

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA CNE
DIRECCIÓN EJECUTIVA

INFORME ANUAL DE LABORES 2019

CONTRALORÍA DE SERVICIOS-CNE

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

MARZO-2020

	TABLA DE CONTENIDO	Pág.
I	Introducción.	3
II	Información General de la institución.	4
III	Atención de Consultas y Clasificación de Inconformidades Según la Subdimensión.	7
IV	Estadísticas de Resultados de Gestión.	17
V	Aportes de la Contraloría de Servicios a la CNE.	22
VI	Principales Necesidades de la Contraloría de Servicios.	23
VII	Deficiencias Institucionales.	24
VIII	Recomendaciones a las Autoridades Superiores.	25
IX	Recomendaciones a la Secretaria Técnica.	27
X	Anexos.	28

VI. INTRODUCCIÓN

El presente informe pretende mostrar los resultados obtenidos por la gestión desarrollada por la Contraloría de Servicios de la CNE, durante el año 2019. Del mismo modo, constituye un intento por plasmar, otros aspectos en los que ha participado activamente esta Contraloría de Servicios, como una serie de recomendaciones o sugerencias como resultado del análisis reflexivo del trabajo cotidiano y de la forma en que el usuario de la CNE nos percibe, según las evaluaciones que hace de la Institución y del servicio que se le brinda.

Esperamos que este informe constituya una especie radiografía de lo que es la Contraloría de Servicios de la CNE, en pleno cumplimiento de los mandatos que establece la Ley 9158, aplicados en los distintos ámbitos que comprende la CNE, como ente rector del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo del País y las muy variadas dinámicas de funcionamiento que le son propias en aplicación de su Ley 8488 y su Reglamento en todo el territorio nacional.

A continuación, siendo contestes con la metodología que año tras año, nos presenta esa Secretaría Técnica para la presentación de informes, se ofrece un desglose que va desde diversos antecedentes y fundamentos institucionales, hasta el detalle de lo que ha sido la labor de atención que ha auditado la Contraloría de Servicios en esa relación dialéctica: usuario-institución-usuarios, desde donde se desprenden como base fundamental, los servicios que proporciona el Estado a la población del país, por medio de esta que es tan tolo una de sus instituciones.

VII. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- PRINCIPALES SERVICIOS INSTITUCIONALES (ESTRATÉGICOS):

PRINCIPALES SERVICIOS INSTITUCIONALES	
1. Dar asesoría en la elaboración, ejecución y evaluación de planes prevención del riesgo y atención de emergencias a los gobiernos locales, instituciones públicas, Comités Municipales, Comunales de Emergencia y al sector educativo	2. Asumir su función de Rector del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo, compuesto por todas las instituciones del Estado, las universidad y los institutos científicos, establecido por la Ley 8488
3. Suministro de ayuda humanitaria a la población por medio de los Comités de Emergencia, para la atención de las personas afectadas y animales domésticos (Todo el país).	4. Valoración del riesgo por eventos de la naturaleza en espacios públicos y privados que puedan causar daño en personas e infraestructura pública y privada (Todo el país).
5. Contratación y fiscalización de servicios de reconstrucción o reparación de infraestructura pública, causada por emergencias declaradas y no declaradas (Todo el país y en sede central)	6. Divulgación, apertura, trámite de contrataciones y control de garantías de participación y cumplimiento de proveedores oferentes. (En todo el país y sede central)
7. Procesamiento y emisión final de pagos a proveedores por bienes y servicios recibidos. (En sede central)	8. Atender y resolver quejas, inconformidades, denuncias y solicitudes de información de cualquier tipo de interés de la población. (En sede central y en todo el país)
9. Apoyar a diversas organizaciones del Estado y no gubernamentales en aquellos proyectos, programas y tareas de orden cotidiano que estén destinados a mejorar las condiciones del ciudadano en la preparación y prevención de desastres. (En todo el país)	10. Facilitar información de fácil acceso a los habitantes, para que estos puedan orientarse de la mejor manera en procura de lograr un menor riesgo de ser afectados por una situación de desastre. (En sede central y en todo el país)

