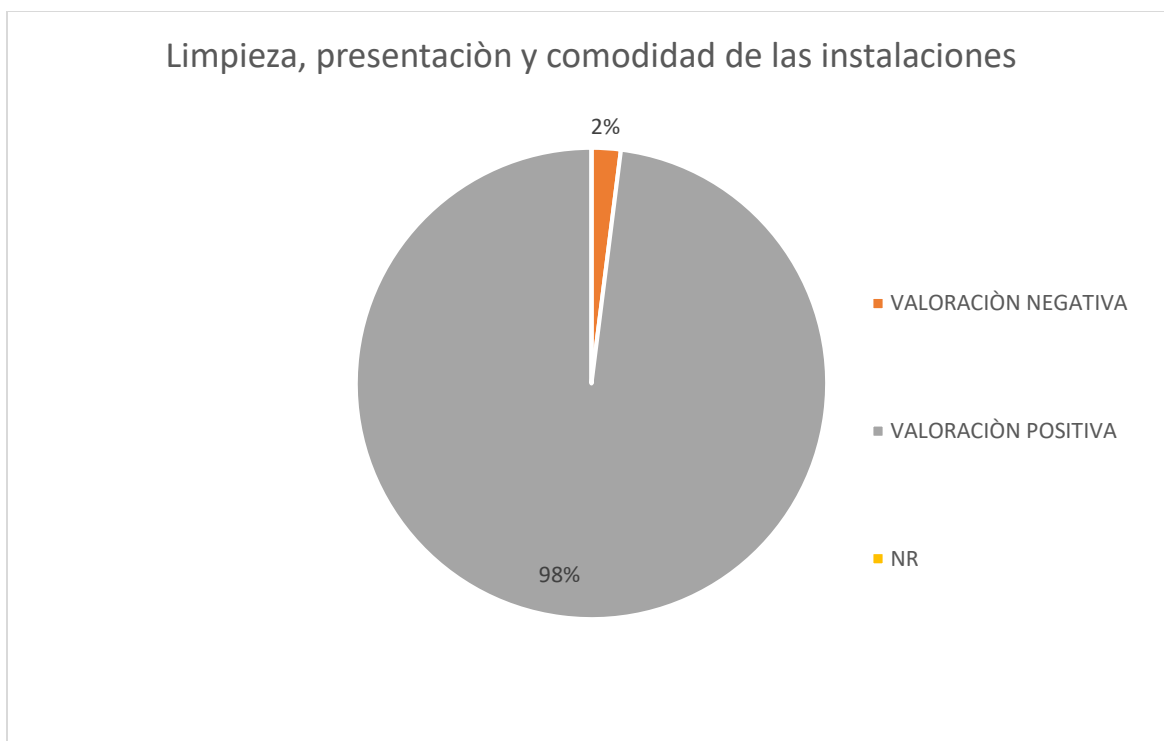


El Gráfico No. 16 (Datos relativos), muestra la forma en que los usuarios que visitaron la CNE, durante un determinado período en el año 2018, en demanda de algún servicio, ha percibido nuestras instalaciones. En este caso se refirieron al parqueo. Como podemos observar las cifras son muy similares y equilibradas. Mientras un 49% lo califica POSITIVAMENTE, un 47%, le otorga una calificación



NEGATIVA. La diferencia está marcada por un 2% entre ambas percepciones y un 4% que no le interesó opinar al respecto.

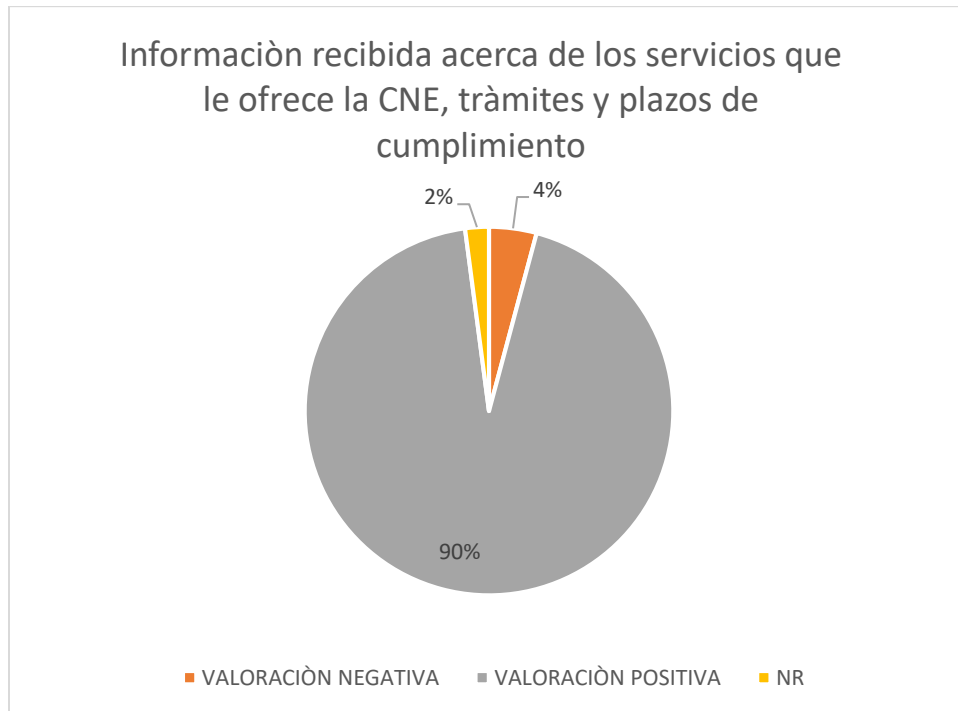
Gráfico No. 17. (Datos Relativos)



