



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Informe sobre percepción del usuario rural, acerca del servicio y atención que recibieron de la CNE y del SNGR, al ser afectados indirectamente por los huracanes ETA, IOTA 2020 y la pandemia COVID-19.

*Realizado por: Lic. Alfredo Artavia Solano
Contralor de Servicios-CNE*

INDICE

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivos de la CNE.....	3
3.	Sobre la Contraloría de Servicios de la CNE	3
4.	Objetivos del Estudio de Percepción del Servicio	4
5.	Motivo del Estudio	5
6.	Metodología	5
6.1.	Descripción de la Metodología Aplicada en el Estudio:	6
6.2.	Instrumento Aplicado a la Población Sujeto de Estudio.....	7
7.	Presentación de los Resultados	8
8.	Tabla de Valoraciones Utilizada en el Instrumento.....	9
8.1.	Cuadro de Calificación de las Variables, Según los Datos Procesados Obtenidos de cada Respuesta.....	9
9.	Detalle de los Resultados y del Análisis.....	10
9.1.	Resultados Obtenidos por cada Variable Planteada para el Estudio.	11
9.1.1.	Variable No.1: Proceso de Evacuación Asistida de Comunidades. (Item 1-4) 11	
9.1.2.	Variable No.2: Administración Humanitaria de Albergues Temporales. (Item 6-9) 13	
9.1.3.	Variable No.3: Discriminación o Maltrato por Concepto de	16
9.1.4.	Variable No.4: Seguimiento, Recuperación y Proyección de la Comunidad en el Post-Desastre. (Item 10-12)	17
9.1.5.	Variable No.5: Satisfacción y Confianza en General del Usuario Rural Vulnerable, por el Accionar de la CNE y de Instancias del SNGR. (Item 13-15-16)	20
10.	Algunas Precisiones Previas a los Hallazgos.	22
11.	Hallazgos sobre las Variables.....	23
12.	Presentación de Algunas Recomendaciones u Oportunidades de Mejora. .	25

1. Introducción

En procura de desarrollar una de las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional (POI-2020) y siendo consecuente con la óptica acerca de las múltiples tareas que debe realizar esta Contraloría de Servicios, para garantizar no solo el cumplimiento de los mandatos que le establece la Ley N° 9158, sino también, para lograr 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 realizado un estudio para medir la percepción que tiene ese importante segmento, acerca de aspectos como: Agilidad y rapidez en la respuesta especialmente durante los procesos de evacuación, manejo humanitario de las poblaciones en situación de riesgo, calidad en el manejo humanitario de los albergues temporales para las personas, calidad de atención en general (con inclusión de la no discriminación de género, orientación sexual, personas con alguna discapacidad o de adultos mayores entre otros), dedicación al trabajo comunitario en el post-desastre.

Lo anterior, con miras a lograr obtener información aleatoria, lo más precisa posible de este importante segmento de usuarios en situación de vulnerabilidad, para poder analizar con la mayor transparencia y objetividad posibles y así delinear de la mejor manera, aquellas observaciones sobre mejoras o recomendaciones orientadas a la búsqueda de procesos y protocolos, aplicables a todas aquellas actuaciones que podrían hacerse mejor, en busca siempre de una mayor calidad en los servicios, acorde con las políticas y objetivos de la CNE y del SNGR que deben orientarse a la satisfacción de las necesidades sobre servicios de calidad que demandan y tienen derecho a tener los usuarios.

Por tal razón se ha logrado realizar este estudio con el fin recoger esta importante información en diversos cantones del país que tuvieron afectaciones indirectas por el Huracán ETA e IOTA en el año 2020. Este trabajo generó que se visitaran comunidades situadas en regiones de Guanacaste y Puntarenas, y además se aprovechó para tener una percepción sobre el manejo que se le ha dado a la emergencia por la pandemia COVID-19.

Después de concluir con éxito y sin contratiempos las giras de trabajo y los procesos aplicados a los datos recolectados, se presentan no solo los resultados que estos datos, sino también la información completa sobre este estudio que servirá de insumo para la toma de futuras importantes decisiones.

2. Objetivos de la CNE

Además del objetivo de desarrollo que establece: Fortalecer las capacidades del país en la gestión integral del riesgo, mediante la articulación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo y la aplicación concreta del Plan, orientado a la reducción de la vulnerabilidad, para promover un desarrollo seguro y el bienestar de los habitantes, se pueden considerar otros objetivos, que se desprenden de varias normas o mandatos contenidos entre los artículos 7, 10, 11, 14, 15,38,39,42,43,48, 49 y 51 de la Ley N°8488, Ley Nacional de Emergencias y Prevención de Riesgos, así como en su Reglamento.

3. Sobre la Contraloría de Servicios de la CNE

La Contraloría de Servicios, es la unidad creada en la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, bajo el amparo de la Ley 9158 entre cuyos objetivos fundamentales se pueden destacar así:

- 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, LGAP)
- 2) Garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos que brinda la CNE (Art. 1).
- 3) Garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que reciben de la CNE (Art. 2, inciso 2).

4) Establecer la obligación de promoción de políticas públicas de calidad en la prestación de los servicios que brinda la CNE (Art. 2, inciso 3).

5) Promover la participación de las personas usuarias en el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios públicos de la CNE (Art. 11)

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 (Art. 11)

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 (Art. 11).

8) Emitir conclusiones y recomendaciones, como producto de las investigaciones que realicen de conformidad con sus competencias (Art. 16)

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

4. Objetivos del Estudio de Percepción del Servicio

1.-Dar cumplimiento a los objetivos que orientan por mandato de Ley a la Contraloría de Servicios.

2.-Obtener información sobre el cumplimiento de varios de los objetivos que orientan el quehacer de la CNE, en función de los usuarios.

3.-Conocer el criterio de un segmento representativo de los usuarios, acerca de la satisfacción que estos tienen, sobre los servicios que les proporciona la CNE y las instancias del SNGR, de conformidad con los mandatos de la Ley 8488, especialmente por medio de los Comités Municipales de Emergencia.

4.-Buscar a partir de la información que proporcionen los usuarios, proponer diversas alternativas de mejora en la prestación de esos servicios y en la calidad de estos, para mayor satisfacción del usuario y del legítimo respeto de sus derechos.

5. Motivo del Estudio

La Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, llevó a cabo el estudio denominado: “Consulta ciudadana sobre la percepción que tienen los ciudadanos de las comunidades vulnerables, acerca de la calidad del servicio que la CNE e instituciones ligadas al SNGR, proporcionan a la población, en los sitios donde estas se ubican”, con el apoyo de la Presidencia y de la Dirección Ejecutiva de la CNE, en cumplimiento y aplicación del mandato de la Ley N°9158; y, con el afán de conocer el criterio sobre la satisfacción de los ciudadanos usuarios, acerca de los servicios que en materia de atención humanitaria en situación de afectación por desastre y por mandato de la Ley N°8488, debe prestar la CNE a las comunidades de manera directa o por medio de los COMITÉS MUNICIPALES DE EMERGENCIA, incluidas las municipalidades. Lo anterior, con el objetivo de poder realizar acciones de mejora en bien de las comunidades e instituciones públicas y privadas.

6. Metodología

Para el estudio se utilizó la llamada metodología inferencial, la cual por medio de diversos procedimientos permite, determinar algunos de los datos cuyo conocimiento puedan interesar, sobre una población determinada. Para su aplicación se da tomando como muestra, una parte estadísticamente representativa de esa población, para con los datos que se obtengan poder extraer algunas conclusiones. El objetivo que tiene el uso de este tipo de metodología es obtener respuestas que sean de utilidad, para construir deducciones que sean más o menos aplicables al universo del cual se extrajo la muestra. Se basa en información numérica y de apreciación valorativa.

6.1. Descripción de la Metodología Aplicada en el Estudio:

De una población, se toma una muestra que permita por medio de las respuestas, obtener conclusiones. Tiene que ser una muestra lo suficientemente representativa de tal manera que permita obtener algunas inferencias o conclusiones estadísticamente válidas y significativas.

