



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

CONTRALORIA DE SERVICIOS

**INFORME SOBRE CONSULTA REALIZADA AL USUARIO EN SEDE,
ACERCA DEL SERVICIO PRESTADO Y OTROS ASPECTOS**

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

ENERO-2020



Tabla de Contenido

Pág.

1	Introducción	3
2	Fundamentación	4
3	Objetivos del Estudio de Percepción del Servicios	4
4	Metodología	6
5	Resultados Obtenidos. (Gráficos del 1 al 24 y tabla No. 1)	7
6.	Análisis. (Gráfico 25 y tabla No. 2)	21
7.	Recomendaciones.	23
8.	Fuentes Consultadas	24



1.-Introducción

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 acerca de los servicios que por ley debe prestarles la CNE, hemos aplicado este 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.

Todo esto, con la intención de lograr obtener información, lo más precisa posible, para poder analizarla con la mayor transparencia y objetividad posibles y así procurar acercarnos un poco más hacia lo que percibe el usuario, acerca de la CNE, especialmente aquel usuario que viene a realizar alguna gestión en nuestra sede.

Nuestra misión al tratar de conocer lo piensa el usuario acerca de la CNE, tiene la 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.

Damos las gracias a 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 que 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 transcurridos varios meses, se ha logrado obtener la opinión de más de ochenta usuarios que visitaron diferentes unidades. 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 en la obtención de servicios de calidad, en este caso los 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 sienten, 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, algunos 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.-Consulta a los usuarios sobre el servicio que recibieron por parte de la CNE en su edificio en Pavas, durante diversos momentos en el año 2019.

A) ¿Qué opina de nuestras instalaciones?

- 1.-Ubicación accesible y cómoda del edificio.
- 2.-Ubicación accesible de la oficina de servicios que buscaba
- 3.-Señales claras y rótulos orientadores del edificio.



- 4.-Ubicación del parqueo.
- 5.-Espacios en el parqueo.
- 6.-Comodidad en el parqueo.
- 7.-Limpieza y presentación del edificio en general.
- 8.-Limpieza y presentación de servicios sanitarios.
- 9.-Accesos para personas discapacitadas.
- 10.-Información orientadora para personas con alguna discapacidad.

B) ¿Cómo observó al personal que le recibió para atenderle?

- 1.-Presentación del agente de seguridad.
- 2.-Trato y disposición del agente de seguridad
- 3.-Claridad en la orientación que le dio el agente de seguridad.
- 4.-Presentación de la persona que le atendió en los servicios que buscaba.
- 5.-Trato y disposición de la persona que le brindo el servicio que buscaba.
- 6.-Rapidez con que fue atendido (a)

4.3.- Escala de Medición Empleada

ESCALA DE MEDICIÓN CUALITATIVA

- a) Estimaciones de Valor Negativo: **REGULAR / MALO/ MUY MALO**
- b) Estimaciones de Valor Positivo: **BUENO / MUY BUENO /EXCELENTE**
- c) Estimación de Valor Neutro: **NR**

5.-Resultados Obtenidos.

5.1.-Resultados de Valoración Aplicada, Sobre Algunos Aspectos Generales del Edificio Tales como: Ubicación, señalización y parqueo.

En los gráficos del 1 al 6 se presentan a continuación, se grafican los resultados de la opinión dada por los usuarios consultados, sobre varios aspectos del edificio de la CNE, relacionados con la ubicación, la forma en que está señalizado y sobre el



estacionamiento que se les proporciona cuando nos visitan. A continuación, se reflejan con gráficos y en detalle, los resultados obtenidos en el muestreo de percepción del usuario.

Gráfico No. 1

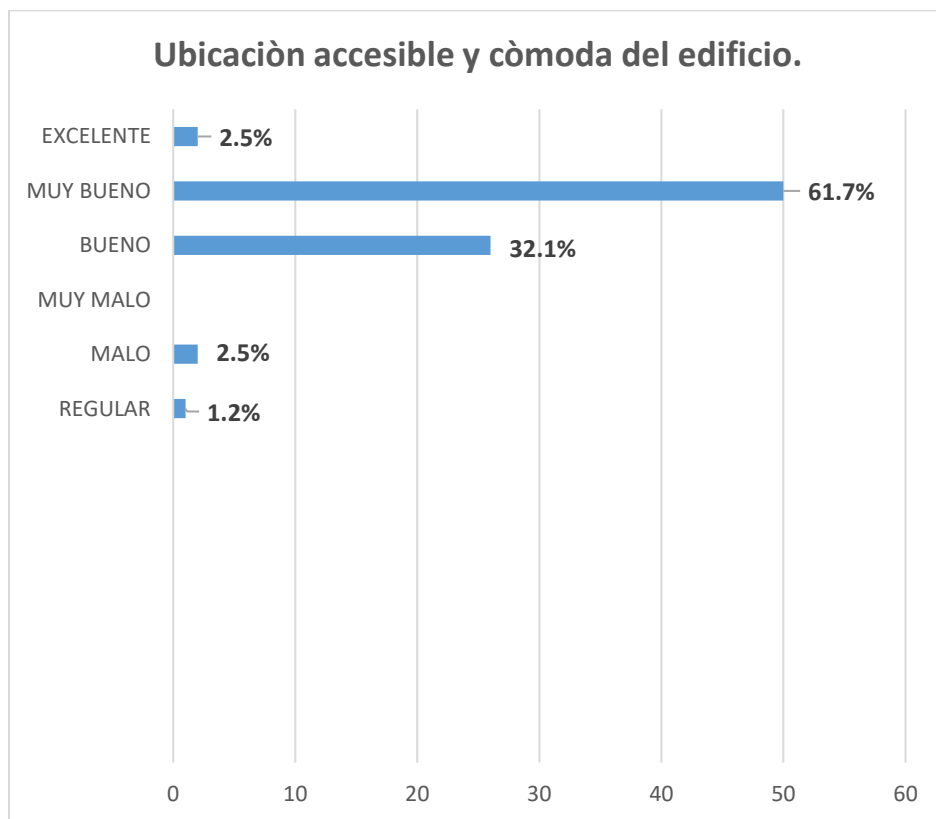




Gráfico No. 2)