En este Gráfico No. 17 (Datos relativos) usuarios se manifiestan sobre la limpieza, presentación y comodidad del edificio. Ellos califican la percepción sobre estos tres aspectos con una nota de un 98% POSITIVAMENTE y solo con un 2% NEGATIVAMENTE.



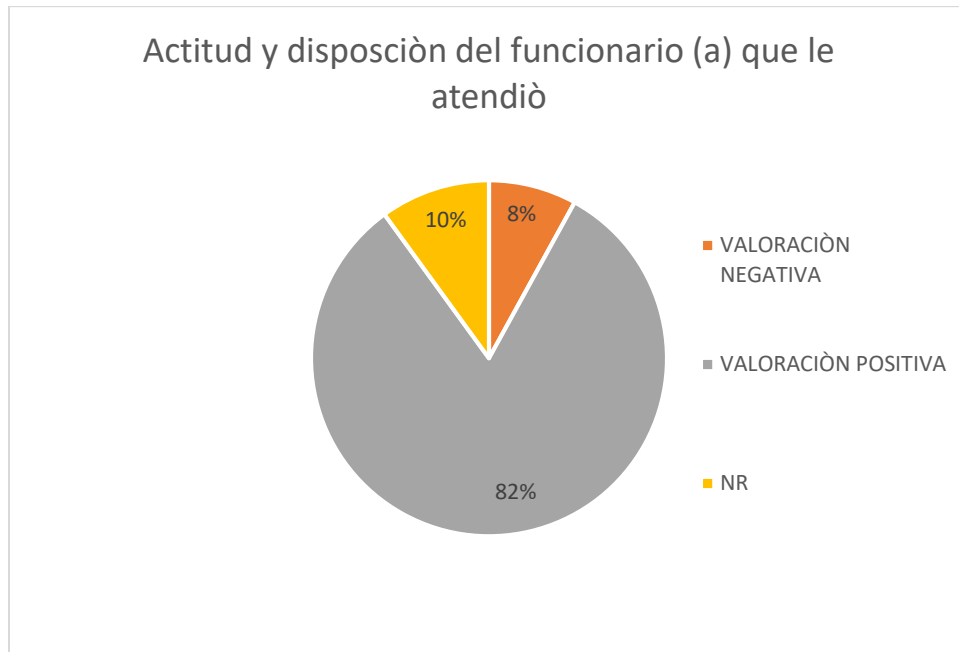
Gráfico No. 18. (Datos Relativos)



El usuario en términos generales y referidos a la institución, sobre la variable: Información recibida acerca de los que servicios que le ofrece la CNE, trámites y plazos de cumplimiento. En su forma de percibir estas acciones, le otorga una calificación de un 90% en su apreciación POSITVA y un 4% a su valoración NEGATIVA y solo un 2% no quisieron opinar al respecto.



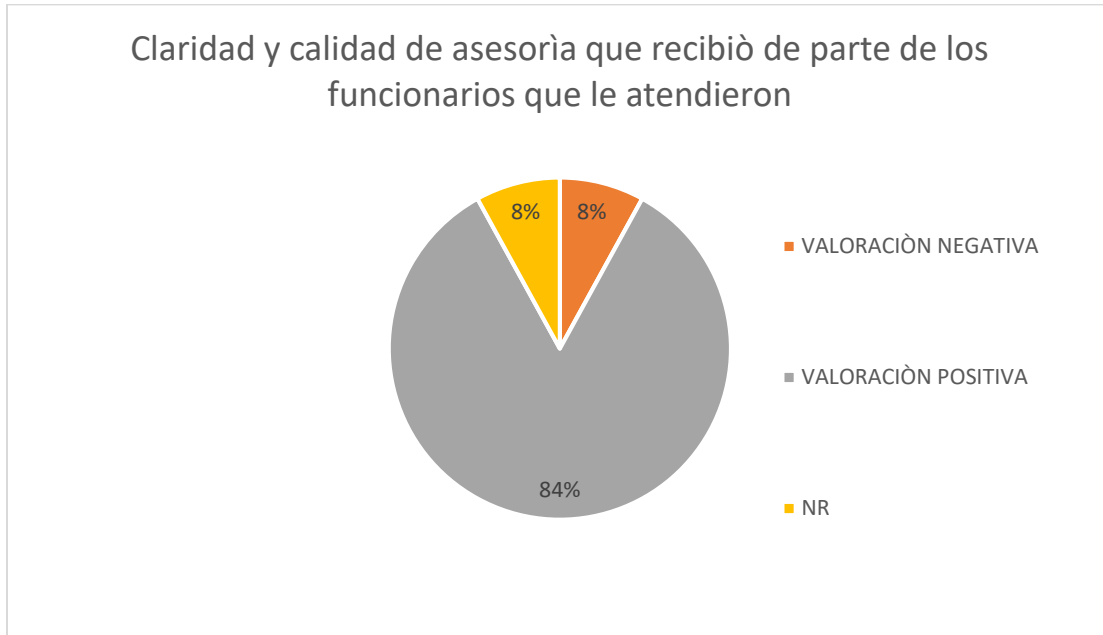
Gráfico No. 19. (Datos Relativos)