Se plantearon seis variables para determinar el nivel de satisfacción del usuario por los servicios que recibió durante el momento en que el Huracán ETA e IOTA, produjo efectos indirectos a través de Costa Rica, por toda la zona sur del territorio nacional. Se refiere a servicios humanitarios que la CNE, por medio de los Comités Municipales de Emergencia y desde su misma rectoría en materia de gestión del riesgo, le proporcionó. Estas variables se determinaron partiendo de dos momentos de la situación de desastre o emergencia (durante y después), de la siguiente manera:

✓ **Durante:**

1. Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Item 1-4)
2. Administración humanitaria de albergues temporales. (Item 6-9)
3. Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Item 14)

✓ **Después:**

4. Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre. (Item 10-12)
5. Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Item 13-16)

✓ **Otras:**

6. Percepción ciudadana con respecto a la atención de la emergencia de las diferentes autoridades y de la CNE, sobre la pandemia COVID-19 (Item 5).

Estas variables resumen una serie de dieciséis preguntas que fueron desglosadas en un cuestionario o instrumento que, vistas integralmente, le dan contenido y constituyen la base de la información que se deseaba investigar u obtener respuestas, de parte del sujeto en estudio, es decir el usuario de la CNE. Con este proceso, se pretende determinar a partir de los resultados de las respuestas individuales, cuáles podrían ser las inferencias que se podrían hacer, según las variables que se plantearon, así como la cuantificación de las distintas valoraciones que proporcionaron los encuestados.

6.2. Instrumento Aplicado a la Población Sujeto de Estudio.

DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA	
1.	¿Le parece bien el tiempo que tuvo que esperar para que los funcionarios de la CNE vinieran a ayudarlo?
2.	¿Fueron escuchadas y tomadas en cuenta sus necesidades durante la situación de emergencia?
3.	¿El personal encargado de atender la emergencia le trató de manera educada y amable?
4.	¿Las mujeres, menores de edad, adultos mayores, personas enfermas o con alguna discapacidad de su familia o comunidad, fueron atendidas de manera prioritaria según sus necesidades?
5.	¿A nivel general ha sido buena su percepción en relación a la atención de la emergencia relacionada con el COVID-19 por parte de las diferentes autoridades públicas y de la CNE.
<i>Si no visitó un albergue durante la emergencia favor pasar a la pregunta número 11</i>	
6.	Estando en el albergue, ¿contaba este con servicios públicos (agua, baño, limpieza, servicios sanitarios, privacidad, comida, seguridad) que cubrieran sus necesidades?
7.	Estando en el albergue, ¿en algún momento observó algún adulto, agrediendo o maltratando a menores de edad, adolescentes, mujeres o adultos mayores?
8.	Estando en el albergue, ¿el personal encargado de atender la emergencia le trató de manera educada y amable?
9.	Estando en el albergue, ¿se organizó alguna actividad de esparcimiento para niños, niñas y adolescentes?
10.	Estando en el albergue ¿Las autoridades encargadas de atender la emergencia, le mantuvieron informado (a) sobre la situación?
11.	¿Después de regresar a su vivienda le visitó algún funcionario (a) del comité de emergencia, para inspeccionar si el lugar ya se encontraba seguro para usted y su familia?
12.	¿Algún funcionario le ha visitado para informarle, sobre el riesgo que podrían tener cada vez que se presenten situaciones similares a las que provocaron la emergencia?
13.	¿Los representantes de la CNE le han hablado sobre la preparación mediante un plan de emergencia comunitario?
14.	¿Ha recibido de parte de alguna persona que atendió la emergencia algún tipo de discriminación por su condición de género (hombre o mujer) u orientación sexual?
15.	¿Está satisfecho (a) con el servicio que le han brindado las autoridades en situaciones de emergencia?
16.	¿Considera usted que los Comités de Emergencias, se encontraban organizados y preparados para atender la emergencia?

7. Presentación de los Resultados

A continuación, se presentan los datos y su tratamiento de manera ordenada y sistemática. Esta es la fase en la cual se revisaron y eliminaron posibles errores si es que los hubo. Se depuró la muestra, se tabularon y ordenaron los datos recolectados y se estimó el contenido de las variables que fueron objeto de estudio. Igualmente se delimitaron y explicitaron las seis variables en las cuales se resumió el contenido del instrumento aplicado. A dichas variables también de manera promediada se les aplicó el esquema valorativo que se ofreció en el instrumento, para percibir y representar de manera resumida, el sentir de los sujetos a los que se les aplicó el estudio.

Es importante señalar que las variables mencionadas, se han considerado como fundamentales para este estudio, con el fin de lograr un mejor análisis. Esas variables se explicitan y describen a continuación:

- 1. *Procesos de evacuación asistida de comunidades.***
- 2. *Administración humanitaria de albergues temporales.***
- 3. *Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual.***
- 4. *Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre***
- 5. *Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR.***
- 6. *Percepción de la ciudadanía con la atención de la emergencia por pandemia del COVID-19***

El otro aspecto de este apartado que es de vital relevancia es el significado que le hemos dado a algunos valores que se han utilizado, para recoger el sentir del usuario consultado, respecto de las seis variables que se describieron y desglosaron en detalle dentro del instrumento. Véase el siguiente cuadro:

8. Tabla de Valoraciones Utilizada en el Instrumento.

Cuadro No. 1

VALORES ASIGNADOS Y SIGNIFICADO DE ESOS VALORES					
POSITIVOS	DESCRIPCION	NEGATIVOS	DESCRIPCION	NEUTRO	DESCRIPCION
SI/NO	Se entiende como la respuesta positiva a que le da el usuario a la consulta. (Aunque su respuesta sea un SI o un NO.	SI/NO	Se entiende como la respuesta negativa dada por el usuario a la consulta realizada (Aunque su respuesta sea un SI o un NO	NS	Se entiende como una respuesta ni positiva ni negativa, sobre la situación

8.1. Cuadro de Calificación de las Variables, Según los Datos Procesados Obtenidos de cada Respuesta.

PERCEPCION DEL SERVICIO DADO POR LA CNE A LOS USUARIOS

Cuadro No. 2

DESCRIPCION EN DETALLE DE VARIABLES SOMETIDAS A VALORACION.	VALORACION DADA POR LOS USUARIOS		
	SI	NO	NS
1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Item 1-4)	314	154	12
2.-Administración humanitaria de albergues temporales. (Item 6-9)	97	87	0
3.-Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Item 14)	4	113	3
4.-Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre.(Item 10-12)	118	93	1
5.-Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Item 13-15-16)	236	118	6
6.- Percepción ciudadana con respecto a la atención de la emergencia de las diferentes autoridades y de la CNE, sobre la pandemia COVID-19 (Item 5).	109	11	0

Cuadro 2.1

DESCRIPCIÓN EN DETALLE DE VARIABLES SOMETIDAS A VALORACIÓN.	VALORACIÓN DADA POR LOS USUARIOS		
	SI	NO	NS
1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Item 1-4)	65%	32%	3%
2.- Administración humanitaria de albergues temporales. (Item 5-9)	53%	47%	0%
3.- Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Item 15)	3%	94%	3%
4.- Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre. (Item 10-14)	50%	49%	1%
5.- Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Item 16-19)	66%	32%	2%
6.- Percepción ciudadana con respecto a la atención de la emergencia de las diferentes autoridades y de la CNE, sobre la pandemia COVID-19 (Item 5).	91%	9%	0%