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios (Año 2016)

a- **NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS¹:**

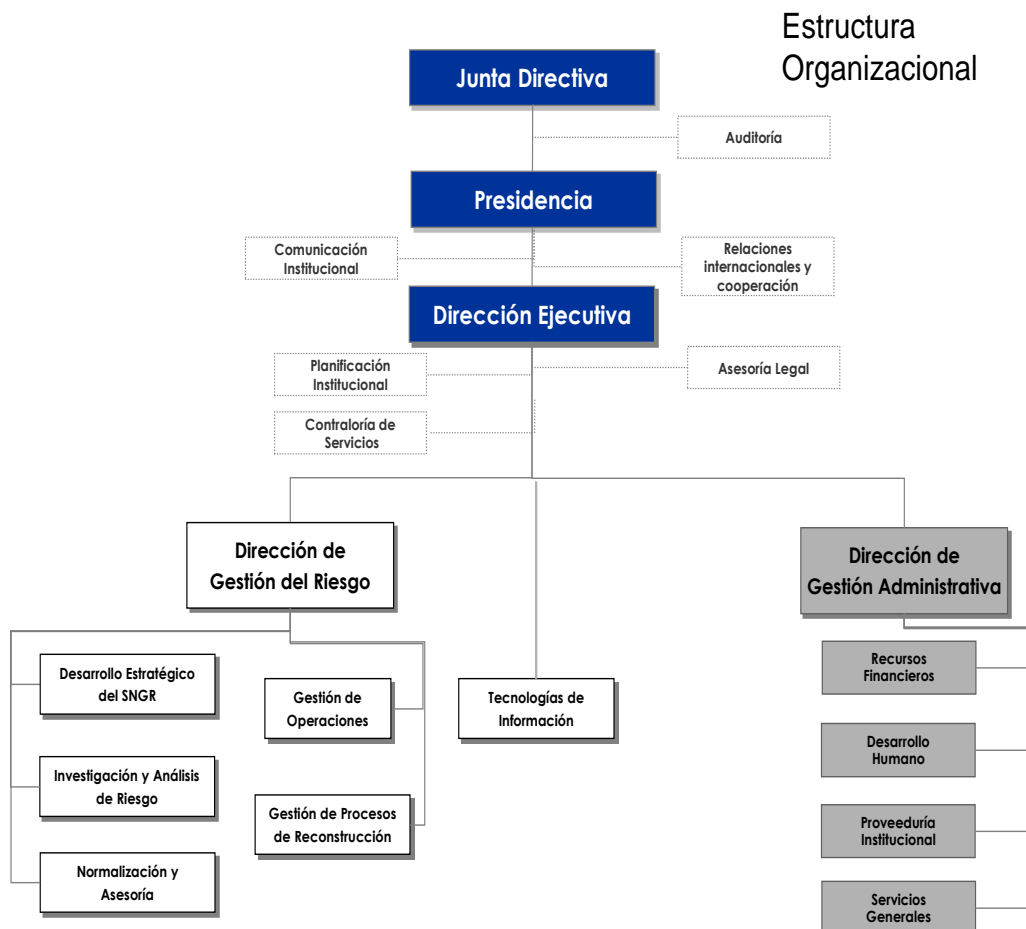
- **Ley 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.**
- **Reglamento de la Ley 9158.**
- **Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios de la CNE**
- **Constitución Política de Costa Rica (Art. 11 y normas y principios relativos al funcionario público y las obligaciones del Estado para con los habitantes)**
- **Declaración Universal de los Derechos Humanos, en este caso aquellos que tienen relación con temas propios del quehacer de la CNE.**
- **Ley 8488, Ley Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.**
- **Reglamento de la Ley 8488.**
- **Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito (Art. 3 y otros)**
- **Ley 8220, Ley de Protección del Ciudadano Contra el Exceso de Requisitos.**
- **Reglamento de la Ley 8220, (Artículo (8)**
- **Ley General de la Administración Pública (Art. 11, Art. 113 y 114 y conexos)**
- **Código Penal (Art. 303, 304, 305 y conexos respecto de la relación usuario y servidor público)**

- **Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.**
- **Reglamento a la Ley 7600.**
- **Ley 6172, Ley para la Protección de la Población Indígena.**
- **Ley 7935, Ley del Adulto Mayor.**
- **Otras normas conexas y concordantes con los derechos de los habitantes usuarios de nuestros servicios.**

Es importante agregar que la CS, además del marco normativo citado supra, también es regida por el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, debidamente aprobado por la Junta Directiva de la CNE, como su máximo jerarca en el año 2008. Con base en lo anterior, se puede indicar lo siguiente sobre el citado reglamento:

¹ La Secretaría Técnica pone a disposición en el sitio WEB de MIDEPLAN-SNCS, los Lineamientos para la formulación del Reglamento Interno de Funcionamiento de las Contraloría de Servicios, conforme a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 9158 y el Artículo 16 del Reglamento Decreto Ejecutivo No.39096-PLAN

b- UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIÓN.