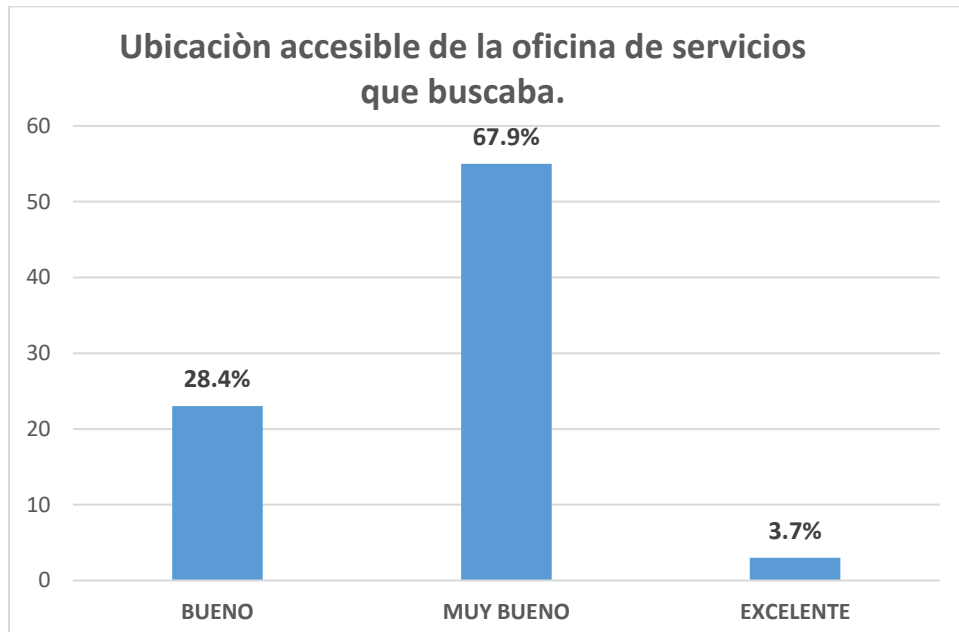


Gráfico No. 3

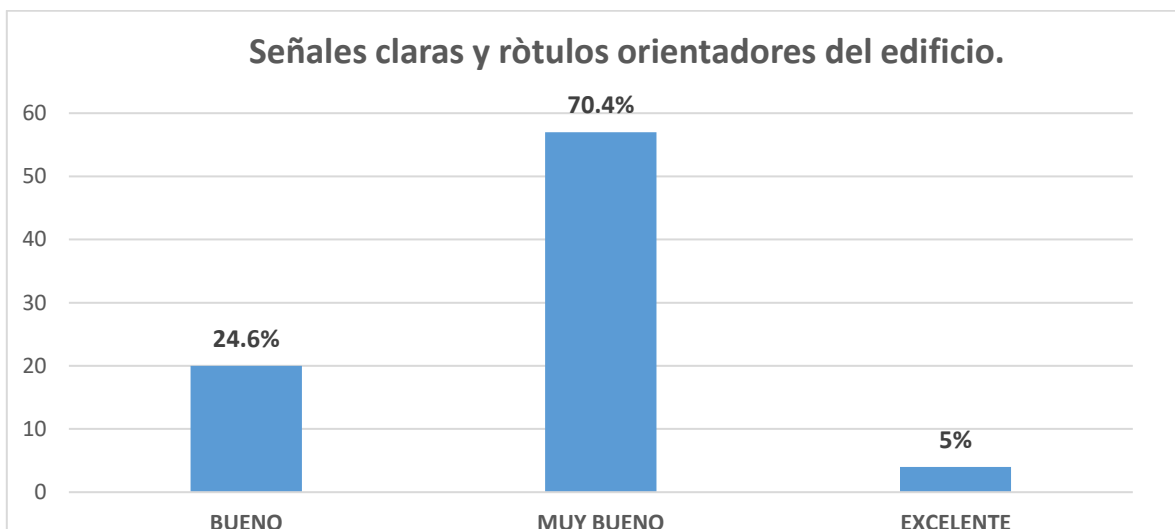




Gráfico No. 4

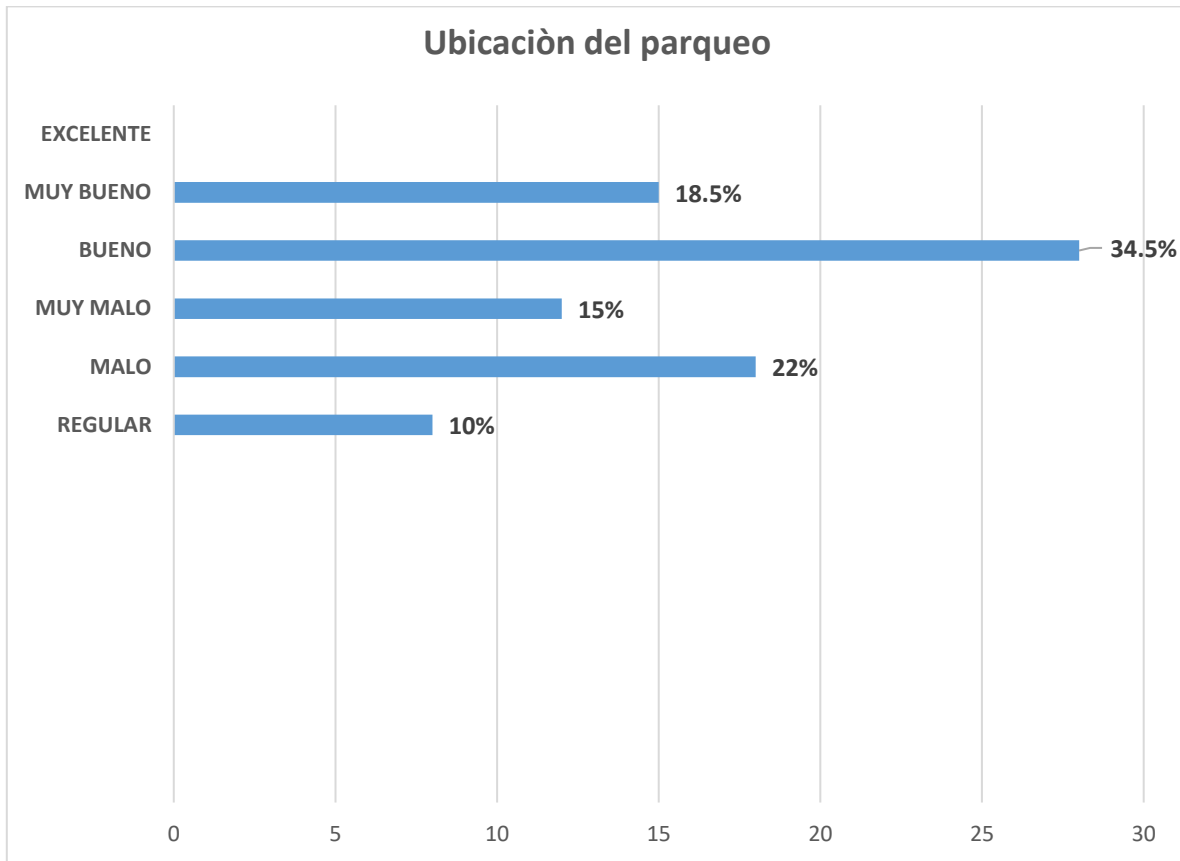


Gráfico No. 5

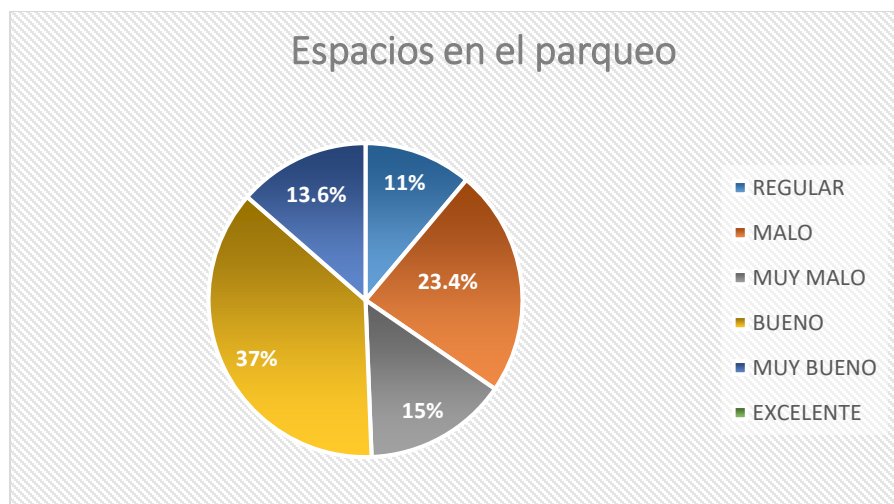
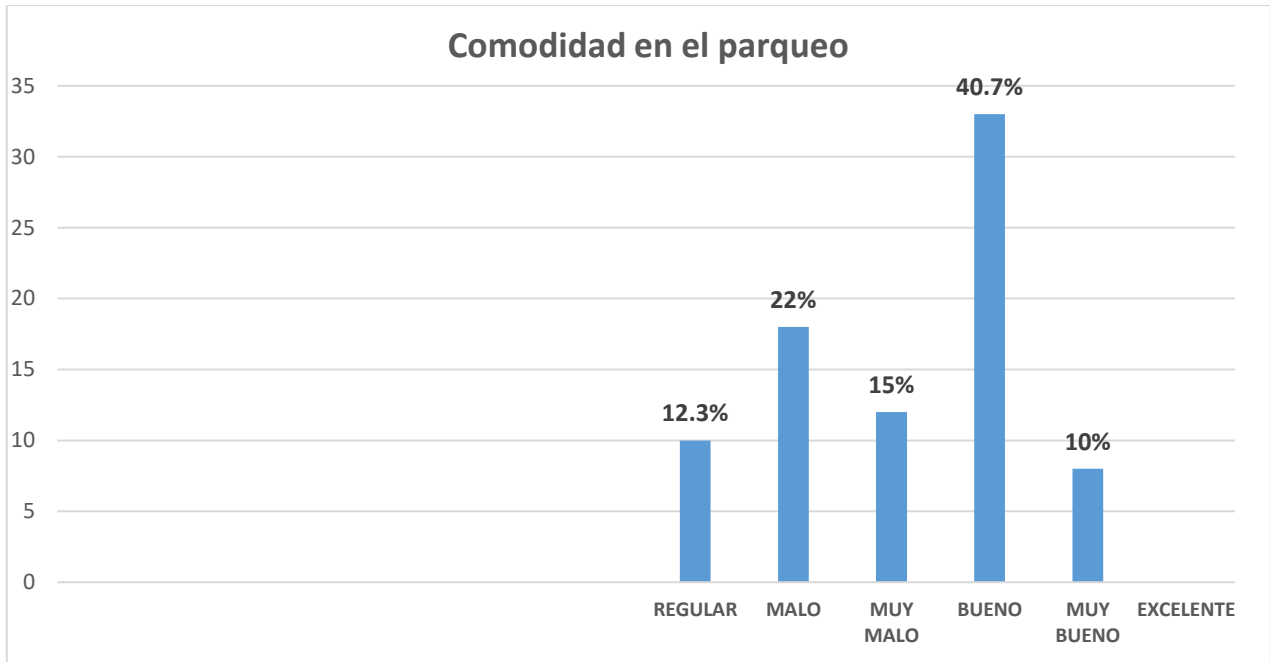




Gráfico No. 6



En los anteriores gráficos se puede observar cómo en aspectos relacionados a ubicación del edificio, ubicación de las oficinas de servicio, así como en temas como rotulación y señales informativas, los usuarios le otorgan en términos generales solo valores positivos, siendo estos valores absolutamente superiores a algún valor negativo que le otorgara el usuario, según su percepción. Esto se nota con facilidad en los gráficos 1, 2 y 3. En los aspectos relacionados con ubicación, espacios y comodidad del parqueo o estacionamiento, el usuario, si bien no se inclina por valorarlo de manera negativa total. Si otorga valores negativos que alcanzan el 50% en al prácticamente los tres ítems, dándole un valor positivo, no superior tampoco al 50%. Esto se puede observar con los gráficos 4, 5 y 6.

Esos valores negativos, aunque son absolutamente entendibles, no deja ver que existe la idea en el usuario de que, para realizar alguna gestión, ese usuario espera que la institución le facilite un estacionamiento. Sin embargo, dicho aspecto, aunque



podría ser considerado un valor agregado al servicio, no es en sí mismo, parte de la calidad del servicio que esta o cualquier institución pública o privada presta a cualquier usuario.

5.2.- Resultados de Valoración Sobre Aspectos del Edificio Relativos a: Presentación, aseo, accesibilidad e información.