Este Gráfico No. 19 habla prometedoramente del tipo de funcionario que atiende al usuario en nuestras oficinas. Podemos observar que en aspectos como: Actitud y disposición del funcionario que le atendió, los usuarios le otorgan una calificación POSITIVA de un 82%, la valoran NEGATIVAMENTE solo un 8% y una 10%, no quiso referirse a esta variable.



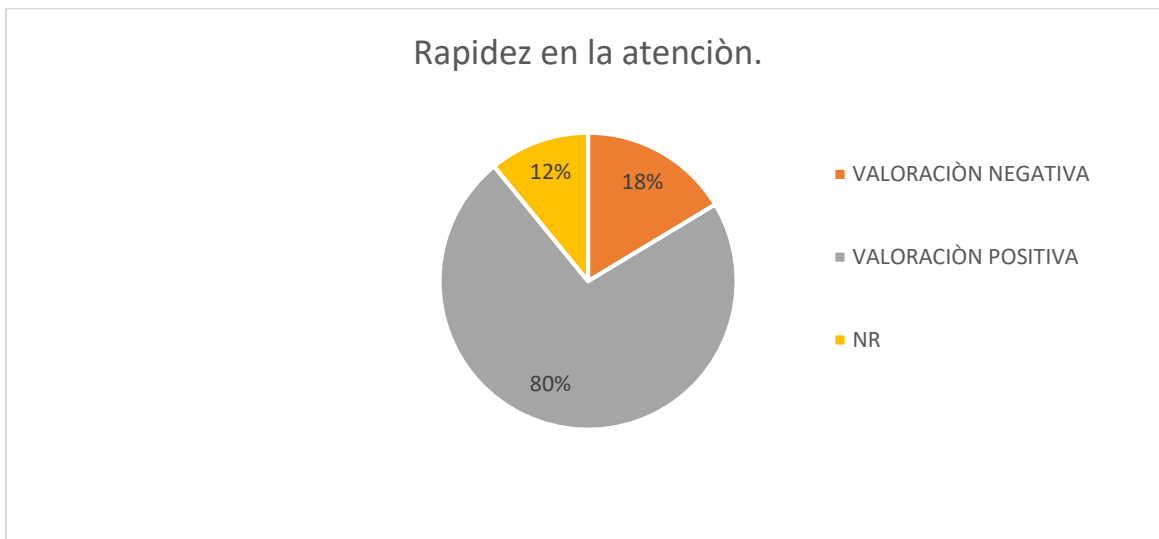
Gráfico No. 20. (Datos Relativos)



Respecto de la variable relacionada con: Claridad y calidad de la asesoría que recibió de parte de los funcionarios que le atendieron, es de observar que los usuarios en su percepción, le otorgan una calificación POSITIVA de un 84%, una calificación NEGATIVA de 8% y solo un 8%, no se interesó en dar ninguna apreciación.



Gráfico No. 21. (Datos Relativos)



Sobre la variable relacionada a la Rapidez en la atención del usuario, este se manifiesta de la siguiente manera: La percibe POSITIVAMENTE y le otorga una calificación de un 80%, un 18% de los usuarios le otorga una calificación NEGATIVA y el 12% omitió referirse y otorgar una valoración sobre este particular en el servicio.