Como puede notarse en el organigrama anterior, aquí se ilustra de forma clara que la Contraloría de Servicios de la CNE, por acuerdo y decisión de la Junta Directiva de la Administración 2010-2014 y sostenida igual por la Junta Directiva, durante la Gestión de Gobierno 2014-2018, muy a pesar de diálogos y exposiciones que se tuvieron para que procedieran de conformidad con lo establecido en el Art. 11 de la Ley 9158. Es claro según el organigrama que la Contraloría de Servicios está en calidad de Staff de la Dirección Ejecutiva. Situación que no obstante haberlo conversado con la Presidencia de la CNE de la Administración Alvarado Quesada,

sigue manteniéndose igual, como staff de la Dirección Ejecutiva, en contrario sensu, de lo establecido por el supra citado artículo 11.

Es importante señalar que se trata de un asunto de respeto al principio de legalidad establecido en los Art. 11 de la Constitución Política y en el Art. 11 de la Ley General de la Administración Pública y contraviene por lo demás, múltiples pronunciamientos hechos por la Procuraduría General de la República. Además, es una clara violación al Art. 11 de la Ley 9158 y una especie de barrera que impide que la Contraloría de manera directa, pueda ser consultada sobre diversos asuntos de interés del usuario y a su vez, que la CS, pueda estar planteando diversos aspectos de mejora en los servicios que presta la Institución entre otros.

Nota: Esta información sí es necesaria para el Informe Anual de Labores 2019 y solo se volverá a actualizar en los siguientes Informes Anuales de Labores, si hubo algún cambio en la estructura organizacional que afecte a la CS.

VIII. ATENCION DE CONSULTAS E INCONFORMIDADES, SEGÙN LA SUBDIMENSIÒN.

La Contraloría de Servicios de la CNE, para su gestión contralora no solo está presta a recibir, analizar y tramitar según proceda en cada caso, sino que también hace uso de diversos instrumentos, para conocer la percepción que tiene la ciudadanía, sobre los servicios que se presta la Institución tanto sus instalaciones en San José, como por medio del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo, cuyos principales actores lo constituyen los Comités Municipales de Emergencia, de conformidad con la Ley 8488; así como en la verificación en el campo, sobre la forma en que estos servicios se prestan por medio de los Comités de Emergencia. Estos se ofrecen a continuación, aunque no todos son utilizados ni en el mismo momento, ni todos los años. Va a depender de la cantidad y diversidad de los casos que nos corresponda atender.

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre productos/ servicios institucionales (Marcar con X)
Cuestionarios con entrevistador	X	X
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio	X	X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias		
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)	X	X
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades	X	X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorías de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: Indique: _____		

En la atención de todos los aspectos de consultas e inconformidades, aplicando la clasificación de subdimensiones sugerida en la guía proporcionada para el presente informe, como se detalla a continuación:

- **Información**
- **Atención a la persona usuaria.**
- **Tramitología y gestión de procesos**
- **Uso inadecuado de los recursos institucionales**
- **Instalaciones**
- **Otras**

Al respecto se puede hacer referencia desglosada de la siguiente información.

1) Subdimensión de Información

Este punto que se refiere a inconformidades relacionadas con información deficiente, incompleta o ausente, a la cual las personas usuarias buscan acceder por los diferentes medios disponibles.

No se ha recibido ninguna inconformidad de parte del usuario externo sobre este aspecto en particular, por lo que no consta en expedientes ningún caso que se haya presentado al respecto. Sin embargo, esta Contraloría, actuando de oficio ha realizado gestiones para realizar mejoras sobre estos aspectos del servicio al usuario y al respecto se puede citar lo siguiente:

- Sobre esta subdimensión en particular, es uno de los aspectos en que esta Contraloría ha puesto mucho énfasis y sigue haciendo esfuerzos desde el año 2018. Se han hecho propuestas ante la Unidad de Tecnologías de la Información y ante las autoridades de la CNE. Esta gestión ya ha sido respondida, logrando colocar una gran cantidad de información sobre servicios, requisitos y plazos, así como medios por los cuales el usuario, puede acudir a la Contraloría de Servicios en caso de estar siendo afectado en sus derechos como usuario a recibir servicios oportunos y de calidad.
- Además, se espera que para este año 2020, se inicie un proceso de gestión tecnológica que ampliará los procesos de información a los que puede acceder el usuario así, como de mecanismos, para que pueda evaluar los servicios que le proporciona la CNE.