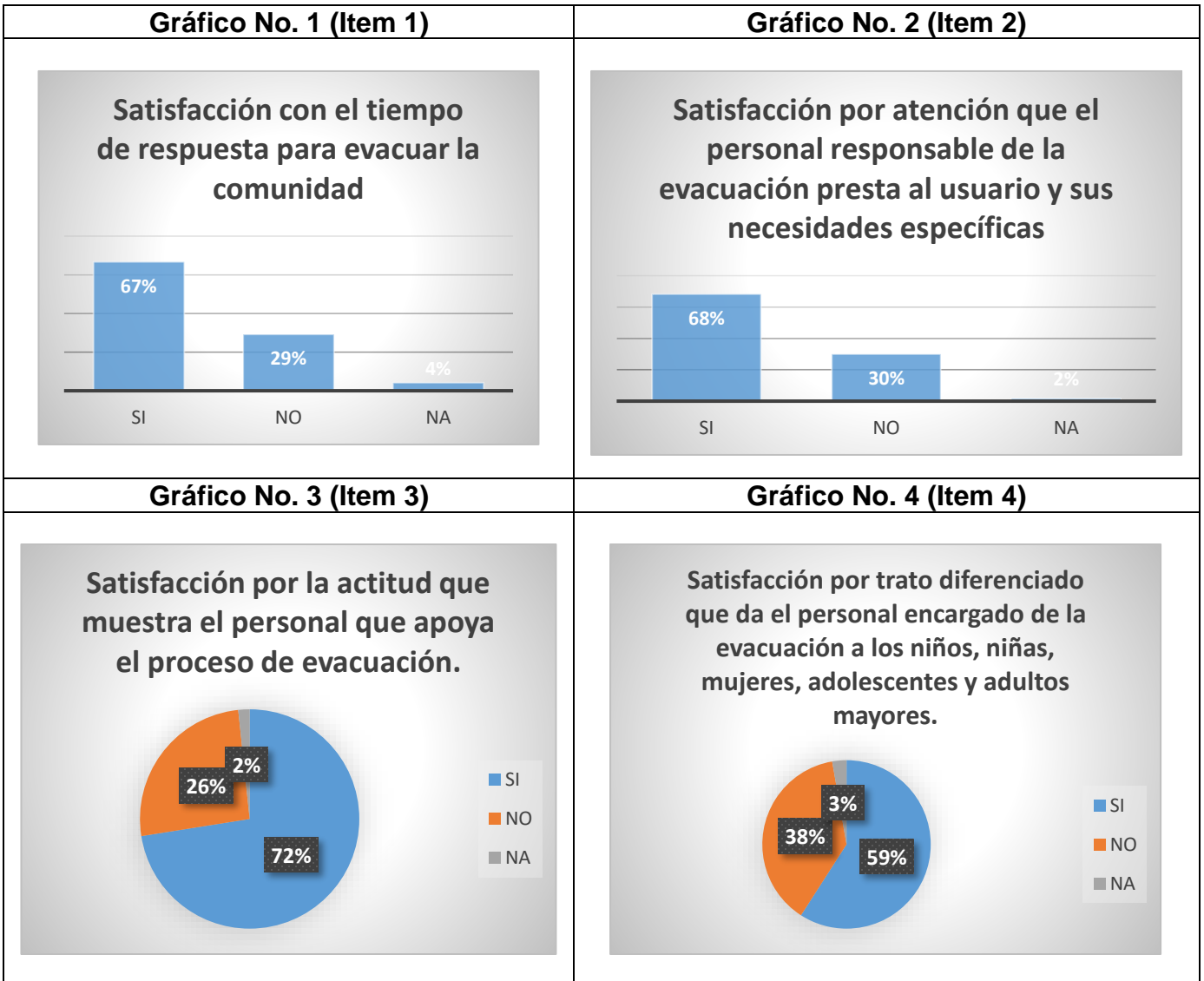
9. Detalle de los Resultados y del Análisis

Todos los datos se han procesado cuidadosamente para presentarlos a continuación, en gráficos con cifras absolutas y (o) relativas, con el fin de lograr mostrar el escenario resultante que nos permita realizar comparaciones entre los datos y lograr un acercamiento hacia la magnitud de lo que esos datos nos muestran, para efectos de realizar un análisis lo más objetivo posible. Como se ha indicado, para lograr estudiar y analizar los resultados respecto de las variables que se han planteado, se elaboró un instrumento que contenía dieciséis (16) preguntas, todas ellas debidamente seleccionadas, validadas con al menos tres instancias institucionales y orientadas a obtener la información lo más veraz y objetiva posible, respecto de las variables que se plantearon para este estudio. A continuación, le ofrecemos los datos resultantes en una secuencia de gráficos con su respectivo análisis.

9.1. Resultados Obtenidos por cada Variable Planteada para el Estudio.

**9.1.1. Variable No.1: Proceso de Evacuación Asistida de Comunidades.
(Item 1-4)**

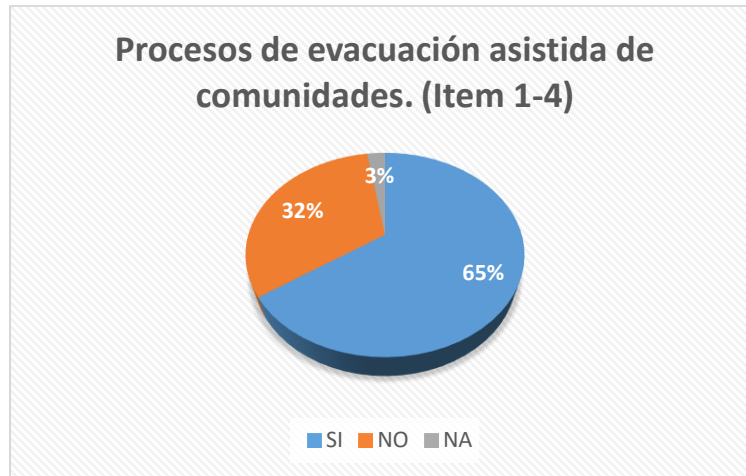
Los siguientes gráficos son la expresión de las calificaciones dadas por los usuarios consultados a estos cuatro ítems de la **primera de las variables** que se plantearon para este estudio



En el gráfico No 1 que tiene que ver con el tiempo de respuesta, es decir, el tiempo que tardan las instituciones encargadas de apoyar la evacuación de las comunidades, entre el momento en que reciben el aviso o solicitud de ayuda y el momento en que llegan para iniciar la evacuación o dar apoyo. En este ítem las comunidades consultadas, califican en su mayoría positivamente el tiempo de respuesta, porque **67% dicen estar satisfechos**, contra solo 29% quienes afirman estar insatisfechos y un 4% expresa no saber del asunto. **En el gráfico No. 2**, se muestra la respuesta dada por los usuarios por la atención que les prestan las personas encargadas de realizar la evacuación a diferentes inquietudes que por lo general tienen las personas afectadas. El resultado es que un **68% manifiesta satisfacción**, solo un 30% afirma estar satisfecho y un 2% expresa no saber del asunto. **El gráfico No. 3** tiene que ver con la actitud con que se presentan las personas de las instituciones ante las personas afectadas para evacuarlas. En este caso un mayoritario **72% muestra satisfacción**, solo 26% se muestra insatisfecho y un 2% expresa no saber del asunto. **En el gráfico No. 4**, referente al trato diferenciado que hace el personal encargado de las evacuaciones, sobre niños, niñas, mujeres, adultos mayores y adolescentes al momento de la movilización. En este caso, un 59% manifiesta satisfacción y un **38%, muestra insatisfacción**, un 3% que expresa no saber del asunto.

Resumen de Variable No.1: - Procesos de Evacuación Asistida de Comunidades.