5.4.-VARIABLES DIVERSAS CONSULTADAS

Tabla No. 1

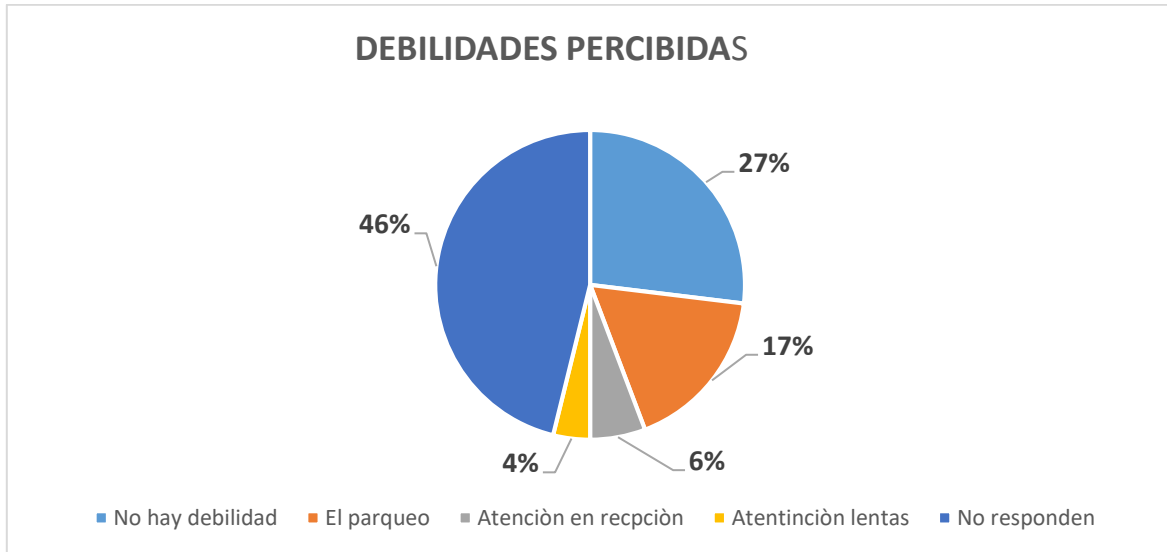
Cantidad de Usuarios	Debilidades Percibidas por el Usuario: Respuestas:
14	Usuarios sostienen que no observaron ninguna debilidad.
9	Usuarios sostienen que el parqueo del edificio es una debilidad.
3	Usuarios dicen que la atención al medio día (Nadie atienden recepción) es una debilidad.
2	Usuarios afirman que la atención es lenta.
24	Usuarios no dijeron nada.



Total de usuarios consultados: 52	
Cantidad de Usuarios	Cosas por mejorar en la atención al Usuario: Respuestas:
1	Usuarios afirman que se debe mantener más corto el zacate.
3	Usuarios dicen que se debe procurar que en la recepción siempre haya alguien.
18	Usuarios sostienen que haya más espacio en el parqueo.
5	Usuarios afirman que no hay nada por mejorar.
2	Usuarios dicen que hay que mejorar la atención en la recepción.
23	Usuarios optaron por no contestar a esta consulta.
Total de usuarios consultados: 52	
Cantidad de Usuarios	Se le hizo realizar algún trámite o procedimiento considerado por usted innecesario? Respuestas:
17	Usuarios dijeron que no se les hizo hacer NINGUN trámite adicional.
35	Usuarios se abstuvieron de responder.
Total de usuarios consultados: 52	



