

CNE-CS-INF-002-2023

**INFORME DE CONSULTA REALIZADA A LA PERSONA USUARIA EN
SEDE ACERCA DEL SERVICIO PRESTADO Y OTROS ASPECTOS**

ELABORADO POR: CONTRALORÍA DE SERVICIOS

MARZO, 2023

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	4
3.	DESARROLLO	4
3.1.	Metodología	4
3.2.	Encuesta de percepción y satisfacción aplicada a las personas usuarias de los servicios	4
3.3.	Resultados obtenidos	6
3.3.1.	Resultados de valoración aplicada a la persona usuaria sobre el servicio de seguridad	6
3.3.2.	Resultados de valoración aplicada a la persona usuaria sobre las instalaciones	9
3.3.3.	Resultados de valoración aplicada a la persona usuaria sobre la atención brindada por Unidad de la CNE.	13
3.3.4.	Calificación recibida en el Centro de Documentación	13
3.3.5.	Calificación recibida en la Unidad de Desarrollo Humano	14
3.3.6.	Calificación recibida en la Dirección de Gestión del Riesgo	15
3.3.7.	Calificación recibida en la Unidad de Gestión de Procesos de Reconstrucción.	16
3.3.8.	Calificación recibida en la Recepción	17
3.3.9.	Calificación recibida en el Proceso de Tesorería	18
3.3.10.	Calificación recibida en el Proceso de Transportes	19
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20

1. INTRODUCCIÓN

Actuando bajo la correcta ejecución de tareas que debe realizar la Contraloría de Servicios, y con el fin de dar cumplimiento a las regulaciones establecidas en la Ley N° 9158 en relación a la satisfacción y mejoras requeridas sobre los servicios que por Ley debe prestarle a la persona usuaria la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, se ha aplicado un instrumento de evaluación con el objetivo de medir la percepción y con ello obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad en los servicios relacionados a la CNE.

El acceso a la información permite una evaluación transparente y objetiva de la misma, utilizando como fuente principal la percepción que la persona usuaria externe. Esto hace posible la mejora continua en la prestación de servicios, especialmente aquellos brindados en la institución.

La Unidad de Servicios Generales como responsable de fiscalizar el servicio de Seguridad y Vigilancia que se da en las instalaciones, ha brindado generosamente su ayuda para que por medio de los oficiales de seguridad se logre invitar a las diferentes personas usuarias a calificar el servicio por medio de una encuesta previamente brindada, tanto en formato físico como el acceso directo a la encuesta digital por medio de un código QR.

Transcurridos varios meses, se ha logrado obtener la opinión de once personas usuarias que visitaron diferentes unidades de la CNE, las cuales serán consideradas en función de la efectividad, mejora e innovación en la prestación de los servicios.

2. OBJETIVO

Evaluar los datos obtenidos de parte de las personas usuarias para identificar las debilidades presentes y proponer alternativas de mejora en la prestación de aquellos servicios en los que exista alguna irregularidad, para así garantizar la satisfacción y los derechos de las personas usuarias.

3. DESARROLLO

3.1. Metodología

Para este estudio se ha utilizado una metodología inferencial, por medio de una encuesta, la cual la persona usuaria tiene diferentes medios para poder participar como **la página web de la CNE, por medio de un código QR o en formato físico**. Este procedimiento permite acceder a la información de interés y facilitar el análisis de las diferentes variables calificadas por la población determinada estadísticamente. En este caso, las personas usuarias que han accedido a servicios en las diferentes unidades de la CNE.

3.2. Encuesta de percepción y satisfacción aplicada a las personas usuarias de los servicios

Por medio de los siguientes enunciados se realizaron las consultas a las personas usuarias para su debida calificación según el servicio recibido.

¿Sobre el servicio recibido?
1. Presentación personal del funcionario (a) que le atendió
2. Trato y disposición de la persona que le atendió en la oficina visitada
3. Agilidad y rapidez con que se le atendió en la oficina visitada por usted
4. Claridad y precisión de la información que se le proporcionó en la oficina que visitó
5. Indicación con claridad sobre tiempo razonable que tardará la respuesta a su gestión o petición.
6. Indicación precisa y clara sobre los requisitos que usted necesita para realizar su gestión en la CNE.
¿Sobre el servicio de seguridad?
6. Presentación personal del agente de seguridad que le recibió
7. Trato, comunicación y disposición del agente de seguridad
8. Claridad y orientación dada por el agente de seguridad para su orientación dentro del edificio
9. Accesos, información y trato para personas con discapacidad
¿Sobre las instalaciones?
10. Limpieza y presentación del general del edificio
11. Presentación y limpieza de los servicios sanitarios
12. Señalización clara y precisa dentro del edificio, para orientar al público
13. Rotulación e información adecuada a personas con discapacidad visual o auditiva
14. Las instalaciones físicas son cómodas, seguras y de fácil acceso.
15. La institución cuenta con equipos modernos y aptos para la prestación del servicio.