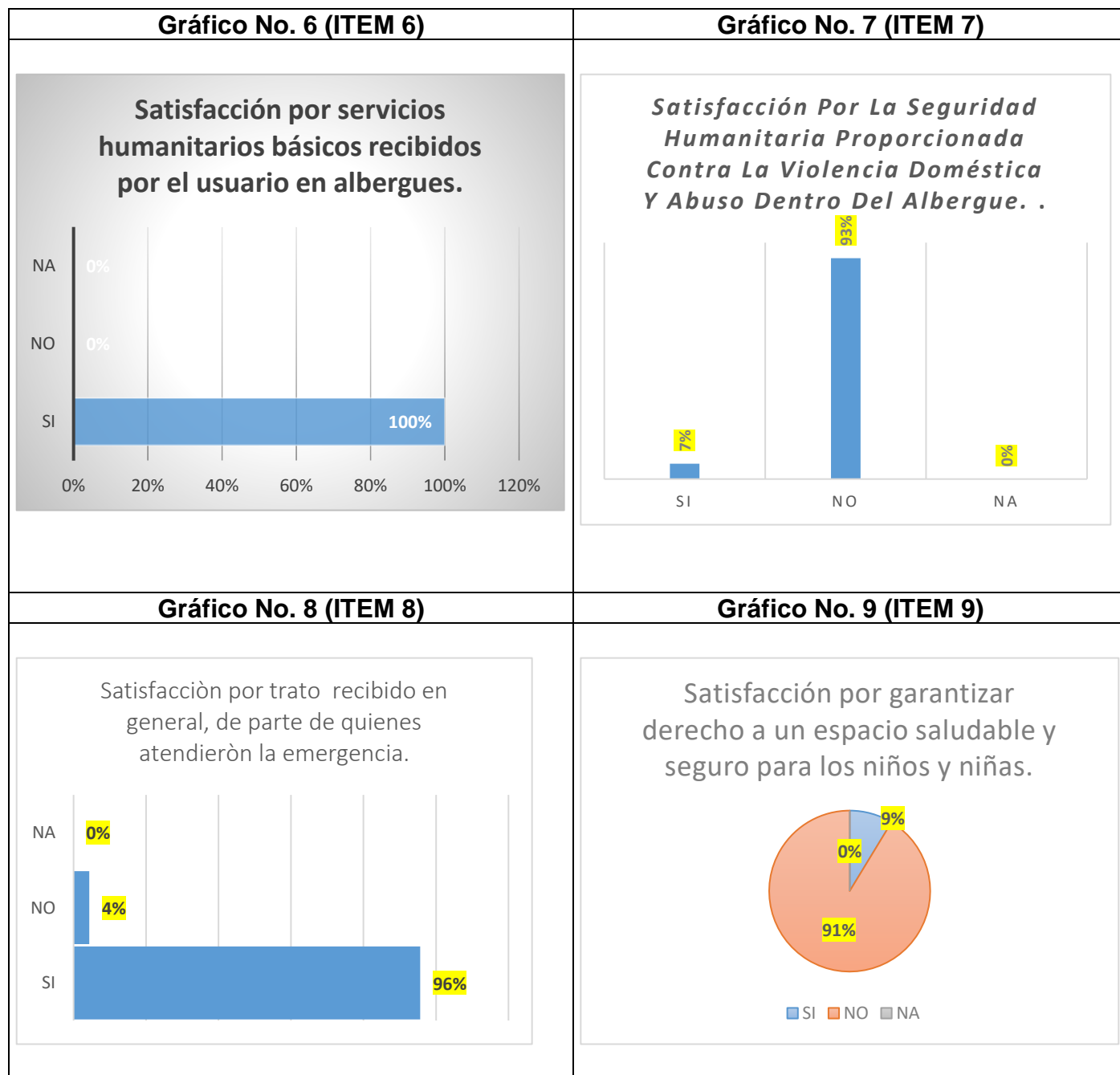
Gráfico No. 5 (Resumen)



Este gráfico No. 5, correspondiente al resumen de la variable No. 1, se puede notar que los resultados enmarcados en los diferentes gráficos muestran un resultado positivo. Es así como el promedio de esos valores expuestos a manera de resumen en **este gráfico concluye que un 63% muestra satisfacción**, solo **34% dice no estar satisfecho** y el 3% expresa no saber del asunto, por los procesos de evacuación. Lo cual, en síntesis, aunque sea necesario procurar mejorar todo el proceso, las comunidades muestran estar satisfechas con los procesos de evacuación.

9.1.2. Variable No.2: Administración Humanitaria de Albergues Temporales. (Item 6-9)

En los siguientes cinco gráficos se da la expresión de las calificaciones dadas por los usuarios consultados a estos cuatro ítems de la **segunda de las variables** que se plantearon para esta consulta ciudadana.

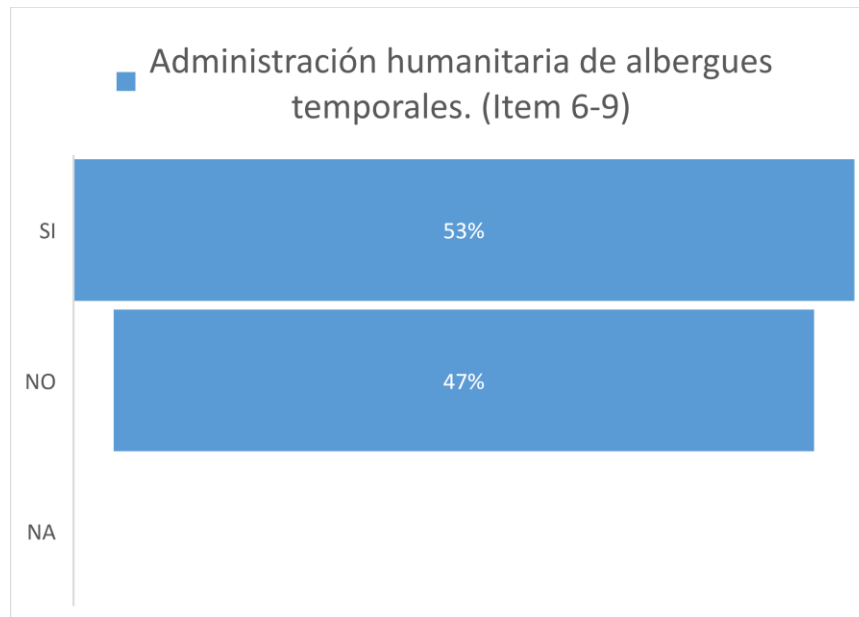


En el gráfico No 6 que tiene que ver con la siguiente pregunta: ¿el personal encargado de atender la emergencia le trato de una manera educada y amable? El se tiene una valoración muy positiva con 100%. **El gráfico No. 7,** los usuarios consultados muestran con **93% su satisfacción** mas bien es una respuesta positiva ya que la consulta que se realizo es: si observo algún adulto agrediendo o

maltratando a menores de edad, mujeres, niños etc. Si vemos el **gráfico No. 8**, es importante notar que **el 96%** responde no haber visto, ni sido testigo de ningún acto de violencia doméstica o intrafamiliar, lo cual implica **una valoración de satisfacción** por la seguridad humanitaria recibida en el albergue. Esto **contra un 4%** de personas que **mostraron insatisfacción** porque dicen haber presenciado conflictos intrafamiliares o domésticos. **El gráfico No. 9**, nos muestra con **91% insatisfacción** de las personas consultadas, porque en la estancia en el albergue, a pesar de haberles garantizado el derecho de los niños y niñas, a un espacio saludable y seguro, no así a actividades de esparcimiento. **Solo un 9% expreso estar satisfecho** ante dicha consulta.

Resumen de Variable No.2: Administración Humanitaria de Albergues Temporales. (Item 6-9)

Gráfico No. 11 (Resumen)

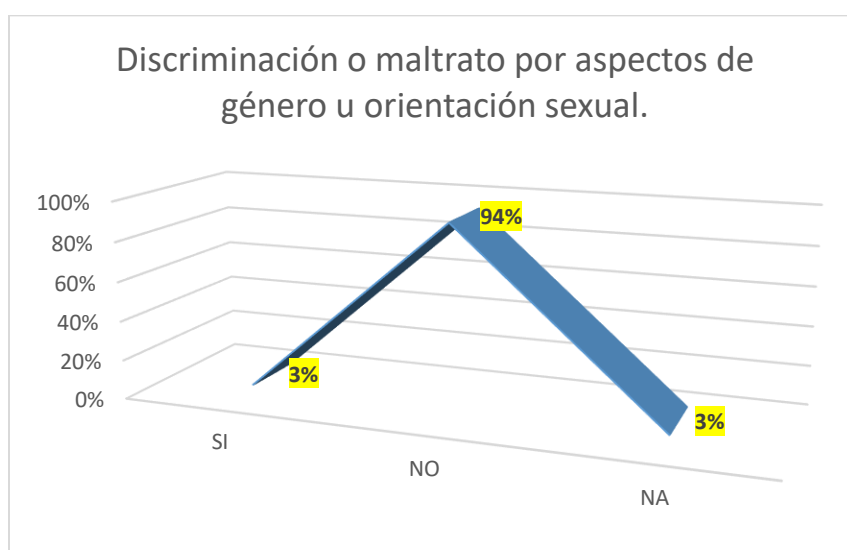


En este gráfico No. 11, correspondiente al **resumen de la variable No. 2**, se puede notar que muchas de las personas encuestadas desconocen del tema esto debido a que muchos de los encuestados no estuvieron en albergues, por tratarse de la ocurrencia de incidentes familiares e intrafamiliares en que las personas dan un NO como respuesta, lo que tenemos es un resultado positivo. Es así como el promedio

de esos valores expuestos a manera de resumen en **este gráfico concluye que un 53% muestra satisfacción** y solo **47% dice no estar satisfecho**, por los procesos de administración humanitaria de los albergues temporales, sobre esta variable se denota las personas encuestadas.