(Tabla No. 2 no se incluye, por cuanto en este caso no hay datos que incluir)

2) Subdimensión de Atención a la Persona Usuaría:

Esta Subdimensión se relaciona con aspectos que afectan negativamente la atención que reciben las personas usuarias en su interacción con la institución que le brinda el servicio. Entre estos se encuentran. En esta Subdimensión, la Contraloría de Servicios, **no ha recibido por teléfono, por escrito, ni por ningún otro medio ninguna inconformidad** de parte de los usuarios, por lo que no hay datos que reportar en la tabla No. 3. No obstante, hay que acotar lo siguiente:

➤ **Desatención de llamadas.**

- La Contraloría de Servicios su gestión proactiva ha observado dificultad en la atención de la Central Telefónica, especialmente porque solo se tiene a una persona encargada de dicha atención, lo cual obliga a realizar el desvío automático de llamadas, al teléfono de la Contraloría de Servicios, especialmente en horas de almuerzo. Se espera generar un proyecto con lo cual resolver el problema para el 2021.

➤ **Desatención presencial del usuario en unidades de servicios.**

En este ámbito de atención al usuario, la CNE, **no presenta ningún problema, más bien es todo lo contrario**, la opinión de los usuarios que se han consultados es que se da un trato y una atención sumamente satisfactoria para el usuario, en todas las unidades que prestan algún servicio.

3) Subdimensión de Tramitología y Gestión de Procesos:

Esta subdimensión comprende las inconformidades relacionadas con la mala gestión de los procesos y procedimientos que afectan los trámites y servicios que se brindan a las personas usuarias. Se detallan aspectos tales como:

- **Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.**
 - **Falta de resoluciones administrativas.**
 - **Carencia de recurso humano que afecta los tiempos de respuesta.**
- Este problema ya se ha señalado a las autoridades, sobre la necesidad de que se nombre al profesional Subcontralor de Servicios que se indica en la Ley 9158, por una evidente necesidad, pero al día de hoy no se ha recibido ninguna repuesta, ni escrita, ni verbal ni material. (Tómese en cuenta que los problemas que atiende esta Contraloría devienen de usuarios diseminados por todo el territorio nacional, de entre la población; y, de entre las organizaciones que forman parte del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo que opera en cada cantón e intendencia municipal del país).
- **No se cumple con el orden del procedimiento establecido.**

Para muchos de los casos la Administración Superior, toma a esta Contraloría de Servicios, como una unidad más de la estructura formal de Administración Activa, omitiendo e ignorando lo que se ha establecido en la Ley 9158. Incluso durante situaciones de Emergencia, hay poca posibilidad de movilizarse para velar in situ, por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos usuarios que

estén en riesgo o en condición de damnificados. De hecho, no se vislumbra la posibilidad de abordar esta tarea como parte de la agenda institucional y por tanto, de esta Contraloría de Servicios, durante situaciones de emergencia o desastre.

4) Subdimensión de Uso Inadecuado de los Recursos Institucionales:

EN ESTE PERÌODO (2019) lo referente a la Subdimensión de Uso Inadecuado de los Recursos NO APLICA POR CUANTO NO HUBO CASOS NI DATOS QUE REPORTAR.

5) Subdimensión de Instalaciones:

En esta subdimensión se Agrupan las inconformidades que comprenden aspectos propios de las condiciones o estado de las instalaciones institucionales, que limitan o afectan el servicio brindado a las personas usuarias. Se detallan a continuación algunos de ellos:

- **Incumplimiento de la Ley 7600, “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento”.**
 - **Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones.**
 - **Existencia de barreras o limitaciones físicas en la arquitectura del edificio.**
- Sobre los tres puntos anteriores: Solo se cabe señalar la dificultad que presenta el distanciamiento de las instalaciones, distribuidas en cuatro edificaciones, más su ubicación sobre un terreno con bastante desnivel, lo

cual por sí mismo, representa una dificultad. No obstante, ya existe un proceso sumamente avanzado para el traslado de la CNE durante el año 2020 a otro edificio en el cual se resuelvan esos y otros aspectos.

➤ **Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.**

- Sobre este aspecto, en la actualidad y al período al que se refiere el presente informe, las condiciones no son las adecuadas para la atención de las personas usuarias y se deben señalar dos: 1) Las instalaciones de la CNE, esta adjunta a una enorme planta de tratamiento de aguas negras del AyA, de donde se emite a ciertas horas malos olores. Para el año 2020, se espera que en este apartado, con el traslado a otro edificio, se ubique y se dote a la Contraloría de Servicios, de un espacio mejor adecuado, para la atención del usuario.