Se ha utilizado la siguiente escala para medir el grado de satisfacción con el servicio recibido.

ESCALA DE MEDICIÓN			
MALO	REGULAR	EXCELENTE	NR

3.3. Resultados obtenidos

Si bien es cierto los resultados obtenidos a partir del mecanismo de evaluación aplicado por un total de **once encuestas recibidas**, no nos permite valorar la calidad del servicio percibido, sin embargo, a continuación, se mostrarán los resultados obtenidos de estas encuestas con el fin de no pasar por alto la opinión de las personas usuarias que tomaron el tiempo de completar la encuesta.

3.3.1. Resultados de valoración aplicada a la persona usuaria sobre el servicio de seguridad

En los gráficos N°1 al N°4 que se presentan a continuación, se grafican los resultados de la calificación dada por las personas usuarias consultadas sobre los aspectos evaluados según cada caso.

Gráfico N°1

Presentación personal del agente de seguridad que le recibió

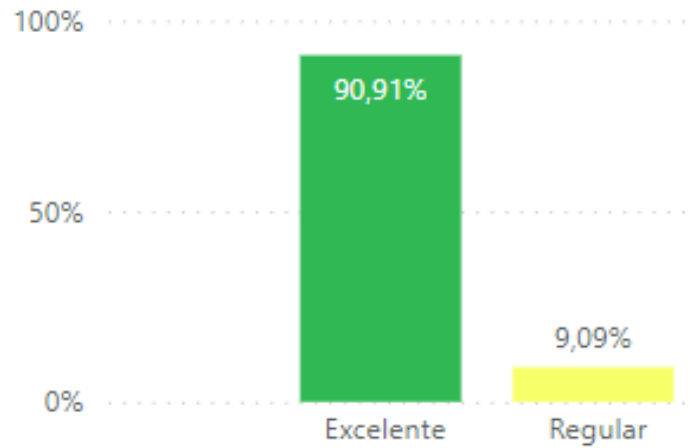


Gráfico N°2

Trato, comunicación y disposición del agente de seguridad

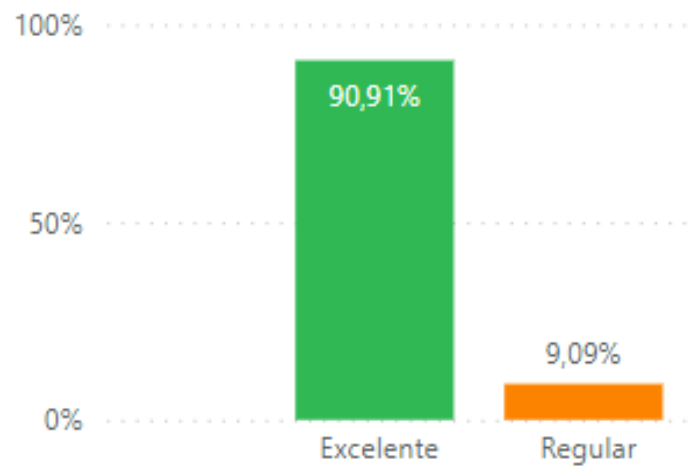


Gráfico N°3
**Claridad y orientación dada por el agente de seguridad para
su orientación dentro del edificio**

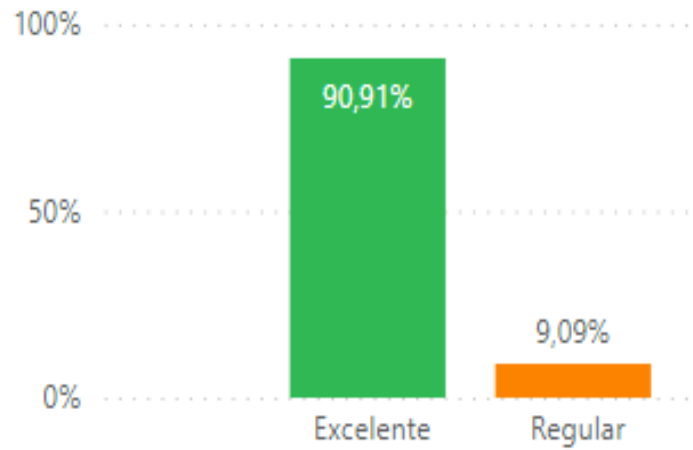
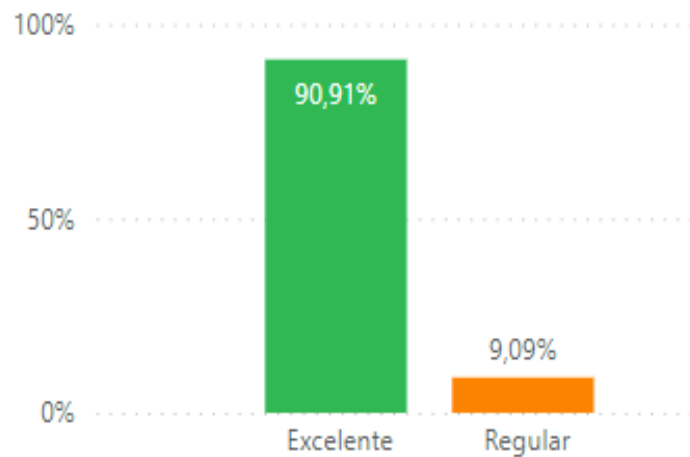