9.1.3. Variable No.3: Discriminación o Maltrato por Concepto de Género u Orientación Sexual. (Item 14)

Gráfico No. 12 (ITEM 14)

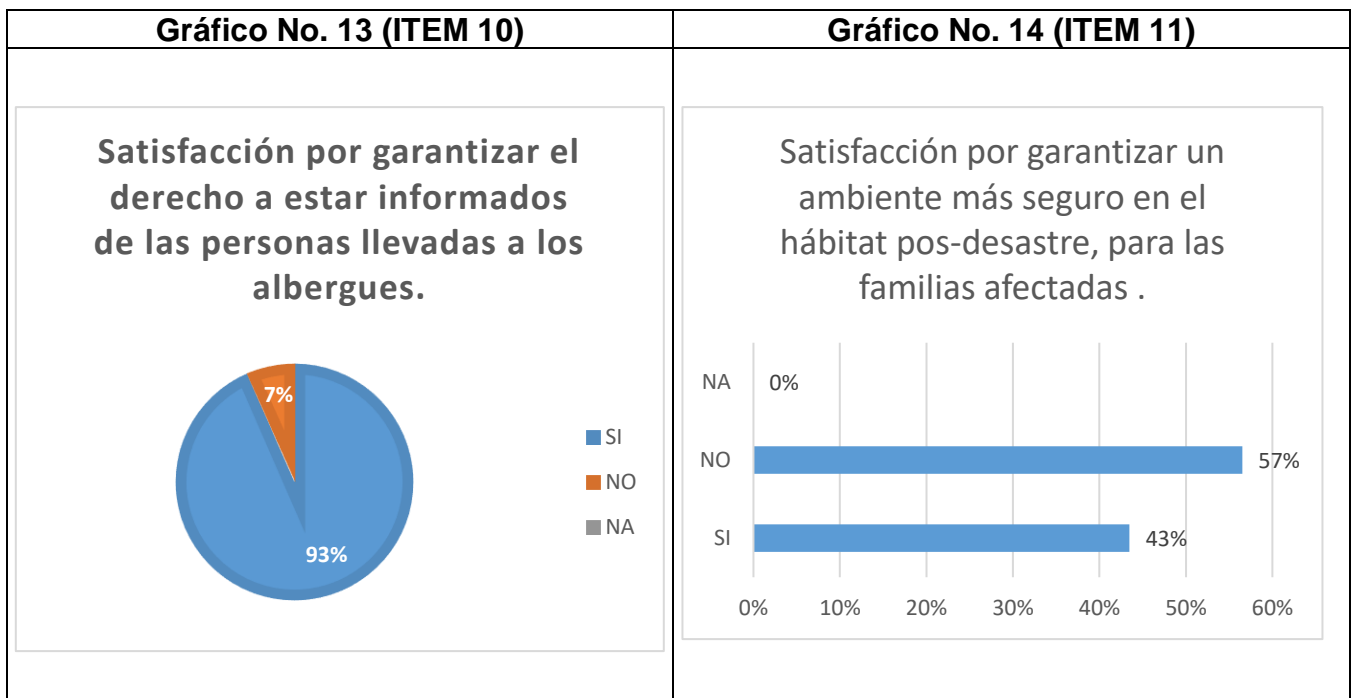


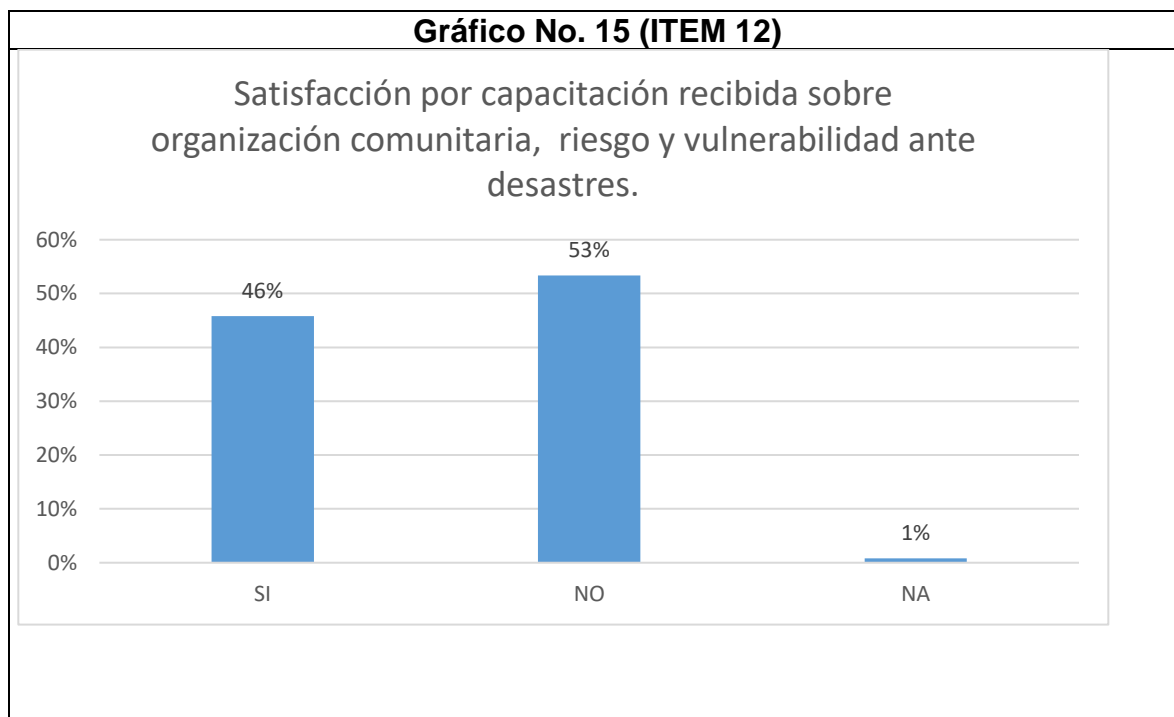
Resumen de Variable No.3: Discriminación o Maltrato por Concepto de Género u Orientación Sexual. (Item 16)

En este gráfico No. 12, correspondiente al resultado y a la vez a lo que hemos venido llamando el resumen de variable. En este caso se trata de **la variable No. 3** que responde al contenido del ítem No. 14 únicamente. Este ítem al igual que la variable está referido al tema de: “discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual “. Como se puede observar en el gráfico, la pregunta que obtiene un alto porcentaje es respondida con NO, pero en este caso, es una negación positiva, porque trata de que efectivamente las personas consultadas manifestaron **en 94% que ni en el proceso de evacuación ni en la administración del albergue, se dio ningún tipo de maltrato o discriminación**

de personas por aspectos de género o de orientación sexual y tan solo un 3%, manifestaron que si se dio algún maltrato por este tipo de situación. Es decir, el No en este caso es manifestación de satisfacción del usuario porque no hubo discriminación. Mientras que el SI, es una expresión de insatisfacción del usuario por considerar que si se da discriminación.