➤ **Problemas de acceso al parqueo.**

- Las mayores inconformidades que siguen señalando los usuarios en las consultas que se aplican a los usuarios que nos visitan, es precisamente el hecho de que no hay suficiente espacio en el parqueo o que tienen que caminar una larga distancia, incluso bajo el agua, para poder realizar algún trámite. Aunque valga señalar el que tema del estacionamiento para el usuario que visita una institución pública, es más una costumbre que un derecho. Porque el Estado, no está en la obligación de facilitar espacios de estacionamiento gratuitos, para que el público realice gestiones en las instituciones públicas.

➤ **Servicios sanitarios en malas condiciones.**

- Para el período que refiere el presente informe, se debe decir que las Instalaciones en las que se encuentra ubicada la Contraloría de Servicios, se cuenta con ocho baterías sanitarias, (cuatro para varones y cuatro para mujeres) para el uso tanto de funcionarios como de usuarios, esto en el edificio central, que es de los más visitados por los usuarios. Evidentemente estas ocho baterías se hacen insuficientes. En los otros dos edificios, la situación es similar.

6) Subdimensión Otras: Atención humanitaria general del usuario rural en situaciones críticas de emergencia o desastre.

➤ ***Procesos de evacuación asistida de comunidades.***

- Se realizó un estudio sobre los procesos de evacuación que realiza la CNE, por medio de los Comités Municipales de Emergencia en las comunidades, ante situaciones de emergencia o desastre y para obtener datos, se tomó la situación presentada en las comunidades afectadas por el paso del Huracán Otto, en el año 2017. En este caso, los resultados muestran, en síntesis que, aunque sea necesario procurar mejorar el proceso de evacuación de las comunidades como un todo, las familias de esas comunidades, se muestran satisfechas con los procesos de evacuación.

➤ ***Administración humanitaria de albergues temporales.***

- En ese mismo estudio sobre afectación en las comunidades por el paso del Huracán Otto, los usuarios que dan respuestas las cuales en

aparición, parecen ser negativas por tratarse de la ocurrencia de incidentes familiares e intrafamiliares dentro de los albergues temporales, y al ser consultados sobre ese tipo de incidentes y otros, dan un NO como respuesta, lo que tenemos en realidad es un resultado inverso, o sea, totalmente positivo, respecto de los procesos de administración humanitaria que se realiza de los albergues temporales.

➤ ***Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual.***

- En este apartado se da un resultado muy similar al que se da en el anterior referido a los albergues, es decir, en las respuestas a la pregunta se obtiene en un alto porcentaje la respuesta NO, pero en este caso, es una negación positiva, porque se trata de que efectivamente las personas consultadas manifestaron **que NO se dio ningún tipo de maltrato o discriminación** de las personas por aspectos de género o de orientación sexual. Es decir, el No en este caso al igual que en el anterior, es una manifestación de satisfacción del usuario porque no hubo discriminación.

➤ ***Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre.***

- Este apartado está relacionado con un seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre, que deben hacer las instituciones que integran el Comité Municipal de Emergencia, como parte del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo del cual la CNE es el ente rector y por tanto debe liderar dichas gestiones, de conformidad con lo que establece la Ley 8488 y su reglamento. El resultado que se obtuvo en la consulta al usuario se puede considerar como un resultado positivo leve. Es

decir, los consultados manifiestan datos positivos y negativos muy similares, casi de mitad y mitad. No obstante, es importante tener en cuenta que un resultado así se convierte en una respuesta negativa con cifras bastante altas que no se puede nunca tomar como satisfactoria. Es una respuesta negativa sobre aspectos a los que hay que ponerles mucha atención, para efectos relacionados con recomendaciones, sobre oportunidad de mejora en la presente consulta.

➤ ***Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR.***

- En este último apartado de la Subdimensión Otras, lo que nos muestra es la confianza en general por el accionar de la CNE e instancias del SNGR que mostró el usuario rural vulnerable a los efectos de los desastres, en el estudio que se hizo a este tipo de usuarios de la CNE.
- El usuario rural ante la consulta que se le hizo sobre este particular se muestra satisfecho por ese accionar, tanto como insatisfecho. Esto aparece en porcentajes muy similares, los usuarios muestran tanto satisfacción como insatisfacción, lo que se traduce en la confianza que sienten, es tan alta como la desconfianza, hacia el SNGR, hacia el Comité Municipal y por tanto hacia la CNE, en el ámbito de su accionar ante situaciones de emergencia.
- En la correspondiente tabla No. 7 más adelante, se presentan los resultados de 5 variables que resumen todas las consultas particulares que fueron incluidas entre los 20 ítems que fueron evaluados:
 - *Procesos de evacuación asistida de comunidades.*
 - *Administración humanitaria de albergues temporales.*

- *Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual.*
- *Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre.*
- *Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR.*

IV. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

A continuación se presentan los diversos cuadros que contienen datos cuantificables en números absolutos y en cifras relativas, sobre la gestión realizada por la Contraloría de Servicios de la CNE, en la atención y resolución de las distintas inconformidades desglosadas por subdimensiones que presentó el público usuario y datos en que la esta Contraloría de Servicios de manera proactiva, aplicó consultas ciudadanas, para determinar con mayor detalle la percepción que tiene el usuario acerca de varios de nuestros servicios, no solo en la sede, sino en en el país en general.