Gráfico N°4
Accesos, información y trato para personas con discapacidad



Los gráficos anteriores reflejan cómo aspectos relacionados a la atención del agente de seguridad son evaluados de forma positiva por parte de las personas usuarias. Lo que refleja un alto grado de satisfacción en la percepción de la atención y un desempeño adecuado de las funciones ejecutadas por parte de los agentes de seguridad.

3.3.2. Resultados de valoración aplicada a la persona usuaria sobre las instalaciones

En los gráficos N°5 al N°10, que se presentan a continuación, se grafican los resultados de la calificación dada por las personas usuarias consultadas sobre los aspectos evaluados según cada caso.

Gráfico N°5

Limpieza y presentación del general del edificio

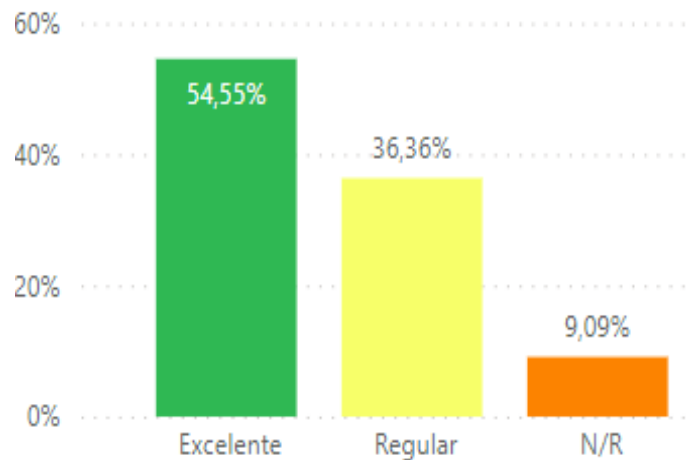


Gráfico N°6

Presentación y limpieza de los servicios sanitarios

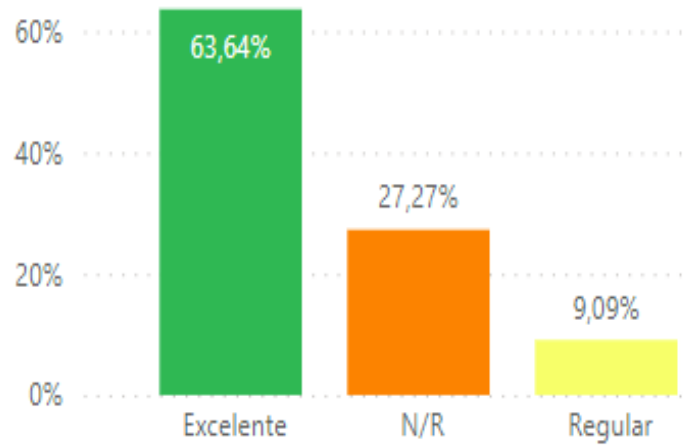


Gráfico N°7

Señalización clara y precisa dentro del edificio, para orientar al público

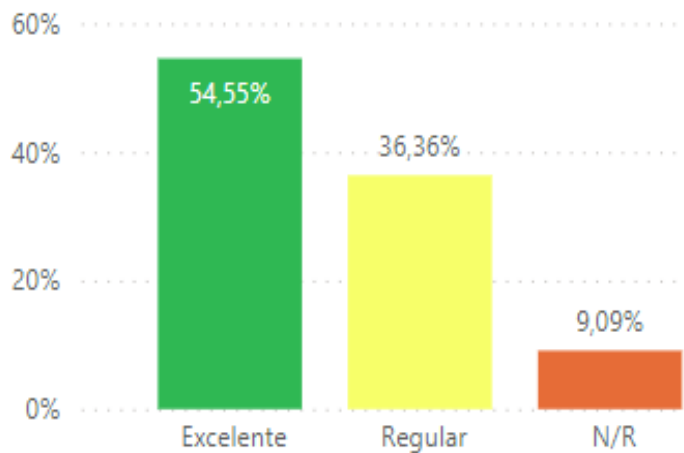


Gráfico N°8
Rotulación e información adecuada a personas con discapacidad visual o auditiva