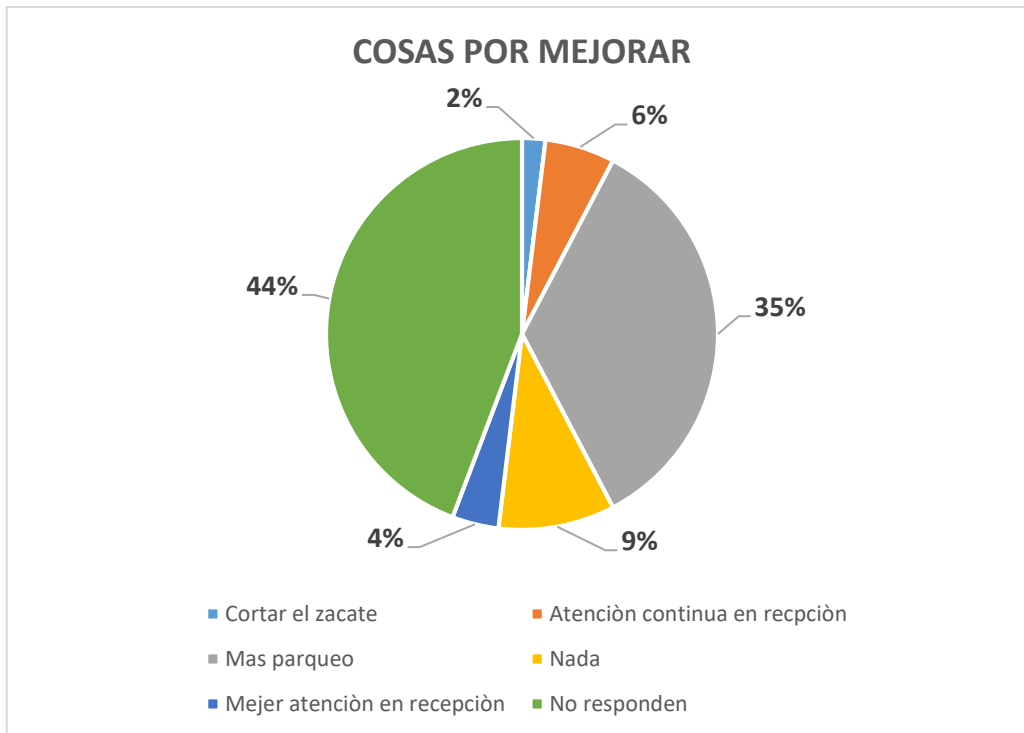
Gráfico No 22



Este Gráfico No. 22, recoge una las variables que muestran el cuadro anterior y que tiene que ver con aspectos que el usuario nos percibe como DEBILIDAD. Podemos observar que la mayoría de usuarios que respondieron la encuesta dicen NO ENCONTRAR DEBILIDADES, es decir el 27%. Solo un 17% de los usuarios señala que EL PARQUEO ES UNA DEBILIDAD, aspecto que lo señalan en otros ítems. El 6% dice que la ATENCIÒN EN LA RECEPCION. Un dato sobresaliente es que el 46% de los encuestados, prefirió no contestar.



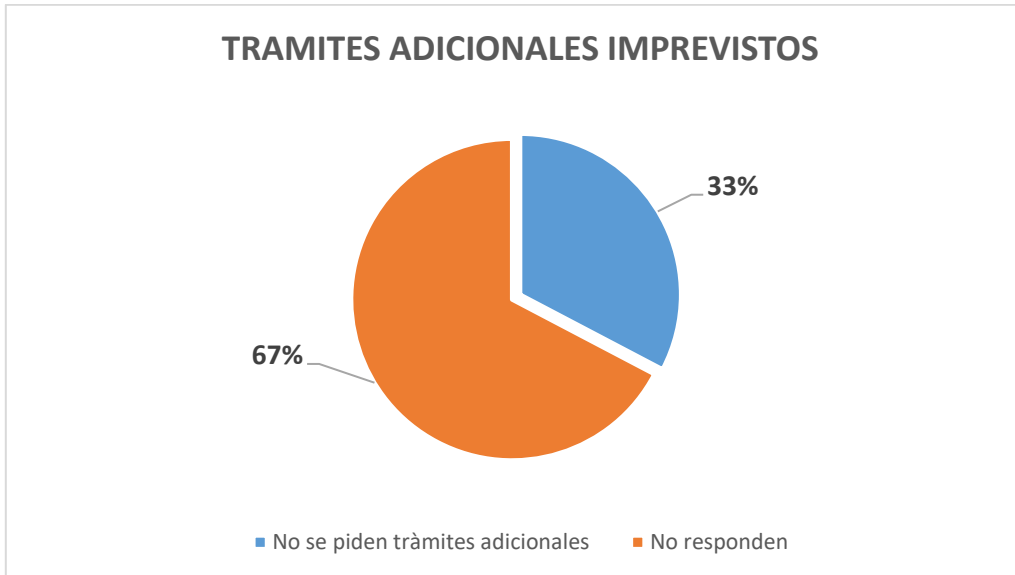
Gráfico No. 23



Este Gráfico No. 23, buscaba plantear de otra forma aquello que se presente el usuario pueda percibir como defecto, pero que no lo ha señalado en el gráfico anterior. En este apartado se le planteó al usuario que señalará las cosas por mejorar por parte de la CNE. Las respuestas son las siguientes: El 35% de los usuarios que respondieron la encuesta, insiste en que lo que debemos mejorar es el PARQUEO. El 9% dicen expresamente que no hay NADA que mejorar. El 4% indica que hay que MEJORAR LA ATENCIÓN EN LA RECEPCIÓN, al igual que el 6% dice que debe haber ATENCIÓN CONTINUA en la recepción y solo un 2% añade que CORTAR EL ZACATE. Por lo demás es muy llamativo observar que el 44% por ciento de todos los encuestados prefirió no contestar este ítem.



Gráfico No. 24



Esta variable se planteó con miras a ver si estamos cumpliendo la Ley 8220, sobre protección del usuario acerca del exceso de trámites. Ante esto los usuarios consultados perciben en un 33% que en la CNE, NO HAN TRAMITES ADICIONALES IMPREVISTOS. Es un dato que dice mucho, porque el resto de los encuestados prefirió NO RESPONDER, a esta consulta. Podríamos decir que es positiva, por cuanto si estuviésemos pidiendo trámites en exceso y que molesten al usuario, indudablemente, este no pasaría por alto la posibilidad de manifestar su inconformidad. Pero en este caso es todo lo contrario.

6.-Análisis General de la Percepción Expresada por los Usuarios.

Esbozados los resultados que nos dan de manera objetiva las cifras absolutas y relativas presentadas en los gráficos, después de haber procesado los datos que nos mostró la encuesta de percepción del usuario que visitó las instalaciones de la



CNE para realizar algún trámite y aplicada durante varios meses durante el 2018, esta Contraloría de Servicios, puede inferir lo siguiente:

A) Sobre la administración de la CNE respecto de diversos aspectos en general relacionados el manejo de las instalaciones y la recepción que hace la CNE, del usuario al visitar este nuestras instalaciones.