Estos resultados se pueden ver a continuación, en los gráficos del No 7 al No. 10. Veamos:

Gráfico No. 7

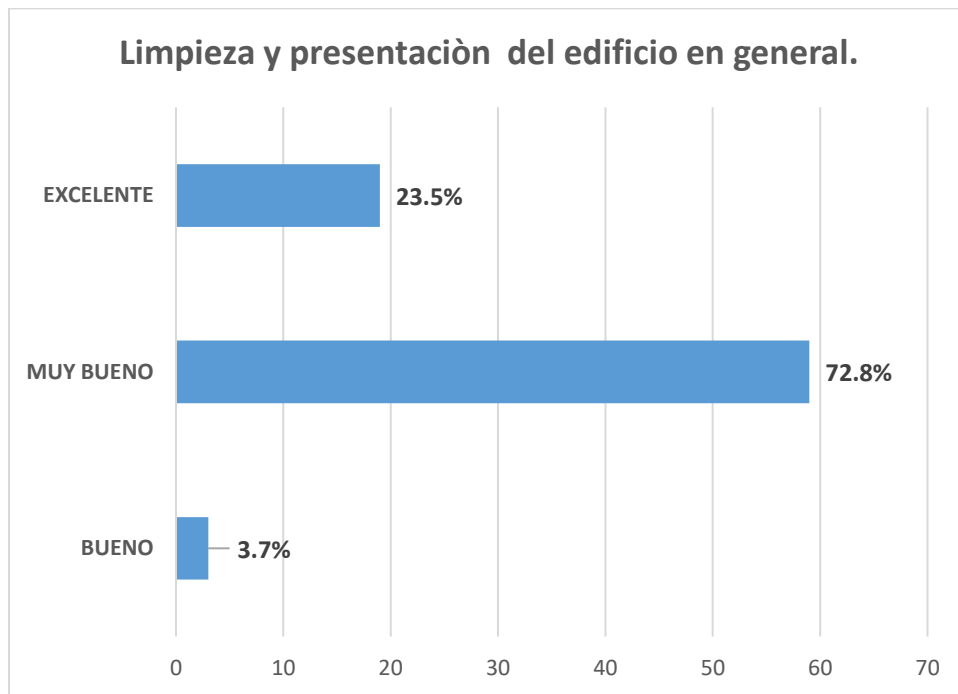




Gráfico No. 8

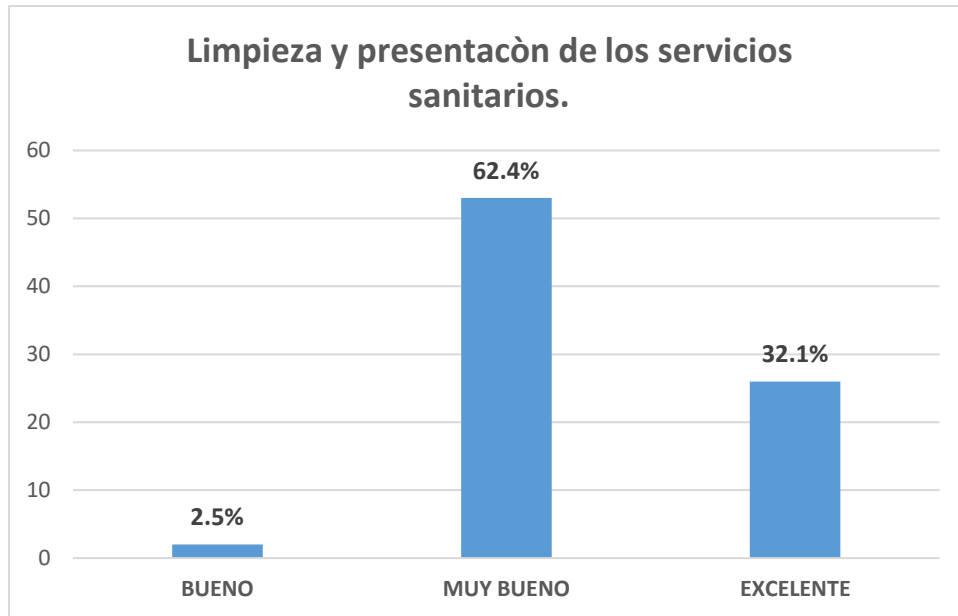


Gráfico No. 9

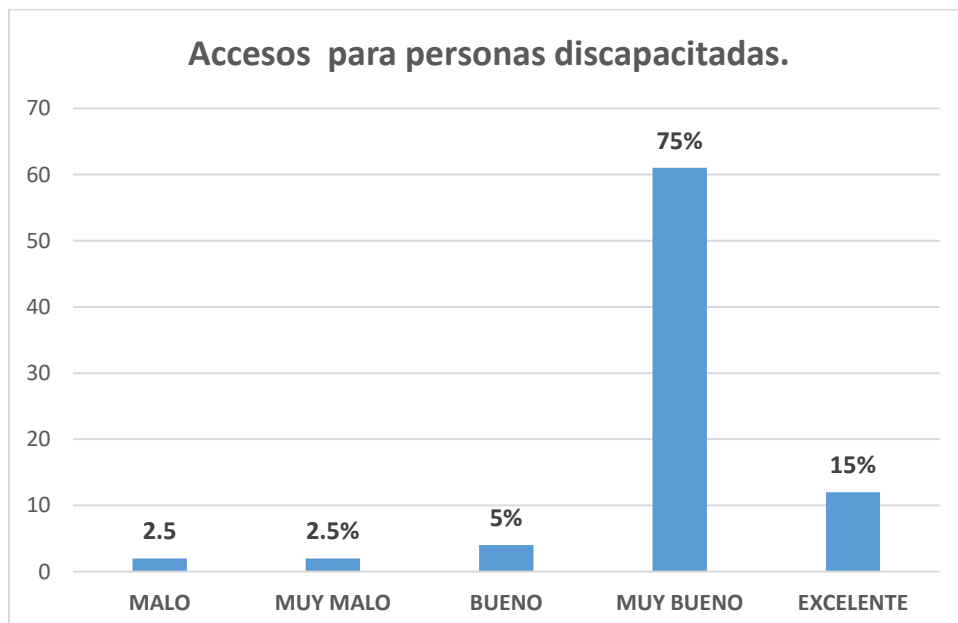
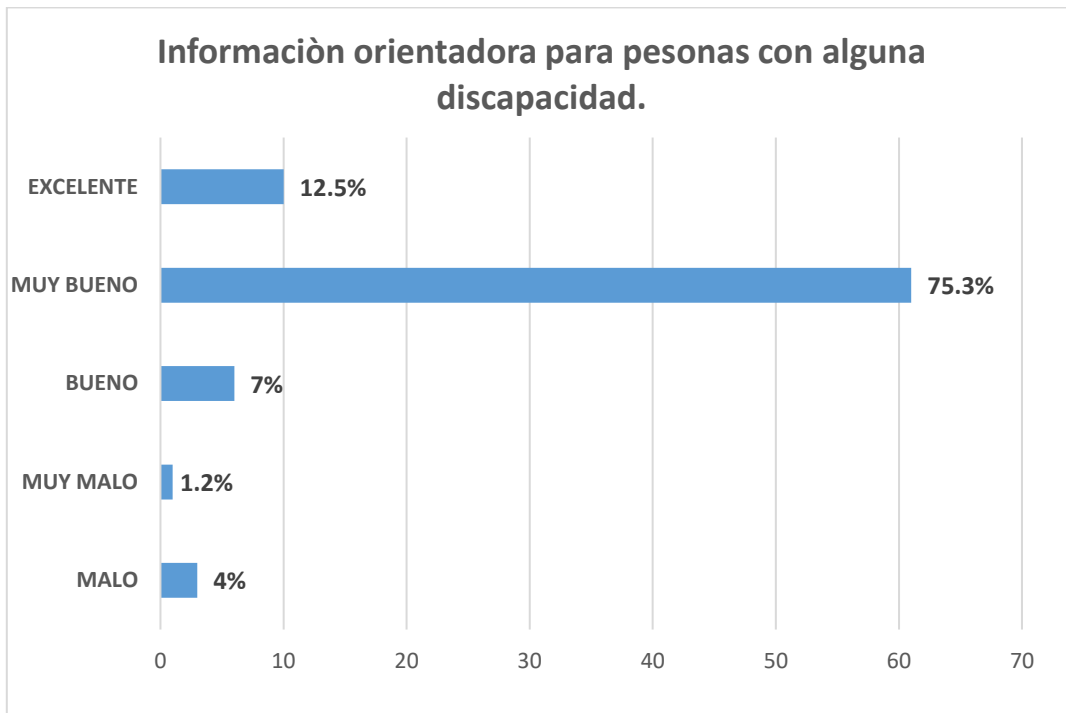