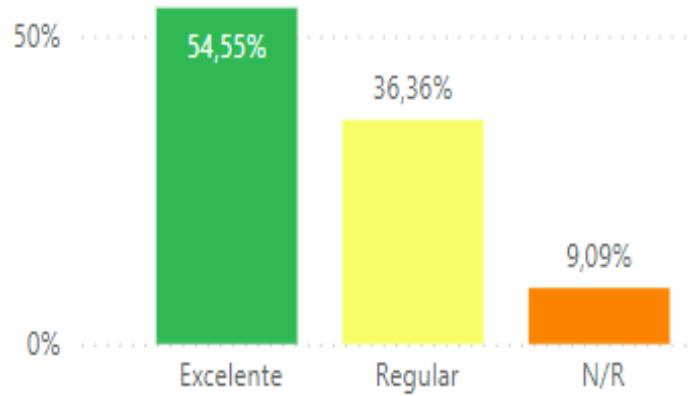


Gráfico N°9
Las instalaciones físicas son cómodas, seguras y de fácil acceso.

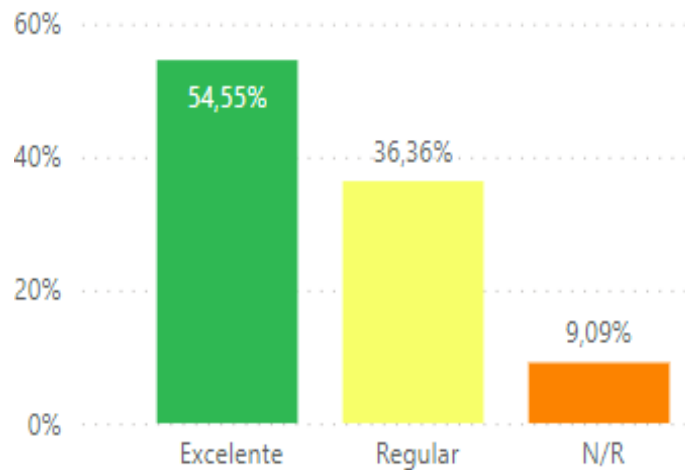
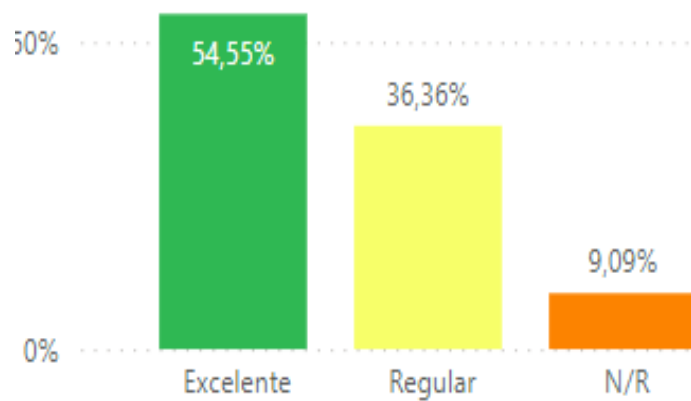


Gráfico N°10

La institución cuenta con equipos modernos y aptos para la prestación del servicio.



Los gráficos anteriores reflejan cómo aspectos relevantes relacionados a las instalaciones son evaluados de forma regular por parte de las personas usuarias. Lo que refleja un grado de satisfacción en la limpieza y presentación de las instalaciones.

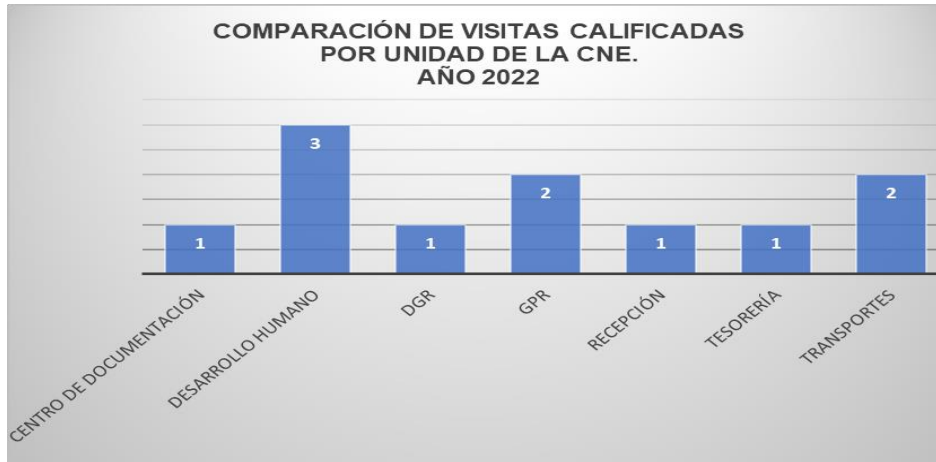
Es importante rescatar que estos rubros son calificados con un grado de excelencia en más de un 50%, por tanto, es posible inferir que la persona usuaria nota nuestro interés por ser una institución respetuosa y preocupada por desarrollo integral de la población con discapacidad en iguales condiciones de calidad y oportunidad que el resto de los habitantes.