- a) Sobre este particular los datos nos muestran que el usuario percibe a la CNE, de manera bastante positiva, al darle una calificación promedio del **86%**, en aspectos como: Trato y disposición del agente de seguridad que lo atendió, su presentación personal, la señalización que tiene el edificio en general en todos los pasillos, rutas y oficinas, la limpieza y orden de las instalaciones en general. Lo único que pareciera repetirse como un elemento negativo y que tal vez, no ayuda a obtener una mejor calificación, es el espacio que encuentra el usuario en el parqueo.
- b) No obstante lo apuntado, es entendible, porque hay usuarios que no se manifiestan totalmente satisfechos, porque no se les deja ingresar con sus vehículos, hasta la Proveeduría y Tesorería. No obstante lo dicho, podemos inferir que en general obtenemos una percepción del usuario levente superior al MUY BUENO, pero que es perfectamente posible hacer que este, nos perciba como una CNE de excelencia.

B) Sobre el servicios y la forma en cómo se presta el servicio al usuario, por parte de la CNE, sus unidades de servicio y su personal.



- a) Los datos que la encuesta de percepción del usuario nos muestra, son bastante satisfactorios, pues son muy puntuales las unidades que regularmente el usuario visita en procura de que se le brinde algún servicio y la percepción que se hace manifiesta sobre la forma en que han recibido ese servicio por parte del personal que le atendió y de la forma en general que conlleva ese servicio al usuario, esta Contraloría de Servicios, puede constatar una valoración promedio de un **84%**. Esto implica tomar en cuenta: La información que se le ha dado al usuario sobre los servicios que le puede prestar la CNE, en la actitud y disposición con que fue atendido por el funcionario que le atendió en alguna de las unidades, la claridad y la calidad de la asesoría que ese, esa o esos funcionarios le proporcionaron al usuario que los visitó. También habla muy bien de la rapidez con que se presta un servicio a los usuarios, lo cual habla bien de la CNE, en cuanto a satisfacer a los usuarios antes que otras ocupaciones o acciones.
- b) Esta Contraloría de Servicios, puede inferir de lo expresado por el usuario en la encuesta, que esa calificación que podemos considerar como de MUY BUENO, podemos perfectamente revisar todo lo posible aquellos aspectos que podemos ofrecer como valor agregado o mejorar aquello que hacemos en beneficio del usuario, para lograr que el usuario nos llegue a otorgar una valoración promedio de EXCELENTE. Sin embargo, hay un muy alto nivel de satisfacción por lo expresado por parte de los usuarios.



C) Sobre el promedio de valoración que los usuarios le asignan, a cada unidad visitada, según su percepción de la calidad del servicio recibido en cada unidad.

Tabla No. 2

UNIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS	VALORACIÓN DADA SEGÚN CALIDAD DEL SERVICIO DADO AL USUARIO	
	POSITIVO	NEGATIVO
INVESTIGACIÓN Y ANALISIS DEL RIESGO	100%	0%
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	85%	0%
SERVICIOS GENERALES	100%	0%
RECEPCIÓN	79%	21%
PROVEEDURÍA	87,5%	12.5%
TESORERÍA	75%	25%
ASESORIA LEGAL	100%	0%
PROCESOS DE RECONSTRUCCIÓN	100%	0%
NORMALIZACIÓN Y ASESORIA	100%	0%
CNE CALIDAD SERVICIOS-GENERAL	84%	16%
CNE CALIDAD INSTALACIONES	86%	14%

- a) En el cuadro anterior se puede diferenciar la valoración que hacen los usuarios individualizando a cada oficina o unidad de servicio que visitó y según percibió la calidad de dicha atención y servicio. No puede promediarse con las asignadas a la CNE en general, por el dato de referencia con el que se obtienen los resultados, es únicamente el número de personas que visitó esa unidad y no la totalidad de personas que visitaron la CNE. Por ello es una CALIFICACIÓN particular de cada unidad no promediarle con un dato representativo de la CNE.



- b) Se puede ver con claridad que las unidades que obtuvieron la EXCELENCIA, por haber sido calificadas con el 100% o de 85% hacia arriba POSITIVO, son ocho de 10 de la oficinas visitadas. Lo cual es sumamente satisfactorio, por cuanto representan el 80% de las oficinas percibidas de manera EXCELENTE por el usuario y solo un 20% calificada de ENTRE BUENO Y MUY BUENO (70% A 80%). Resultando que en realidad de lo que estamos hablando es que los usuarios percibieron y le otorgaron en un 100% una valoración POSITIVA a esas unidades visitadas. Estos datos contrastan con un 30%, que le asignan como valoración NEGATIVA que promedian 3 de las 10 oficinas que fueron visitadas por los usuarios. Esta Constelaría de Servicios, ve con mucha satisfacción los resultados que ha obtenido de las encuestas porque nos ayuda a continuar mejorando la calidad del servicio que la CNE le proporciona a los usuarios.

D) Sobre las oficinas de la CNE más visitadas o que reciben mayor volumen de usuarios, en demanda de algún servicio.