Las consultas atendidas por las CS se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean las personas usuarias de los productos o servicios públicos que brinda la CNE. Por ello se reciben y atienden por diferentes medios, ya sea en forma personal, escrita, telefónica o por medios electrónicos y no requieren de la apertura de un expediente, porque son resueltas en forma inmediata.

Para el registro de las consultas que atienden las CS, se ha definido la Tabla 1

Tabla 1 Consultas: Se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente.

Institución: Comisión Nacional de prevención y Atención de Emergencias

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2019

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

Nota: (LAS TABLAS 2, 3 Y 5 NO APLICAN PARA LA GESTIÓN DE ESTA CONTRALORÍA DE SERVICIOS EN EL PERÍODO 2019 PORQUE NO HAY DATOS PARA DICHAS TABLAS)

Tabla 4 Inconformidades Externas Sobre Tramitología y Gestión de Procesos: Se refiere a aquellas inconformidades presentadas por los usuarios y que están referidas a situaciones denominadas de tramitología y de gestión de procesos de diversa índole.

Institución: Comisión Nacional de prevención y Atención de Emergencias

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2019

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente) *	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que no fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Complejidad para obtener bienes y servicios	Comité Municipal de Emergencia como parte del SNGR	acción para prevenir riesgos	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Complejidad para obtener bienes y servicios	Unidad de Desarrollo Humano	Respuesta a gestión administrativa	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Complejidad para obtener bienes y servicios	Unidad de Asesoría Legal	Información para intervención	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Continuación Tabla 4.....

Institución: Comisión Nacional de prevención y Atención de Emergencias

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2019

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

Tabla 6 Inconformidades Externas Sobre Instalaciones : Se refiere a inconformidades presentadas por los usuarios relacionadas, estrictamente con las instalaciones. Es decir, ubicación, accesibilidad, presentación y limpieza entre otros.

Institución: Comisión Nacional de prevención y Atención de Emergencias

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2019

Tabla 6										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente) *	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Limitaciones de acceso al edificio e instalaciones	Administración Superior	ubicación del edificio y facilidades de acceso a los servicios	5	0	5	0	0,00%	100,00%	0,00%
2	Problemas de acceso al parqueo	Unidad de Servicios Generales	Acceso, espacios y comodidad del parqueo.	48	0	48	0	0,00%	100,00%	0,00%
TOTAL				53	0	53	0	0,00%	100,00%	0,00%

La Tabla 7 Otras: Se refiere a otro tipo de inconformidades que hayan presentado los usuarios. En este caso, como la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, es una institución que presta algunos servicios que no coinciden con el esquema global de servicios que públicos que de manera muy definida y sistemática ofrece la generalidad de las instituciones públicas, esta Contraloría de Servicios, se ha visto en la necesidad de ubicar dichas inconformidades, las cuales por lo regular son inferidas a partir de estudios específicos sobre la percepción que tienen los usuarios de diversas regiones del país, sobre nuestra atención y servicios que les ofrecemos, en circunstancias muy específicas.

Institución: Comisión Nacional de prevención y Atención de Emergencias

Dependencia: Contraloría de Servicios

Período: 2019

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente) *	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Disconformidad por organización del SNGR y personas y que atendieron el servicio	Comités Municipales de Emergencia 11 cantones consultados en Región Huetar Atlántica, Huetar Norte y Chorotega.	Evacuación asistida de comunidades antes situaciones de emergencia o desastre.	103	0	103	0	0,00%	100,00%	0,00%
2	Disconformidad por organizaciones y personas que atendieron el servicio	Comités Municipales de Emergencia 11 cantones consultados en Región Huetar Atlántica, Huetar Norte y Chorotega.	Administración humanitaria de albergues temporales para personas afectadas por emergencia o desastres.	86	0	86	0	0,00%	100,00%	0,00%
3	Disconformidad por organizaciones y personas que atendieron el servicio	Comités Municipales de Emergencia 11 cantones consultados en Región Huetar Atlántica, Huetar Norte y Chorotega.	Discriminación o maltrato por aspectos de género y orientación sexual	25	0	25	0	0,00%	100,00%	0,00%
6	Disconformidad por organizaciones y personas que atendieron el servicio	Comités Municipales de Emergencia 11 cantones consultados en Región Huetar Atlántica, Huetar Norte y Chorotega.	Seguimiento, recuperación y protección de la comunidad en el post-desastre	155	0	155	0	0,00%	100,00%	0,00%
5	Falta de respuesta a solicitud por bienes y servicios que no brinda la institución directamente.	Comités Municipales de Emergencia 11 cantones consultados en Región Huetar Atlántica, Huetar Norte y Chorotega.	Accionar de la CNE y de instituciones integradas al Comité Municipal de Emergencia.	125	0	125	0	0,00%	100,00%	0,00%