Gráfico No. 10



En anterior serie de gráficos que van del **gráfico No. 7, al gráfico No. 10**, muestra la valoración que hicieron los usuarios a la forma en que encuentran ellos el edificio de la CNE, al visitarnos para realizar alguna gestión. Esos gráficos tienen que ver con los ítems consultados sobre, limpieza y presentación del edificio en general, de los servicios sanitarios, de accesibilidad y de mecanismos de información, para personas con alguna discapacidad.

Los valores que los usuarios otorgan en estos ítems son absolutamente positivos, es decir, igual o **superiores al 90%**, lo cual significa que la forma sumamente positiva en que el usuario nos percibe como institución en este aspecto tan



importante, especialmente porque nos perciben como una institución respetuosa de la inclusividad.

5.3.- Resultados de Valoración Sobre Aspectos Relacionados con el Personal receptor en Detalles como: Presentación del personal, disposición y claridad de la información que este personal les ofrece.

Veamos con detenimiento los resultados graficados a continuación en los gráficos No. 11 al No. 13:

Gráfico No. 11

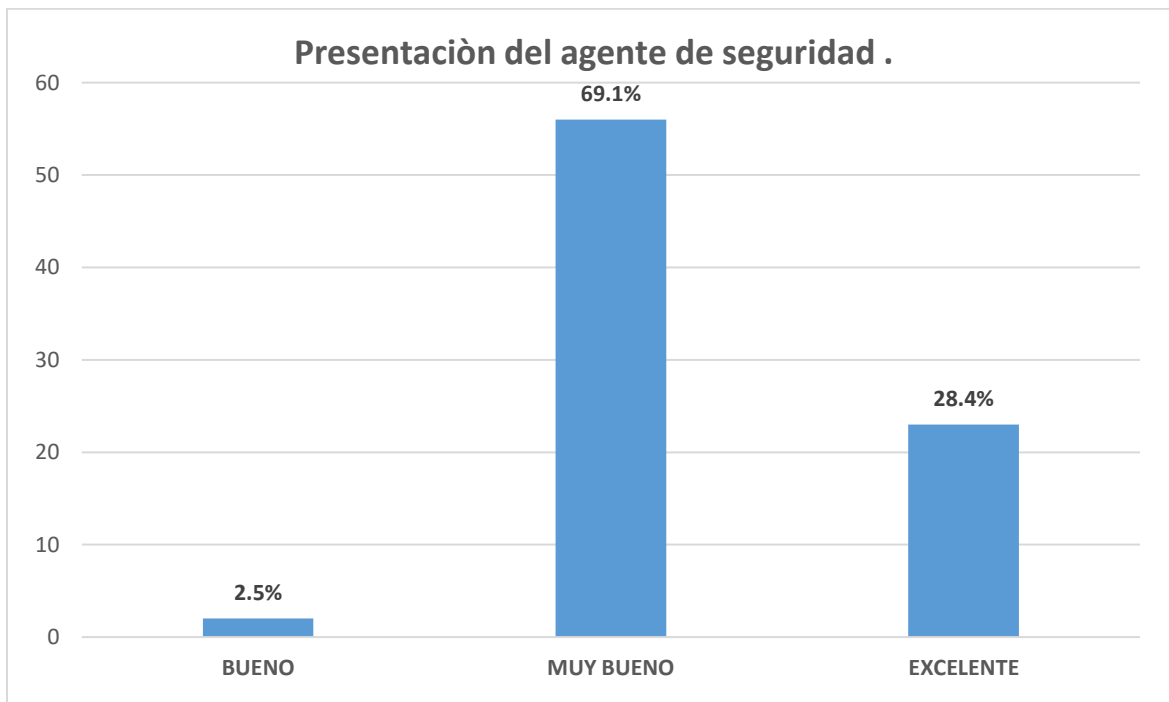
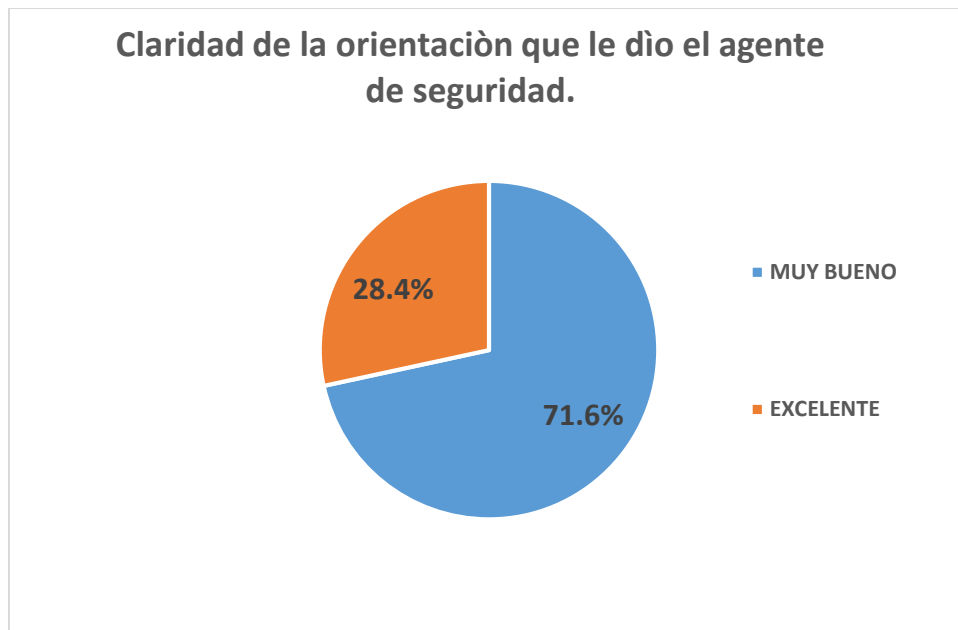