- a) Lo que hemos podido constatar con este apartado y con los datos que ofrece el Gráfico No. 25 que aparece a continuación, es en cuáles espacios se pueden encausar mayores esfuerzos para mejorar no solo la calidad de los servicios que presta la CNE, sino las condiciones y las formas en que se recibe y se trata al usuario, todo con miras a continuar en la búsqueda de lograr alcanzar la excelencia en el servicio al usuario que nuestra razón de ser, según lo establece el Artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública.



Gráfico No. 25



- b) Este gráfico es claro en mostrarnos que las oficinas más visitadas de manera física por los usuarios, son: Investigación y Análisis del Riesgo, la Recepción, la Unidad de Proveeduría, la Tesorería, y Asesoría Legal.
- c) Valga la oportunidad para señalar que estos datos nos muestran ese resultado, para un período determinado que fue en el espacio temporal durante el cual se aplicó la encuesta. Habrá que compararla con futuras encuestas, para poder observar si este patrón se mantiene y establecer si efectivamente esas son las oficinas que mayor demanda tienen de usuarios. Por otra parte, esta encuesta tiene como sustento únicamente la presencia o visita física del usuario, no se considera la visita virtual por otro tipo de medios o incluso por vía telefónica. Lo cual de lograr tener estas otras herramientas para recoger la percepción valorativa del usuario no permitiría mejorar en nuestro deseo de lograr la excelencia en el servicio al usuario.



- d) Del mismo modo tiene una enorme importancia no perder la perspectiva de que se trata de una encuesta a usuarios que visitan nuestras instalaciones.
- e) Hay otros usuarios que se ubican en diferentes lugares del país y fuera de la sede de la CNE, a los que ya se les ha aplicado una encuesta y que nos proporcionaron otro tipo de datos nada despreciables en este constante proceso de mejoras.

E) Sobre otras variables aplicadas respecto de debilidades de la CNE observadas por el usuario, cosas por mejorar y trámites innecesarios.

Debilidades percibidas por los usuarios

Este apartado de la encuesta nos permitió detectar a la hora de expresar el usuario como nos percibe, aspectos que podrían reforzar lo apuntado por él mismo en los ítems anteriores, o tomar nota de algo no indicado pero expresado a la hora de referirse en los ítems de estas últimas variables.

Es importante en el análisis de los datos obtenidos en estas variables el siguiente: En debilidades de la CNE percibidas por los usuarios, están:

La mayoría de los usuarios (27%) que respondieron el ítem de esta variable, afirman que no encuentran ninguna debilidad. Esto debemos tomarlo con cuidado porque siempre hay y habrá alguna debilidad en lo que hacemos que puede actuar en nuestra contra sin ser conscientes de ello. Debemos estar vigilantes.

Un 17% de los usuarios que respondieron este ítem sostuvieron que el espacio de nuestro parqueo es una debilidad de la CNE. La Contraloría de Servicios, está clara



que de momento está situación y la forma en que está diseñado todo el complejo de la CNE, no permite otra cosa, a menos que se llegue a cambiar de edificio y se prevea en un posible nuevo espacio, mayor comodidad para el usuario en el uso del parqueo.

Llamó la atención de que un 46% de los usuarios consultados, prefirió no referirse a esta variable y no respondieron nada.

5.2. Cosas por mejorar en la CNE, según los usuarios.

Ya los usuarios cuando en la variable anterior planteada, sobre debilidades habían señalado que el parqueo en este caso, planteado el asunto como Cosas por Mejorar, el 35% los usuarios que contestaron la insisten en decir que debemos mejorar el tema del parqueo. En segundo lugar entre lo destacable, el 10% expresa que hay mejorar la recepción para que haya una mejor y continúa atención al usuario. El 9% de los encuestados manifiesta que no encuentran NADA por mejorar. Se vuelve a destacar el hecho un porcentaje bastante considerable de un 44% se abstiene de opinar sobre Cosas por Mejorar. Esto no implica todo lo hagamos de maravilla y que no haya cosas por mejorar. Lo que debe deducirse es el usuario que nos visita prefiere omitir expresarse sobre ese particular.

5.3.- Trámites innecesarios en al CNE, según los usuarios.

Finalmente y en relación con trámites adicionales o innecesarios que No DEBE IMPONERSELE al usuario, salvo que deban ser requisitos obligados para algún trámite, los usuarios se manifiestan de la siguiente manera:

Un porcentaje bastante interesante de un 33% de los usuarios que respondieron a esta variable en este ítem, manifiestan abiertamente que NO SE PIDEN TRAMITES ADICIONALES, IMPREVISTOS E INNECESARIOS en la CNE. Esto indudablemente habla muy bien, respecto de lo que opinan los usuarios sobre



los requisitos que se piden en la CNE, para realizar algún trámite. De manera más que interesante, en el extremo opuesto y manteniendo un patrón casi constante respecto de las anteriores variables, el 67% de los encuestados que respondieron, prefirieron no referirse en ninguna forma de opinión sobre el tema del exceso o trámites considerados innecesarios.