La Tabla 8 Origen de Inconformidades Externas: En esta tabla se procuran recoger todas las situaciones de inconformidad externas que presentó el usuario, relacionadas con la generalidad de los servicios que con regularidad ofrece la Institución, en términos de servicios en su gestión ordinaria.

Institución: Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias
Dependencia: Contraloría de Servicios
Período: 2019

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

V. Aportes de la Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios, después de realizar una lectura reflexiva sobre las responsabilidades que le establecen la Ley 9158 y su reglamento, así como de las responsabilidades que le establece la Ley 8488 y su reglamento a la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, inició un proceso de orientación de su trabajo hacia la realización de consultas ciudadanas, no solo de grupos colegiados, como los representan 82 Comités Municipales de Emergencia establecidos en todo el país, tomando una muestra representativa de ellos no solo como instancias del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo, del cual la CNE, es su ente rector, sino de una muestra representativa de cada uno de los representantes institucionales del cantón que integran dichos comités. De este

estudio iniciado en el año 2016, se obtuvieron resultados que han permitido a la CNE, realizar mejoras a su gestión respecto de ellos.

Del mismo modo, se implementó durante el año 2019, una modalidad de consulta ciudadana, pero más relacionada con las personas que han sido afectadas por alguna situación de emergencia o desastre. En el presente informe, se incluye en la información que se ofrece sobre la Subdimensión titulada como Otros, los resultados que arroja dicha consulta. Estos datos permiten hacer inferencias y recomendaciones a las autoridades, las cuales verán la posibilidad de introducir mejoras sustanciales a la gestión realiza la CNE, por medio de los Comités Municipales de Emergencia, al momento de atender una situación de emergencias.

Además con estos aportes, se ha logrado hacer notar a las autoridades que la labor de la Contraloría de Servicios, se extiende no solo a las organizaciones adscritas por ley a la CNE, como instancias usuarias a su vez del servicios de apoyo, orientación y asesoría por parte del ente rector, o sea de la CNE, sino del usuario rural de las comunidades de todo el país quienes son receptores, del servicio de carácter humanitario y técnico que debe proporcionales la CNE, tanto de manera indirecta por medio de los Comités Comunales y Municipales, como directamente desde la CNE.

Este aporte de la Contraloría de Servicios, crean las condiciones propicias para que durante la ocurrencia de situaciones de emergencia o desastre, nuestra gestión tenga un alcance mayor que procure garantizar la adecuada atención humanitaria de las personas en albergues temporales, la atención en procesos de recuperación post-desastre, adecuada y oportuna, organización e información y otras de similar importancia.

VI. Principales Necesidades de la Contraloría de Servicios

- La Contraloría de Servicios, viene arrastrando una necesidad elemental desde su creación por parte de la CNE, antes de la

promulgación de la Ley 9158 en septiembre del 2013. Fundamentalmente se refirió a comenzó con tres personas, dos profesionales y un técnico en administración generalista. Al 2014, le redujeron el recurso humano al mínimo que establece su ley constitutiva, es decir un profesional (el Contralor) y un técnico de apoyo administrativo. Al día de hoy, por motivo de jubilación, la Contraloría de Servicios, ha quedado con solo una persona y a pesar que la gestión formal se realizó ante la Dirección Ejecutiva y la Unidad de Desarrollo Humano desde el mes de diciembre 2019, al día de hoy, dicho nombramiento no se ha realizado. Al punto de estar funcionando solo con el Contralor de Servicios. Esto limita en mucho la capacidad de gestión de la Contraloría de Servicios tanto en sede, como en la aplicación de la Consulta Ciudadana Rural, correspondiente al año 2020.

- En aspectos de espacio se le ha ido reduciendo también, en algunos casos por limitaciones de espacio, sin embargo, pareciera que ya a partir del mes de junio del 2020, este problema va a ser resuelto por la Administración Superior, de manera definitiva.