Por otro lado, es importante procurar la mejora de estas calificaciones ya que si bien es cierto no hay total insatisfacción, si se logra percibir que debemos mejorar en varios aspectos.

3.3.3. Resultados de valoración aplicada a la persona usuaria sobre la atención brindada por Unidad de la CNE.

El Gráfico N°11 muestra una comparación de las unidades calificadas por las personas usuarias durante el año 2022 según las encuestas recibidas.

Gráfico N°11

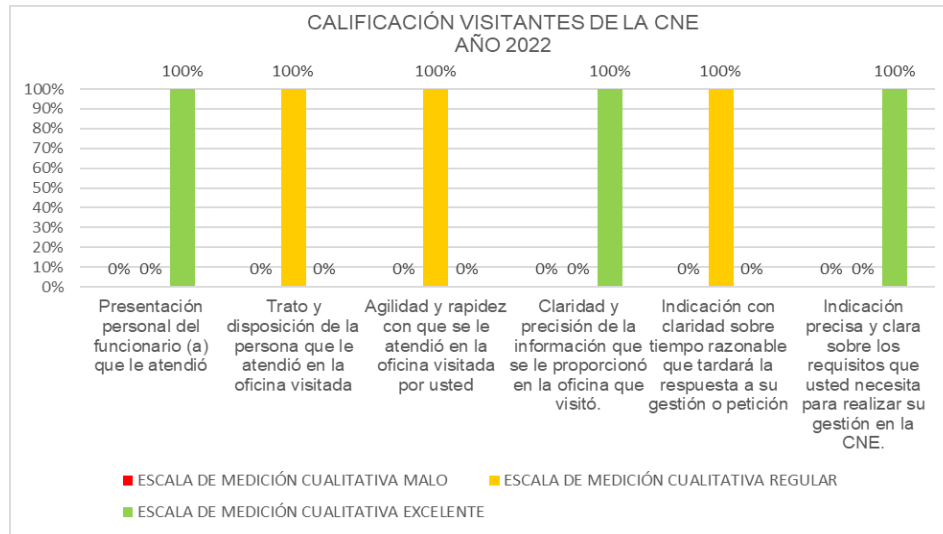


3.3.4. Calificación recibida en el Centro de Documentación

El gráfico N°12 que aparece a continuación, muestra la valoración que la persona usuaria asignó al Centro de Documentación en los diferentes aspectos consultados.

Cantidad de encuestas: 1

Gráfico N°12



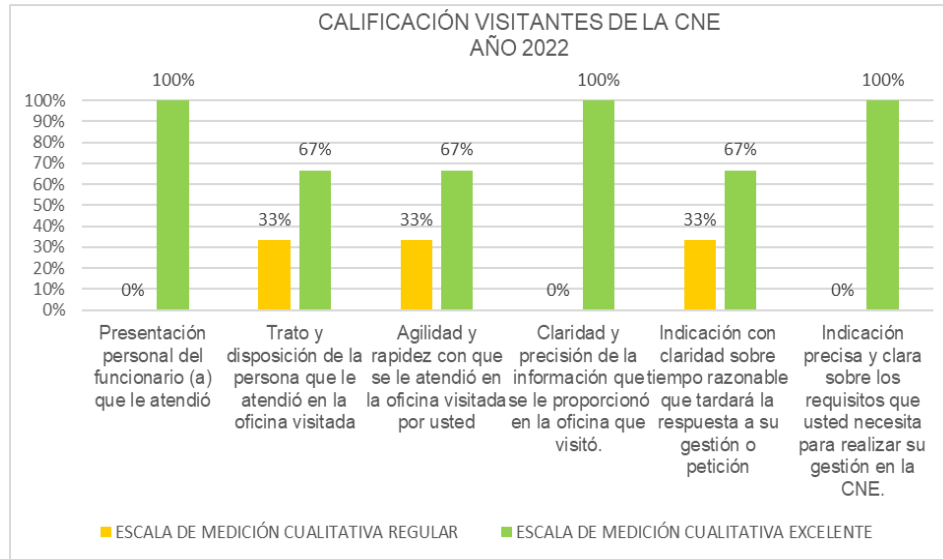
Los valores que se muestran en el gráfico anterior correspondientes a la valoración dada al Centro de Documentación son en su mayoría positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y, además, que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

3.3.5. Calificación recibida en la Unidad de Desarrollo Humano

El gráfico N°13 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó a la Unidad de Desarrollo Humano en los diferentes aspectos consultados.