7.-Recomendaciones.

Después de analizar los datos resultantes de la encuesta que hemos aplicado a los usuarios que durante la segunda parte del año 2018, nos visitó y las opiniones manifestadas por estos respecto de las variables que esta Contraloría de Servicios eligió someter a consultas. Deseamos hacer las más respetuosas recomendaciones las cuales podrían ayudarnos a alcanzar un nivel de excelencia en todo lo que hacemos.

1.-Que las autoridades envíen una circular a cada una de las jefaturas, con las calificaciones que obtuvo cada unidad, a partir de la valoración hecha por los usuarios tanto del servicio que se les dio como de la forma en que se les dio. Esto es muy importante, para que comparen con otras unidades, los dialoguen con sus colaboradores y se pongan la meta de mejorar todo lo que hacen y en el trato al público, para que la próxima encuesta, pueda notarse.

2.-En una de las reuniones de jefaturas se hable del tema y se propongan algunos incentivos, para aquellas unidades (certificados de reconocimiento) por esforzarse en mejorar los servicios con ideas y en la forma de atención al público.

3.-Se traslade la Recepción y la Central Telefónica al edificio de Operaciones, para simplificarle al usuario el tener que caminar por los tres edificios, para la entrega de documentos. Que haya una sola oficina para la recepción de



documentos y que el servicio de mensajería se instale en ese edificio, para que esté desde ahí trasladándose del primero al último edificio, pasando para entregar, recoger y trasladar otra correspondencia entre oficinas. De esta manera el usuario no tendría la molestia de caminar hasta los otros edificios, a menos que sea estrictamente necesario.

4.-Sobre el tema del parqueo que es en lo que más insiste el usuario como debilidad, como algo por mejorar y como un elemento negativo de la institución, habilitar un espacio en el terreno donde se encuentra el edificio de Operaciones, para que haya un parqueo exclusivo para visitantes. Suficientemente informado por el agente de seguridad y mediante rótulos de información.

5. Construir un pasillo techado a lo largo de la acera que viene desde el edificio de Operaciones y al menos hasta el edificio central, para darle mayor comodidad al usuario y evitarle la molestia de que tenga de mojarse por efecto de las lluvias para bajar de un edificio al otro.

6.-Que la Presidencia o la Dirección Ejecutiva, emita una directriz, para en las oficinas siempre haya una persona para que no solo se atiendan llamadas que ingresen a esa oficina, sino para el usuario pueda realizar o iniciar algún trámite. Esto para respetar el horario el servicio en horario continuo, sin que este sea interrumpido por un presunto desorden a la hora del almuerzo o por otra circunstancia.

7.-Procurar la instalación de pantallas en las casetas de guardas o en la Recepción, de tal manera que siempre haya un formulario electrónico de encuesta que conectado con un servidor la Contraloría pueda luego tabular los datos que de ahí resulten. Además que en momentos distintos, la información que aparece en la pantalla, pueda ofrecer simplemente una pantalla, en la que



se invita al usuario a evaluar en general la calidad de servicio recibido y la forma en que fue atendido en la CNE.

8.-De la misma manera crear alguna aplicación, para que después que el usuario ha ingresado a nuestra, navegado y obtenido alguna información que buscaba, antes de desconectarse de la web, se le ofrezca un formulario con dos o tres preguntas sencillas de darle click SI, NO, SATISFECHO O INSATISFECHO, por la visita realizada y la información encontrada. Tal vez una pequeña ventana de sugerencia.

9.-Cuando el usuario ingresa por vía telefónica, al concluir la llamada, una contestadora le solicita con tres preguntas similares a las que se ofrecerían en la web, para que el usuario califique y califique la atención que recibió al utilizar la central telefónica.

10.-Construir una par de baterías sanitarias, una para damas y otra para varones, para uso exclusivo del público usuario. Esto cerca de donde se instale la recepción que se ha sugerido en esta lista de sugerencia.

11.-Establecer una cláusula, si es que no existe, en los contratos que suscriben con la empresa que le da seguridad a la CNE, para que la aplicación de la encuesta al usuario al salir este de las instalaciones, sea una sus funciones administrativas obligatorias. Esto para que cada vez que realiza una encuesta, se recoja el mayor número de opiniones y que ese trabajo no dependa exclusivamente de si la persona que esta de turno tiene la disposición de aplicarla o no.

8.-Fuentes Consultadas:

Usuarios que visitaron la CNE para realizar algún servicio durante el segundo semestre del 2018.



Ochoa Carlos, **Estadística ¿Qué tamaño de muestra necesito?**, Marketing e Innovación en Netquest, Noviembre 11, 2013.

Abraira Santos, Víctor. ***Métodos Multivariantes en Bioestadística***. (2006)

Cuadras, Carles (2008). **Nuevos Métodos de Análisis Multivalente**, CMC Ediciones.