9.1.4. Variable No.4: Seguimiento, Recuperación y Proyección de la Comunidad en el Post-Desastre. (Item 10-12)

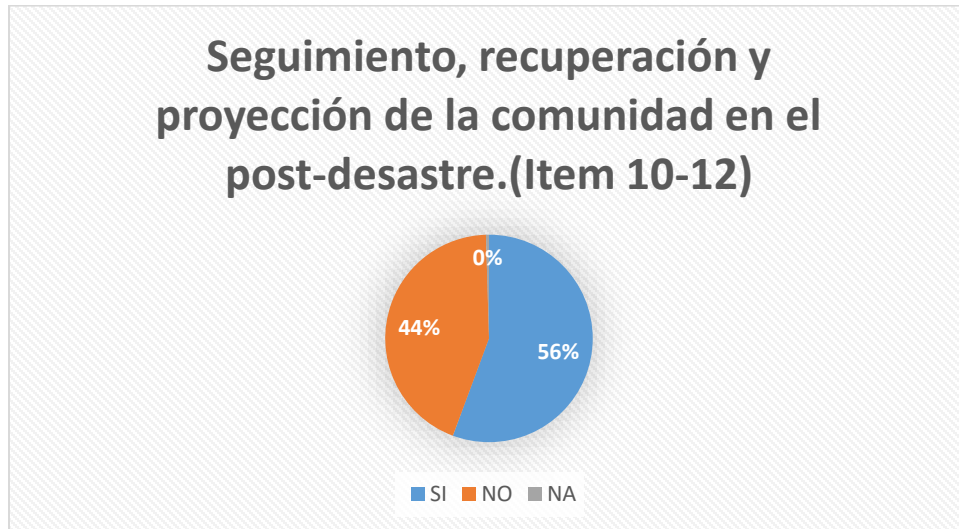




El gráfico 13 muestra en cifras relativas, las valoraciones asignadas por los usuarios, como respuestas a la pregunta No. 10: ¿Las autoridades encargadas de atender la emergencia, le mantuvieron informado (a) sobre la situación que estaba ocurriendo? La respuesta de los consultados es **que un 93% muestra satisfacción** porque efectivamente el derecho a estar informados sobre la situación que estaba ocurriendo se les respetó. Mientras que **solo un 7% se mostró insatisfecho**. **El gráfico 14**, muestra en cifras relativas, las valoraciones asignadas por los usuarios, como respuestas a la pregunta No. 11: ¿Después de regresar a su casa le visitó algún funcionario (a) del Comité de Emergencia, para inspeccionar si el lugar (incluida su casa) ya se encontraba seguro para su familia, a lo cual las personas consultadas se muestran **insatisfechos valorando este ítem con un 57%**, contra **un 43% que manifiesta estar satisfecho**. En el **gráfico No. 15** perteneciente a la pregunta No. 12, sobre organización y capacitación comunitaria recibida después del desastre, **el 53% se mostró insatisfecho**, contra **solo 46% que afirma estar satisfecho**.

Resumen de Variable No.4: Seguimiento, Recuperación y Proyección de la Comunidad en el Post-Desastre. (Item 10-12)

Gráfico No. 16



En este gráfico No. 16, correspondiente al **resumen de la variable No. 4**, que está relacionada con “el seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre “, se puede notar que el resultado que tenemos es un resultado positivo leve. Es decir, los consultados manifiestan estar en un **56% satisfechos**, pero en un **44% se muestran insatisfechos**, lo cual es importante tener en cuenta que se trata de una respuesta negativa con cifras bastante altas. Es una respuesta sobre tres aspectos a las que hay que ponerle mucha atención, para efectos relacionados con recomendaciones en la presente consulta.

9.1.5. Variable No.5: Satisfacción y Confianza en General del Usuario Rural Vulnerable, por el Accionar de la CNE y de Instancias del SNGR. (Item 13-15-16)

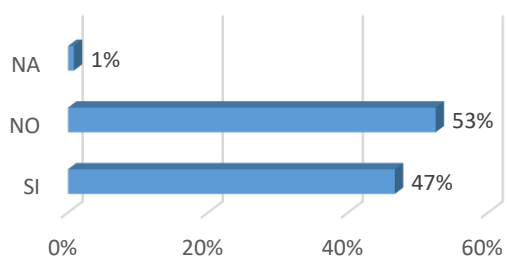
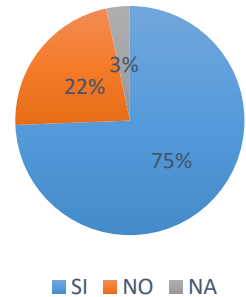
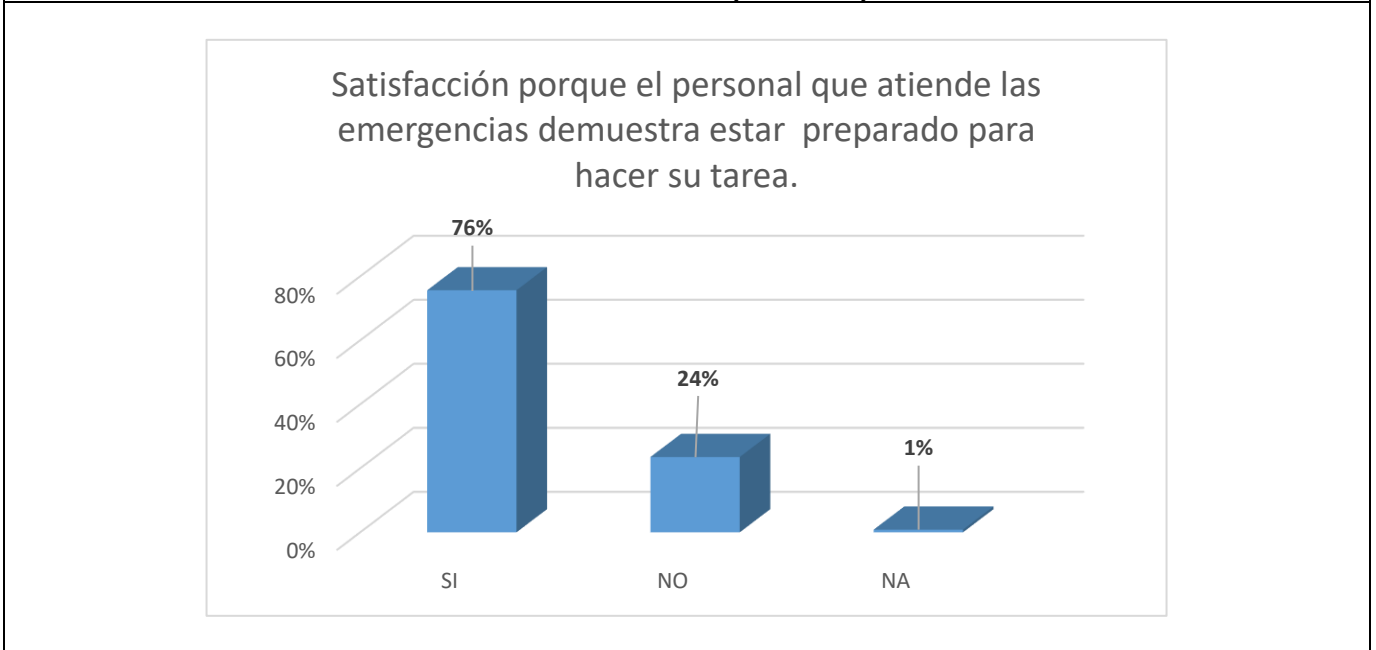
Gráfico No. 17 (ITEM 13)	Gráfico No. 18 (ITEM 15)																
<p>Satisfacción general del usuario por servicio recibido durante la emergencia por parte de la CNE y del SNGR.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>NA</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	47%	NO	53%	NA	1%	<p>Satisfacción porque la CNE y el CME del cantón le inspiran confianza ante una situación de desastres.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>NA</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	75%	NO	22%	NA	3%
Respuesta	Porcentaje																
SI	47%																
NO	53%																
NA	1%																
Respuesta	Porcentaje																
SI	75%																
NO	22%																
NA	3%																