VII. Deficiencias Institucionales

- a) Como deficiencias institucionales en realidad las más destacables y que los mismos usuarios han señalado en diversas consultas realizadas en sede, es la ubicación y disposición de sus instalaciones, así como el estacionamiento que puede ofrecerle al público que visita el edificio en demanda de algún tipo de servicio. No obstante, esta es una situación que está en vías de resolverse para el segundo semestre del año 2020.
- b) Por las mismas condiciones del edificio, hasta el día de hoy, la institución no podido contar con una plataforma de servicios, misma que se espera esté

resuelta a partir del segundo semestre del 2020.

- c) En lo que respecta a situaciones que señala el usuario como deficiencias, especialmente en la zona rural, ya se está planteando no solo un reforzamiento del personal, de la capacidad logística, sino de la ubicación de funcionarios un poco más cerca, de los Comités de Emergencia, como lo cual se espera que para el año 2021, muchas mejoras se puedan realizar en función del usuario rural, al aumentar la observación de la CNE sobre su gestión, con una mejor distribución y capacidades del funcionario responsable de la zona rural.

VIII. Recomendaciones a las Autoridades Superiores

Las recomendaciones que ha le ha hecho esta Contraloría de Servicios a las autoridades superiores sobre los servicios y aspectos por mejorar, en el período de gestión 2019, se pueden anotar las siguientes

TABLA DE RECOMENDACIONES 1-A

ECOMENDACIÓN EMITIDA	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Insistir en el traslado de la CNE a un nuevo edificio, con mejor ubicación y distribución de espacios para servicio al usuario.	Accesibilidad y servicio al usuario en general	Todas	Instalaciones
Renegociar o replantear contrato con empresa de seguridad para que destaquen personal con mejor presentación, con miras a mejorar el servicio al usuario.	Presentación y trato con el usuario.	Servicios Generales	Atención a la persona usuaria
Instalar en la caseta de agentes de seguridad y en la recepción una pantalla táctil que contenga un cuestionario digital, para que el usuario de manera práctica pueda expresar su opinión sobre el servicio y de manera automatizada obtener resultados en tiempo real.	Todos	Todas	Información

CONTINUACIÓN....DE LA TABLA 1-A

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

CONTINUACIÓN....DE LA TABLA 1-A

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

Nota: Es importante aclarar que esta tabla servirá de base para la elaboración del Informe Anual del Jerarca a MIDEPLAN, sobre las acciones desarrolladas por la organización, producto de las recomendaciones emitidas por la CS

IX Recomendaciones a la Secretaría Técnica

Las siguientes son las recomendaciones que de conformidad con la experiencia vivida en torno al papel que a cada Contraloría de Servicios, le ha tocado jugar en una institución, según el o los jefes de turno y según la cultura institucional que impera en muchas instituciones públicas, respecto de el rol de las Contralorías de Servicios.

a.-Es de vital importancia que por parte de la Secretaría Técnica, se realicen auditorias periódicas, sobre la forma en que se tienen operando las contralorías de Servicios en las instituciones, por parte de las autoridades administrativas y políticas superiores de cada entidad.

b.-Revisar junto con los máximos jefes y de cara lo establecido por la Ley 9158, ubicación organizacional y condiciones que deben tener las Contralorías de Servicios. Potestades que estas tienen, según la normativa vigente.

c.-Incluir un proceso nuevo de solicitud de plan de cumplimiento de recomendaciones hechas por la Contraloría de Servicios a sus jefes, en un plan que cada jefe a petición expresa de la Secretaría Técnica, deba presentar a principios de cada año, donde se incluya el un cronograma de cumplimiento y a partir de este se envíen informes a la Contraloría General de la República, sobre el nivel de cumplimiento de cada jefe e institución, acerca lo ordenado por la Ley 9158.

d.-Revisión permanente, cada trimestre, y solicitud de oficio a cada jefe institucional, sobre el cumplimiento verificable de las recomendaciones que hayan hecho en el informe anual, cada Contraloría de Servicios.

X ANEXOS

Como anexos, se incluyen y de forma digital, únicamente las tablas en excel con las que se trabajó el informe y que fueron facilitadas por la Secretaría Técnica.



**Comisión Nacional de Prevención de
Riesgos y Atención de Emergencias**

**Dirección Ejecutiva
Contraloría de Servicios**

Firma:

**Gerardo Monge Bolaños,
Jefe Contraloría de Servicios-CNE**

Firma VB:

**Alexander Solís Delgado
Presidente-CNE**