Cantidad de encuestas: 3

Gráfico N°13



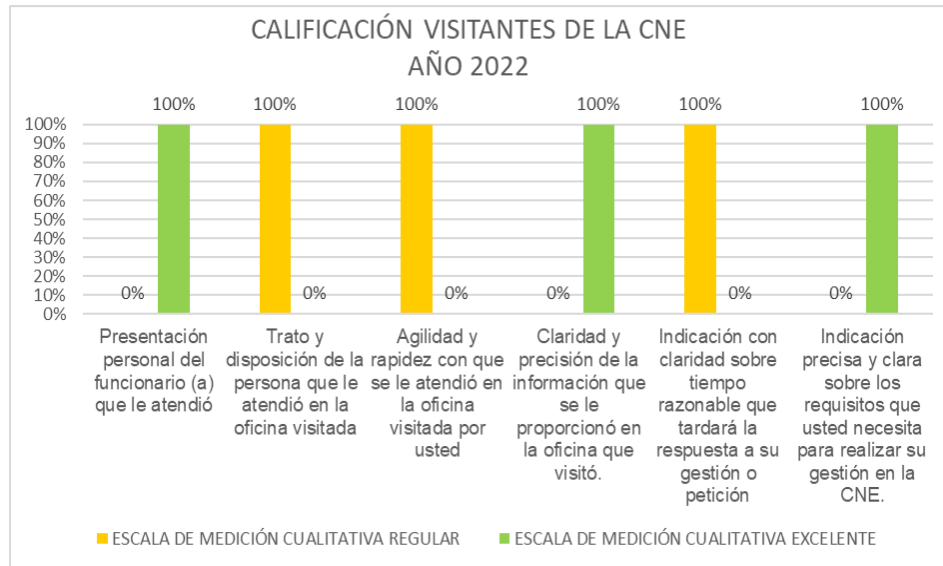
El gráfico anterior muestra la calificación brindada a la Unidad de Desarrollo Humano, cual en su mayoría es calificada de forma positiva, esto es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además, que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva, sin embargo, es importante prestar atención a los aspectos en los que dio una calificación “regular”, esto con el fin de mejorar el servicio en estos aspectos específicos.

3.3.6. Calificación recibida en la Dirección de Gestión del Riesgo

El gráfico N°14 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó a la Dirección de Gestión del Riesgo en los diferentes aspectos consultados.

Cantidad de encuestas: 1

Gráfico N°14



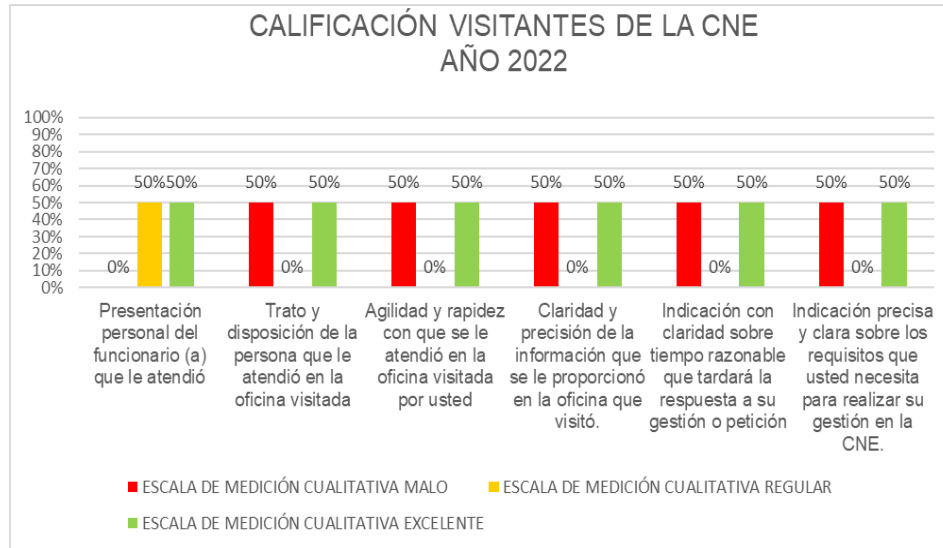
El gráfico anterior muestra la calificación brindada a la Dirección de Gestión del Riesgo, la cual fue en un 50% excelente y un 50% regular. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y, además, que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva, sin embargo, es importante prestar atención a los aspectos en los que dio una calificación “regular”, esto con el fin de mejorar el servicio en estos aspectos específicos.

3.3.7. Calificación recibida en la Unidad de Gestión de Procesos de Reconstrucción.

El gráfico N°15 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó a la Unidad de Gestión de Procesos de Reconstrucción en los diferentes aspectos consultados.