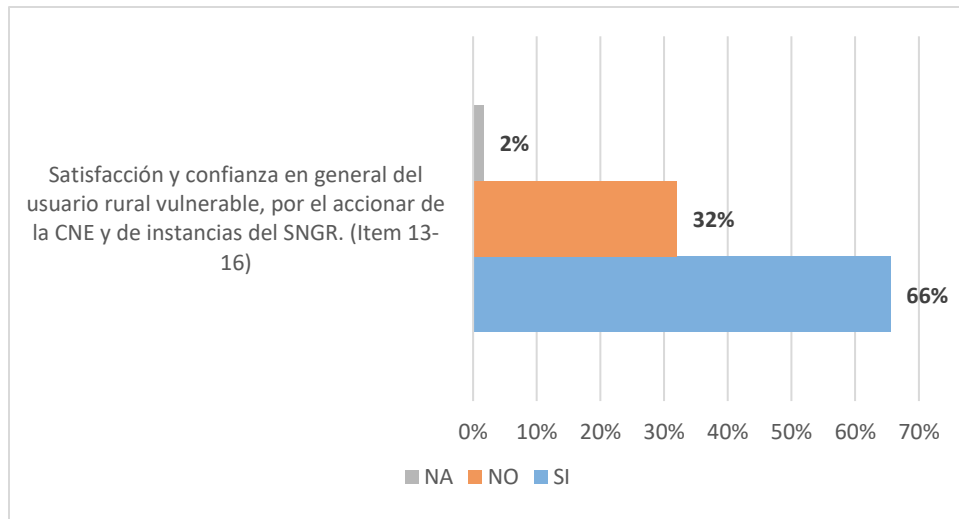
Gráfico No. 19 (ITEM 16)



En este gráfico No. 17 que corresponde al ítem No. 13, respecto de la consulta sobre la satisfacción recibido por el usuario durante la emergencia, de parte de la CNE y de instituciones del SNGR, los resultados **muestran que el 47% están satisfechos y el 53% se manifiestan insatisfechos.** En el siguiente gráfico No. 18, correspondiente al ítem No. 15, sobre ¿Considera usted que los Comités de Emergencia, se encontraban organizados y preparados para atender la emergencia? **El 75% mostró satisfacción** y un 22% insatisfacción. En el grafico N. 18 ítem No. 16, respecto de si ¿Considera usted que los Comités de Emergencia, se encontraban bien organizados y preparados para atender la emergencia que le afectó a usted?, las personas consultadas, mostraron **satisfacción, solo en un 76% e insatisfacción lo manifiestan un 24%**

Resumen de Variable No.5: Satisfacción y Confianza en General del Usuario Rural Vulnerable, por el Accionar de la CNE y de Instancias del SNGR. (Item 13-15-16)

Gráfico No. 20

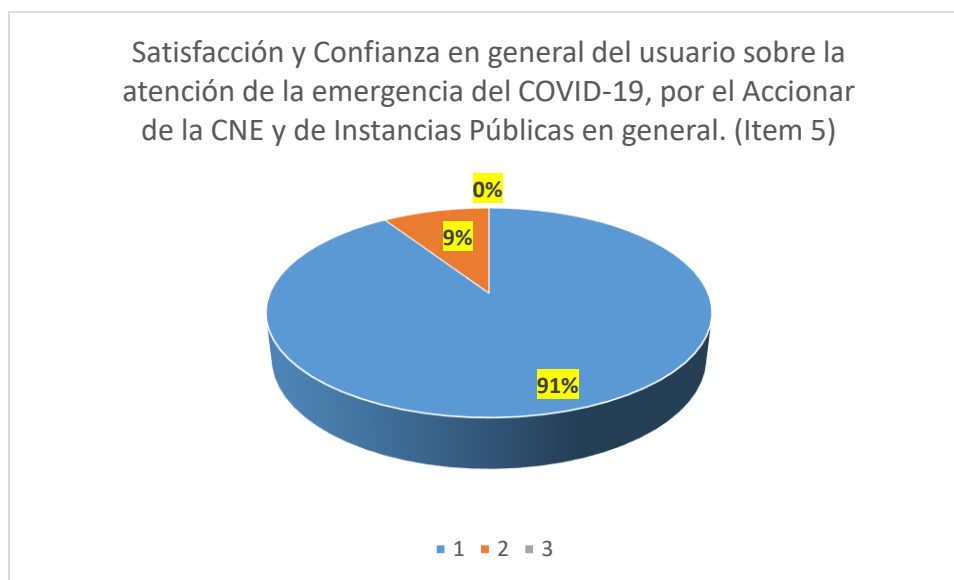


En este gráfico No. 20, correspondiente al **resumen de la variable No. 5,** que está relacionada con la “confianza en general del usuario rural vulnerable ante los desastres, por el accionar de la CNE e instancias del SNGR. **El 66% en promedio se muestra satisfecho** por ese accionar, mientras que **el 32%, manifiesta estar**

insatisfecho por dicho accionar y por tanto, muestra confianza en la CNE e instancias del SNGR.

Resumen de Variable No.6: Satisfacción y Confianza del usuario sobre la atención de la emergencia del COVID-19, por el Accionar de la CNE y de Instancias Públicas en general. (Item 5)

Gráfico No. 21 (ITEM 5)



En este gráfico No. 21, correspondiente al **resumen de la variable No. 6**, que está relacionada con la “confianza en general del usuario rural vulnerable ante la emergencia por pandemia COVID-19, por el accionar de la CNE e instancias públicas en general. **El 91% en promedio se muestra satisfecho** por ese accionar, mientras que **el 9%, manifiesta estar insatisfecho por dicho accionar** y, por tanto, muestra desconfianza en la CNE e instancias públicas del gobierno.

10. Algunas Precisiones Previas a los Hallazgos.

Es importante tener presente que para este estudio se plantearon seis variables, sobre las que se fundamentó todo el fondo del estudio. Igualmente, por tratarse de un estudio, para sintetizar los valores dados por los usuarios consultados se seleccionaron dos tipos de valoración opuestos: –SATISFACCIÓN---e----

INSATISFACCION, ambas valoraciones permitirían de alguna manera promediar los resultados, para extraer un valor representativo de cada variable, como concepto concluyente. Igualmente se han incluido los valores que las personas consultadas le otorgaron a cada ítem en particular, por cuanto ese detalle es de vital importancia, para tener una visión más clara sobre lo que la gente percibe de manera más concreta, respecto del accionar de la CNE y de las instancias del SNGR, representado en los Comités Municipales de Emergencia y estas en las instituciones que están integradas cantonalmente a esos comités, como parte de lo que llamamos el SNGR.

11. Hallazgos sobre las Variables.

Durante la emergencia:

Variable 1: Procesos de evacuación asistida de las comunidades.

A pesar de que las comunidades perciben los procesos de evacuación de manera satisfactoria, se dan aspectos como el tiempo de respuesta de las instituciones que asisten y realizan la evacuación que deben mejorarse, para mayor seguridad y tranquilidad de las comunidades.

Otro aspecto que debe mejorarse sensiblemente en este proceso es la comunicación abierta de quienes se encargan de realizar la evacuación, con las personas que deban ser evacuadas, con el fin de escuchar sus inquietudes y temores, respecto de la situación que les afecta.

Variable 2: Administración humanitaria de los albergues temporales

En esta variable las valoraciones dadas por los consultados, se expresa como una satisfacción absoluta, de tal manera que se puede pensar que los albergues deben seguirse administrando de la manera en que se han estado administrando, porque se hace con buen criterio humanitario.

Variable 3: Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual.

Para esta variable a pesar de que el tema planteado no fue muy fácil de abordar por parte de las personas consultadas, es muy satisfactorio observar que la valoración dada es muy contundente, en el sentido que el trato igualitario, para con las personas, sin importar su orientación sexual, es generalizado y no muestra ningún signo de discriminación.

Después

Variable 4: Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el Post-Desastre.

En esta variable la diferencia valorativa entre satisfacción e insatisfacción es ajustada pero evidente, de hecho, la insatisfacción es que igual a la satisfacción de los usuarios. Aspectos que tienen que ver con la revisión técnica de la zona afectada, de las viviendas, el restablecimiento de los servicios de agua, electricidad y caminos, así como el llamamiento de la comunidad para capacitarles en organización, percepción del riesgo, elaboración de escenarios futuros y elaboración de planes comunitarios y familiares de emergencia, son aspectos en los que la comunidad muestra niveles importantes de **insatisfacción**. El resumen muestra un porcentaje del 56% **que se muestra satisfecho**, pero esto no implica que se deba dejar pasar ese hecho tan importante y que muchas de esas acciones en las que se muestra insatisfacción, son parte esencial dentro de la naturaleza legal de la Comisión Nacional de Emergencia, de cara al artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública.