Gráfico No. 12



Gráfico No. 13





En la secuencia de gráficos que se acaba de presentar y que van del gráfico No. 11 al gráfico No. 13, se ve con suma claridad, la valoración que el usuario le ha otorgado a ítems que tienen que ver con la forma en que el usuario nos percibe desde que lo recibe el oficial de seguridad en la caseta de entrada. Esos ítems recogen aspectos como la presentación del oficial de seguridad, la forma en que esta trata a los usuarios y la claridad con que le da orientaciones e información.

En esos gráficos, los resultados son absolutamente positivos, respecto de los ítems valorados. Incluso, los tres aspectos fueron valorados con un contundente y positivo 100%. Sin duda, esta forma en que los usuarios nos perciben desde su ingreso a nuestras instalaciones nos da una gran confianza para seguir no manteniendo esa imagen que tiene el usuario, sino para reforzar esas áreas tan positivas para nosotros como institución pública.

5.4.- Resultados de Valoración Sobre Aspectos Relacionados con la Atención que da el Personal de Unidades de Servicios en: Presentación personal, trato, disposición, rapidez y eficiencia.

En los gráficos del No. 14 al 16, que aparecen a continuación, podemos ver la valoración que el usuario a dado en la consulta que le aplico:

Gráfico No. 14.

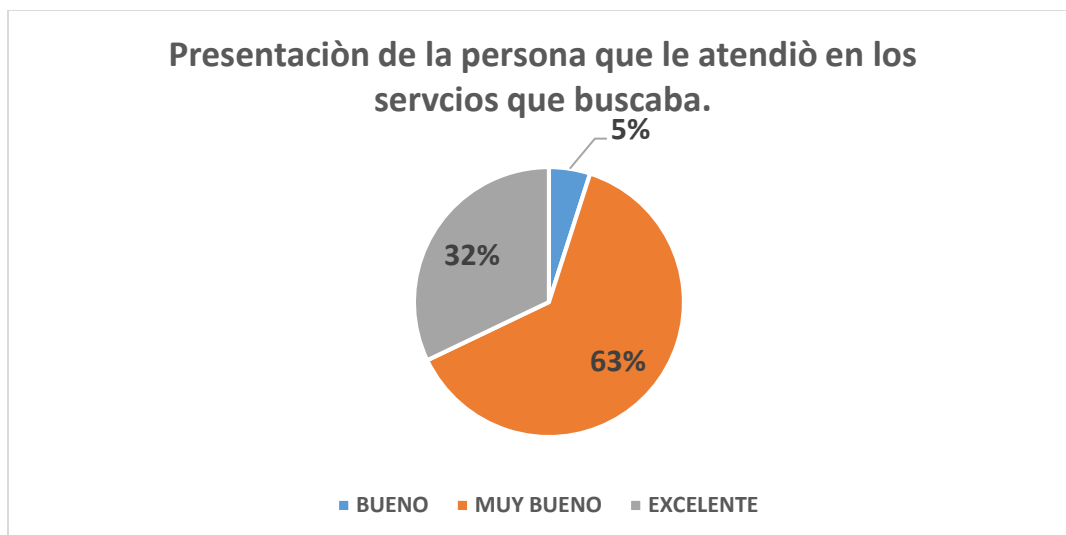




Gráfico No. 15.