Cantidad de encuestas: 2

Gráfico N°15



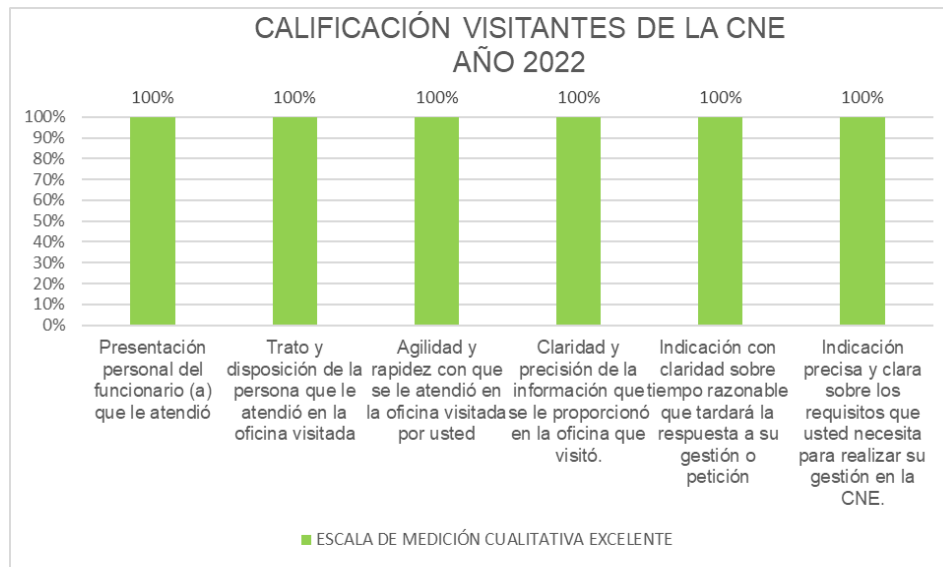
Los valores que muestran los gráficos anteriores correspondientes a la Unidad de Gestión de Procesos de Reconstrucción requieren que se les brinde especial atención, esto debido a que el 50% de la calificación brindada, tiene una valoración “malo”, lo cual nos muestra que existe algún tipo de conflicto en el momento de atender a las personas usuarias.

3.3.8. Calificación recibida en la Recepción

En el gráfico N°16 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó a la Recepción en los diferentes aspectos consultados.

Cantidad de encuestas: 1

Gráfico N°16



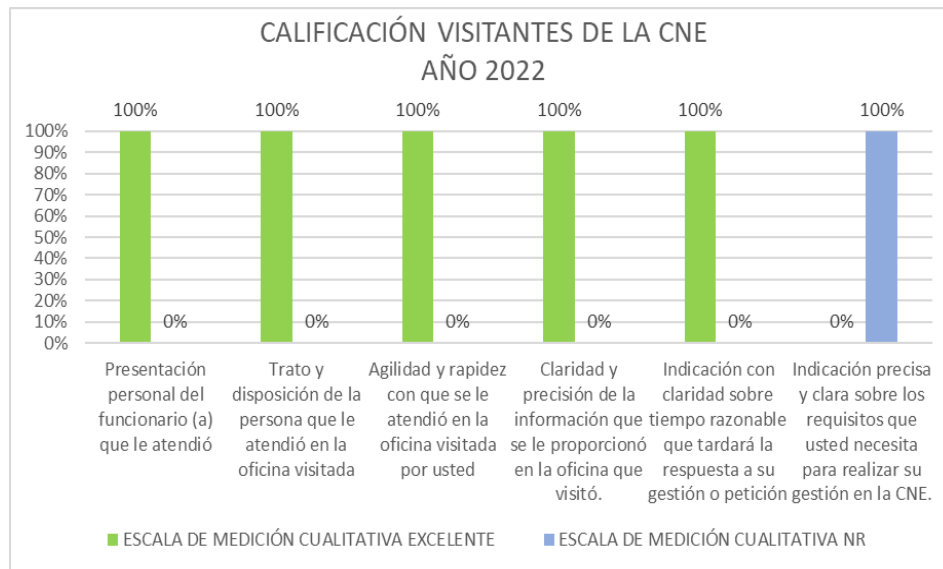
Los valores que muestra el gráfico anterior correspondiente a la Recepción son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

3.3.9. Calificación recibida en el Proceso de Tesorería

El gráfico N°17 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó al Proceso de Tesorería en los diferentes aspectos consultados.