Variable No 5: Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE e instancias del SNGR.

Podemos ver como los valores de esta variable **la diferencia entre satisfacción e insatisfacción**, es alta. Lo que nos muestra que si bien es cierto las comunidades tienen confianza y están satisfechos por lo realizado con la CNE y entidades del SNGR. Las razones son simples, en aspectos de satisfacción por los servicios recibidos, **la satisfacción llega al 66%**; y, por la confianza que le inspira la CNE y entidades del SNGR a las comunidades, pero además la percepción sobre el nivel

de capacitación que en sus acciones prácticas muestra el personal que se encarga de proporcionarles todos los servicios asistencia, durante una emergencia, **se muestra una insatisfacción superior del 32%**.

Variable No 6: Satisfacción y Confianza en general del usuario sobre la atención de la emergencia del COVID-19, por el Accionar de la CNE y de Instancias Públicas en general).

Podemos ver como los valores de esta variable la diferencia entre satisfacción e insatisfacción, es alta. Lo que nos muestra que si bien es cierto las comunidades tienen confianza y están satisfechos por lo realizado por la CNE y las instancias públicas en general en la atención de la pandemia COVID-19. Las razones son simples, las medidas tomadas por el gobierno en general los ciudadanos lo ven con buenos ojos, el estar informando cada una de las acciones que se viene realizando también son parte de esos aspectos que generan satisfacción tanto así que llega al 86%; además se muestra una insatisfacción del 14%, que también es de tomar en consideración.

12. Presentación de Algunas Recomendaciones u Oportunidades de Mejora.

A partir de los resultados que nos ha arrojado la consulta ciudadana sobre la percepción que tiene el usuario rural, sobre diversos servicios que directa o indirectamente le proporciona la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencia, como ente rector del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de conformidad con la Ley 8488 y según el análisis que se ha realizado de los datos, los hallazgos se han podido obtener, apuntan a que se ha logrado hacer un esfuerzo por plantear las siguientes recomendaciones según cada variable, el resultado será alcanzar proporcionar un servicio de mayor calidad al usuario, en la atención de situación de emergencia o desastre futuras. También es importante indicar que muchas de estas recomendaciones vienen del informe presentado por el señor don Gerardo Monge, en el año 2020, de las encuestas realizadas en el 2019, que resultan válidas e importantes recalcar y retomar nuevamente para este

informe, esto por cuanto en el 2020 creemos que no se pudo avanzar por la emergencia por la pandemia COVID-19.

Durante

Variable 1 (*Procesos de evacuación asistidas de la comunidad*)

- a) Deben mejorarse los mecanismos relacionados con recursos y protocolos correspondientes a procesos de movilización del recurso humano y de transportes, destinados a la ejecución de procesos de evacuación, con el fin de hacer más ágil el proceso y disminuir los tiempos de respuesta en comunidades.
- b) Es de vital importancia darle continuidad a los Comités Comunales de Emergencia y la transmisión del conocimiento que debe tener acerca del comportamiento de sus mismos escenarios de riesgo, asimismo dotarles de mecanismos de autogestión independiente (en los que esto pueda ser posible), para mejorar los tiempos de respuesta al máximo.
- c) Capacitar de manera específica y en especial al personal encargado de reaccionar y realizar los procesos de evacuación de las comunidades, en aspectos relacionados con la comunicación social (persona a persona), en relaciones humanas asertivas y logística para movilización de poblaciones. Todo esto para lograr en todo lo posible una mejor relación con las personas afectadas por situaciones de desastre.

Variable No. 2 (*Administración humanitaria de los albergues temporales*)

- a) Aunque en la variable el tema de la violencia doméstica, intrafamiliar y sobre abusos, tiene una valoración positiva por parte del usuario. Por ser un tema sumamente sensible, en relación con derechos esenciales de los usuarios. Nuestra recomendación es realizar capacitaciones a nivel de todo el sistema

con el fin de ampliar el conocimiento sobre este tipo de temas con el fin de establecer ciertos estándares de carácter humanitario que tengan que cumplir en los albergues temporales y que sea supervisado, al menos durante la estancia de las personas afectadas en los albergues.

Variable No. 3 (*Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual*).

- a) A pesar de que el tema de la no discriminación planteado, no fue muy fácil de abordar por parte de las personas consultadas, es muy satisfactorio observar que la valoración dada es muy buena, en el igualitario, para con las personas, sin importar su orientación sexual, es generalizado y no muestra ningún signo de discriminación, es importante incluir en un protocolo sobre procesos de atención humanitaria u otros similares, el tema de la no discriminación por temas de nacionalidad, raza, religión, filiación política, identidad de género y orientación sexual entre otros relativos a derechos inherentes a las personas y paralelamente realizar la divulgación del mismo.

Después

Variable 4: (Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el Post-Desastre).

- a) Esta Contraloría de Servicios, recomienda establecer un protocolo humanitario de aplicación obligatoria, para que en el futuro en el período del pos-desastre, las instancias de carácter técnico vinculadas al SNGR y bajo la rectoría de la CNE, por medio de la coordinación de la instancia del Comité Municipal de Emergencia y apoyados por el Comité Comunal de Emergencia que en el mismo protocolo debe constituirse si es que no existe, para que se haga una revisión minuciosa de toda la zona afectada por la inundación, 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 y cuales en segunda y tercera instancia. Igualmente, una revisión

específica de las viviendas, para que se tome en cuenta algún tipo de reforzamiento o apoyo de inversión sobre la vivienda, para mantenga las condiciones de seguridad que tenía antes de sufrir la afectación. De la misma manera se vaya construyendo un archivo documental de afectaciones e inversiones de reforzamiento con expedientes por cada vivienda de zonas de inundación, con lo que se apoyarían no solo procesos de prevención del riesgo, sino de atención prioritaria a procesos de evacuación muchos antes de que una inundación dificulte esos procesos.

- b) Deben intensificarse los procesos de organización comunitaria sostenida, formal y sistemática en todos los cantones en los que se han dado recurrentemente afectaciones por inundación y movilizaciones a albergues temporales, debido a esa afectación. Esos Comités Comunales, deben estar constantemente monitoreas, para garantizar su funcionamiento en el tiempo y además deben invertirse más recursos en fortalecer las capacidades cognitivas sobre su la percepción del riesgo, su autogestión en la reducción de su vulnerabilidad y en planes de preparativos y respuesta ante situaciones imprevistas o de emergencia.

Variable No 5: (Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE e instancias del SNGR).

- a) Esta Contraloría de Servicios ha podido constatar los niveles de confianza que le inspiran al usuario rural las acciones que hasta el momento ha realizado la CNE y las instancias del SNGR, miembros de los Comités Municipales de Emergencia, afectada quizás esa confianza por la percepción que les deja el nivel de capacitación que les parece les falta a quienes se encargan de organizar y ejecutar los procesos de evacuación y otras acciones de campo. Por tal razón recomienda que, en los Comités Municipales de Emergencia, se identifiquen con claridad al personal de las instituciones que se dedica y seguirá dedicándose a realizar los procesos de evacuación y otras tareas de campo, para que se invierta en la capacitación

continúa de esas personas, a fin de mantener y acrecentar esa confianza que de por sí ya manifiestan tener los usuarios rurales en la CNE, en el SNGR y las instancias adscritas.

Variable No 6: (Satisfacción y Confianza en general del usuario sobre la atención de la emergencia del COVID-19, por el Accionar de la CNE y de Instancias Públicas en general).

- a) Finalmente, esta Contraloría de Servicios pudo constatar el nivel alto de confianza que tiene los usuarios rurales en el accionar de la atención de la emergencia del COVID-19 por parte tanto de la CNE como de las instancias públicas en general. Es de mucha satisfacción escuchar a los diferentes ciudadanos tener mucha confianza en lo que estamos realizando en el tema de la atención de la emergencia por pandemia COVID-19, por lo que instamos a las diferentes instancias del gobierno a seguir adelante sobre la ruta trazada.

Lic. Alfredo Artavia Solano
Contraloría de Servicios