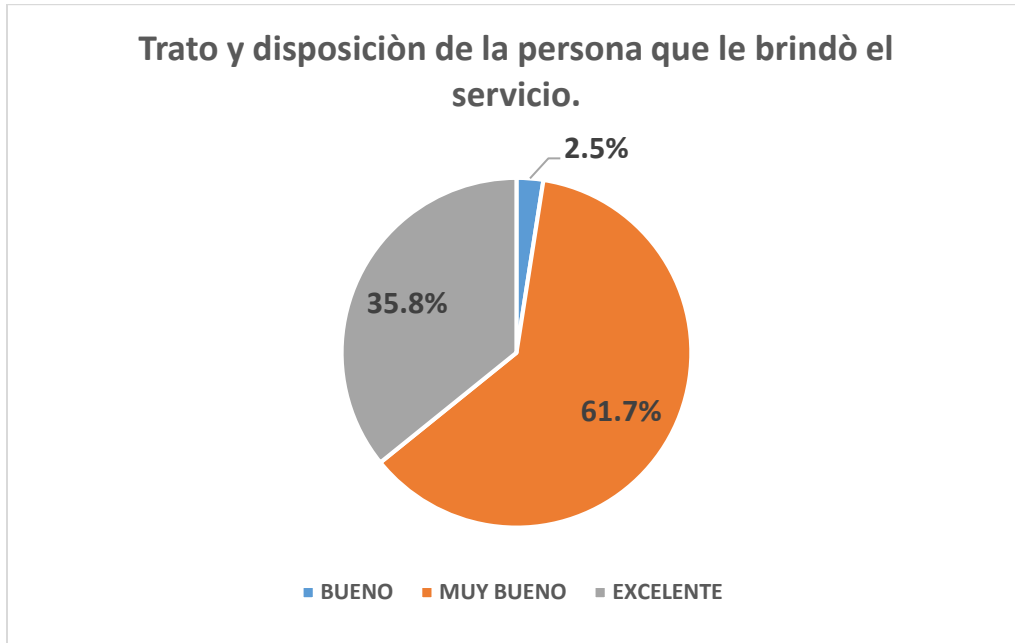
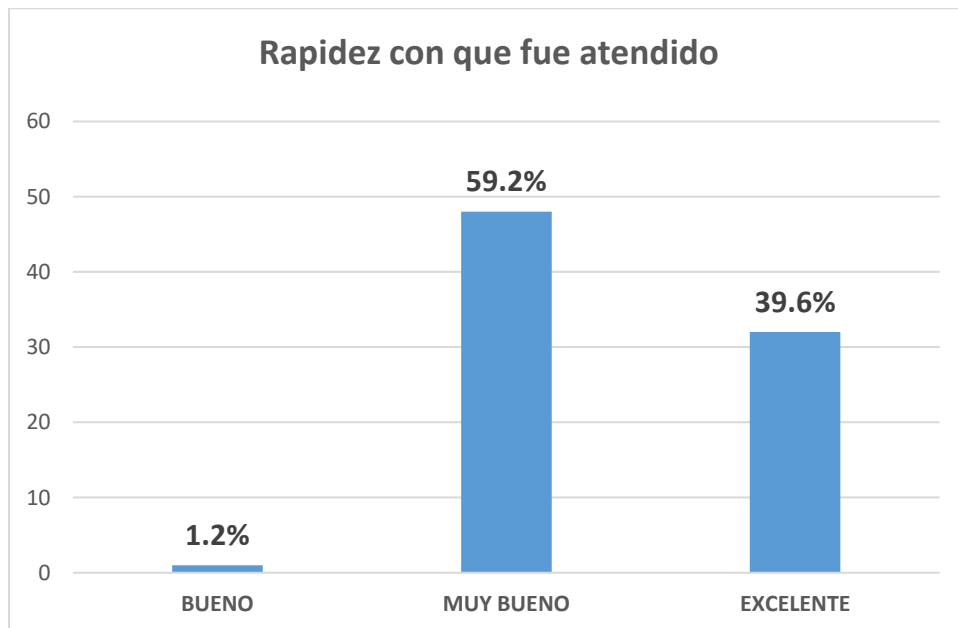


Gráfico No. 16.





En esta última secuencia de gráficos, que nos muestran la valoración que los usuarios hicieron al responder a los ítems relativos a la presentación personal del funcionario que le atendió en la unidad de servicios que visitó. La forma en que fue tratado el usuario por esas o esas personas, la disposición que mostró para atenderle adecuadamente, según lo requerido por el usuario y la agilidad o rapidez con que fue atendido en la oficina de la CNE que visitó.

Los valores que muestran los tres gráficos, altamente positivos. Es decir en los tres ítems, el usuario le otorga un 100%. Eso muestra que el usuario no solo fue atendido a satisfacción de él, sino que además, el personal que le atendió además de cuidar su presentación personal, le dio un trato adecuado y realizó la gestión con la agilidad que probablemente esperaba el usuario.

5.5.-Resumen General de los Resultados Obtenidos en la Valoración dada por los Usuarios en la Consulta Realizada.

En este apartado se ha buscado realizar una fusión de los valores positivos (bueno, muy bueno y excelente), para tomar como un solo valor positivo la valoración de: BUENO y como un único valor, las valoraciones: MUY BUENO Y EXCELENTE. De similar forma, se han tomado los valores negativos (regular, malo y muy malo), para tomar como un solo valor negativo la valoración de: REGULAR y como un único valor, las valoraciones: MALO Y MUY MALO. Esto nos ha resultado a manera de resumen, la siguiente escala de medición cualitativa.

ESCALA DE MEDICIÓN CUALITATIVA CONSOLIDADA

- a) Estimaciones de Valor Negativo: Negativo / Altamente Negativo**
- b) Estimaciones de Valor Positivo: Positivo / Altamente Positivo**

Esta escala ya aplicada a los valores que se han obtenido en el estudio como un todo, se puede apreciar mejor en el siguiente cuadro:



RESUMEN DESCRIPTIVO SOBRE ASPECTOS CONSULTADOS	DESGLOSE RESUMIDO DE VALORACIÓN CUALIFICATIVA			
	POSITIVO	ALTAMENTE POSITIVO	NEGATIVO	ALTAMENTE NEGATIVO
1.-Opiniòn sobre aspectos generales del edificio: Ubicación, señalización, parqueo	32.1%	64.2%	1.2%	2.5%
2.-Opiniòn sobre aspectos generales del edificio: Presentación, aseo, accesibilidad e informaciòn.	5%	92%%	0%	3%
3.-Opiniòn sobre el personal receptor: Presentaciòn del personal, disposiciòn y claridad de la informaciòn.	2.5%	97.5%	0%	0%
4.-Opiniòn sobre atenciòn que da el personal: Presentaciòn, trato, disposiciòn, rapidez y eficiencia.	2.9%	97.1%	0%	0%

Lo que nos muestra este cuadro a manera de síntesis, son los dos extremos de una valoración, fusionando dos valores en un solo, tanto en la franja de los positivo, como dentro de la franja de lo negativo. Esto porque es importante evidenciar que la diferencia entre los valores: Muy bueno y excelente, es bastante estrecha. Al igual que los valores: Malo y muy malo, también presentan esa característica.

Así las cosas, podemos observar cómo los resultados que muestran los gráficos, igualmente se mantienen y permiten subrayar y diferenciar que hay realmente que mejorar y en cuales se refleja que la CNE, en esos aspectos del servicio, debe preocuparse por no bajar el nivel cualitativo alcanzado y potenciar los logros positivos aún más, para mantenerlos y continuar en franco crecimiento.

Se puede notar cómo en tres de cuatro bloques de ítems, las valoraciones de los usuarios superan el 90%, es decir que son Altamente Positivas, con tan solo un bloque que se muestra únicamente como Positivo, pero superando un 60%. En el caso contrario, es decir en el segmento de las valoraciones negativas, el cuadro nos muestra en tan solo uno de cuatro bloques de ítems, un valor que es leve superior al 1%, mientras en tan solo dos cuatro, se refleja como Altamente Negativos, pero ambos valores, no superan el 3%, lo cual es muy poco significativo y muy



susceptible de lograr superarlo, teniendo en cuenta que esos valores son reflejados así especialmente, especialmente por el tema del estacionamiento y antes que incidir en la calidad misma del servicio, se trata de un valor agregado, más que una deficiencia en los servicios de la CNE.