Cantidad de encuestas: 1

Gráfico N°17



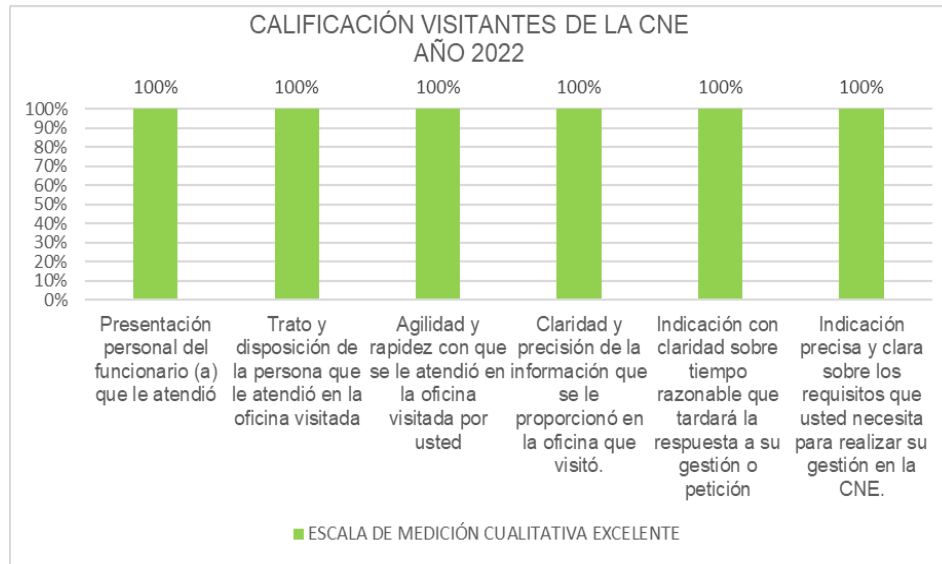
Los valores que muestra el gráfico anterior correspondiente al Proceso de Tesorería son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

3.3.10. Calificación recibida en el Proceso de Transportes

El gráfico N°18 que aparece a continuación muestra la valoración que la persona usuaria asignó al Proceso de Transportes en los diferentes aspectos consultados.

Cantidad de encuestas: 1

Gráfico N°18



Los valores que muestra el gráfico anterior correspondiente al Proceso de Transportes son altamente positivos. Lo cual es reflejo de un servicio recibido con satisfacción y además que las personas funcionarias están velando por acatar las medidas necesarias para laborar de forma adecuada, ágil y efectiva.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con la consulta aplicada durante el año 2022 en la CNE, es importante indicar que la muestra obtenida no fue lo suficientemente significativa para poder obtener un resultado objetivo respecto a los servicios que se brindan a lo interno de la institución, sin embargo, consideramos importante mostrar los resultados obtenidos con el fin de brindar algunas recomendaciones a nivel general.

Según los resultados obtenidos de las diversas valoraciones expresadas por las personas usuarias de la CNE, esta es una institución pública que año a año va sobre una línea de mejora, no solo en como ofrece sus servicios a la persona usuaria por medio de su personal e instancias del SNGR, sino en la aplicación de nuevas y mejores formas de tratar con la persona usuaria, utilizando las nuevas tecnologías que se presentan en el mercado en su nivel de calidad en las instalaciones y en los servicios que presta.

En los aspectos que se valoraron en la encuesta aplicada, a nuestra consideración, se deberían mejorar puntualmente los siguientes:

1. Sobre la presentación personal de la persona funcionaria que le atendió, cabe recalcar que el uniforme institucional en todo momento se debe utilizar de forma adecuada y tal cual lo estipula el Reglamento de Uniformes de la Institución, siendo cada Jefatura la encargada de velar que las personas funcionarias a su cargo obtengan el uniforme y a su vez supervisar el uso correcto del mismo.
2. El trato y disposición de la persona que le atendió en la oficina visitada, en esta consulta es importante tomar en cuenta que todo el personal de la CNE debe procurar brindar un trato y servicio de excelencia, siendo nuestra prioridad brindar una solución a la gestión presentada por parte de la persona usuaria.
3. En cuanto a la agilidad y rapidez con que se le atendió en la oficina visitada, es importante dar revisión a aquellas diligencias deficientes relacionadas a los procesos que puedan estar siendo impedimento para brindar un servicio ágil. Sería importante que todas las unidades estén en una continua revisión de sus procesos y procedimientos en busca de alternativas de mejora.
4. Sobre la claridad y precisión de la información que se le proporcionó en la oficina que visitó, es importante estar en continua retroalimentación a lo interno de las

unidades en relación con los servicios que presta, esto con el fin de ejercer las obligaciones de manera eficaz y que esto le permita a la persona funcionaria proyectar seguridad a la hora de realizar algún tipo de asesoría.

5. En cuanto a la indicación con claridad sobre tiempo razonable que tarda la respuesta de la gestión o petición, se debe fomentar el conocimiento claro del plazo de respuesta a la persona usuaria, los cuales están establecidos por ley incluso extendiéndose según su grado de complejidad conforme la naturaleza de la gestión.

4.1. Recomendaciones generales.

1. Tener una silla de ruedas y muletas a disposición de la persona usuaria que lo requiera.
2. Adecuar un espacio para que los animales de asistencia que acompañan a las personas con discapacidad hagan sus necesidades.
3. Realizar un registro de datos de personas con discapacidad que accedan a los servicios institucionales con el fin de obtener una valoración real de las personas usuarias que accedan a los servicios de la institución.
4. Trabajar progresivamente en la actualización de la página web institucional con un formato audible para aquellas personas con discapacidad visual que así lo requieran.

Alfredo Artavia Solano

Unidad de Contraloría de Servicios