6.-Conclusiones Generales

Esta consulta 2019, realizada en la sede de la CNE, entre los usuarios que a diario nos visitan en procura de realizar alguna gestión, en demanda de alguno de los servicios que la institución le brinda a los ciudadanos, nos ha permitido ver cómo nos ve el usuario que nos visita, no solo desde el punto de vista del servicio que damos, sino también de la manera que es tratado el usuario que nos visita, así como de la manera en cómo la institución se esmera por ofrecer espacios adecuados y limpios para el usuario.

Indudablemente, inferimos a partir de los resultados obtenidos de las diversas valoraciones expresadas por los usuarios que la CNE, esta es una institución pública de servicio al usuario que año con año, presenta una notable mejora, no solo en como ofrece sus servicios al usuario, por medio de sus funcionarios e instancias del SNGR, sino EN la aplicación de nuevas y mejores formas de tratar con el usuario y elevar a través del uso de la tecnología, el nivel de calidad en las instalaciones y en los servicios que presta.

Todo esto lo afirmamos después de observar los datos que han resultado después de procesar las respuestas que dio el usuario a la consulta que se le aplicó. Podemos sin temor a equivocarnos que hemos alcanzado un buen nivel en la prestación del servicio al usuario, pero de ello se puede concluir que ya todo lo que podemos hacer, está hecho y que no tenemos que esforzarnos por cualificar aún más todos los aspectos que están inmersos en la prestación de un servicio al usuario de calidad.



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

a.-Los usuarios plantean, como debilidad en el estudio, el tema del parqueo. Es posible en el futuro mejorar no solo la ubicación del parqueo para los visitantes, en este o en un futuro edificio, pero es importante también hacer conciencia entre los usuarios, que el tema del estacionamiento para el usuario no es un recurso en el que deba invertir ninguna institución pública. Es un servicio adicional que puede o no darse, dependiendo de las condiciones de espacio del edificio. Porque se trata de un valor agregado en el servicio que se presta, no se trata de algo esencial o inherente al servicio mismo que da la CNE a los habitantes.

b.-Los aspectos relacionados a la comodidad, accesibilidad y limpieza o presentación del edificio, son aspectos en los que, aun no contando con nuevas instalaciones, son aspectos susceptibles de mantener en un buen estándar y se pueden seguir mejorando.

c.-Aspectos como la señalización y mecanismos de información para el usuario, si bien es cierto son buenos y están un excelente nivel, puede hacerse uso de nueva tecnología que potencialicen aún más estos aspectos, siempre buscando la satisfacción del usuario que nos visita.

d.-En temas que tienen que ver con la presentación de nuestros funcionarios, está claro que es un aspecto subrayable como positivo, pero se puede estar siempre vigilantes, para no bajar por ningún motivo el estándar de calidad alcanzado.

e.-Sobre el trato y agilidad con que es atendido el usuario, igualmente, hay que continuar implementando nuevos mecanismos de atención al usuario que nos permitan hacer que usuario siga manteniendo el criterio que nos expresa sobre este tema, sino que puedan ver todavía más mecanismos de mejora.



7.-Recomendaciones

1.-Insistir en el traslado de la CNE a un nuevo edificio que tenga una mejor distribución de los espacios, tomando en cuenta el fácil acceso que deben tener aquellas oficinas que prestan algún servicio al usuario cotidianamente.

2.-Renegociar o replantear en los contratos con las empresas de seguridad que le dan servicio a la CNE, para que destaquen un personal que posea un nivel educativo al menos de secundaria completa, que mantenga siempre, altos estándares en la presentación personal y una muy adecuada expresión oral y escrita, así como que colabore con la Contraloría de Servicios, en la recolección de las opiniones de todos los usuarios que nos visitan.

3.-Instalar en la caseta de agentes de seguridad a la salida y en la misma sala de recepción, una pantalla táctil que contenga un mecanismo digital, por medio del cual el usuario, pueda expresar su opinión acerca de las instalaciones.

4.-Convertir el área de la recepción, en una verdadera plataforma de servicios, de tal manera que los usuarios que nos visitan en busca de gestionar algún servicio lo puedan hacer la llamada ventanilla unidad. Es decir, pueda presentar cualquier documentación y desde la plataforma sea tramitada o enviada a donde corresponde, ahorrando tiempo, no solo al usuario, sino a los funcionarios de cada unidad que deban atenderle.

5.-Abrir dos tres servicios sanitarios (uno para personas discapacitadas) con una sala adjunta para amamantar y cambiar pañales a bebés. Este espacio debe estar debidamente señalizado y no debe ser utilizado por los funcionarios. Es decir, es un espacio exclusivamente, para uso de los usuarios.



6.-Trasladar la central telefónica física y tecnológicamente, a al proceso de telecomunicaciones, de tal forma que sea desde ese sitio, desde el que se dé la conexión telefónica adecuada en horario 24-7, para toda la CNE.

7.-Crear frente al sitio en el que se instalará una plataforma de servicios, una sala con dispensador de agua, y una máquina de café, para ofrecerle al usuario, como servicio agregado, mientras espera a ser atendido.

8.-Tanto la sala donde se encuentre la plataforma de servicios, como el área de espera para el usuario, es preferible que sea un sitio independiente de los espacios por donde transita el personal de la institución.

9.-Dentro de la Sala de Espera, se deben instalar dos pantallas planas, una con información sobre amenazas y gestiones de campo realizadas por la CNE y otra en la que aparezcan los servicios que la CNE, proporciona a los ciudadanos, los requisitos que debe presentar al solicitar el servicio y el plazo en el usuario pueden esperar a que sea cumplida su petición.

10.-El personal, la plataforma de servicios y el espacio dedicado a la sala de espera, deben estar debidamente administrados por la Contraloría de Servicios.

8.-Fuentes Consultadas

- a) Ochoa Carlos, **Estadística ¿Qué tamaño de muestra necesito?**, Marketing e Innovación en Netquest, Noviembre 11, 2013.
- b) Abaira Santos, Víctor. **Métodos Multivariantes en Bioestadística**. (2006)
- c) Cuadras, Carles (2008). Nuevos Métodos de Análisis Multivalente, CMC Ediciones.



- d) Cesar Ruiz-Alejos Gómez, ***Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios.*** Tesis doctoral. Facultad de Letras, Universidad de la Rioja, España. (2015)
- e) Fernández A.H. ***El valor percibido por el consumidor, conceptualización y variables relacionadas. Camino para el éxito de un negocio.*** (2012)
- f) Colmenares O.A. y Savedra J.L. ***Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*** (Revista Técnica Administrativa) Buenos Aires, Argentina. (2007)