

CNE-CS-INF-002-2024

**INFORME SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EXTERNAS
ACERCA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN QUE RECIBIERON POR PARTE DE LA CNE Y
DEL SNGR DURANTE LAS DISTINTAS SITUACIONES DE EMERGENCIA
PRESENTADAS EN EL AÑO 2023.**

ELABORADO POR: CONTRALORÍA DE SERVICIOS

MARZO, 2024



Tabla de contenido

1.	Introducción.....	4
2.	Objetivos de la CNE.....	5
3.	Sobre la Contraloría de Servicios de la CNE	5
4.	Objetivos del Estudio de Percepción del Servicio	6
5.	Motivo del estudio.....	7
6.	Metodología	7
6.1.	Descripción de la metodología aplicada en el estudio:	8
6.2.	Instrumento Aplicado a la Población Sujeto de Estudio.	10
7.	Presentación de los Resultados	11
8.	Tabla de Valoraciones Utilizada en el Instrumento.....	12
8.1.	Cuadro de Calificación de las Variables, Según los Datos Procesados Obtenidos de cada Respuesta.....	12
9.	Detalle de los resultados y del análisis.....	14
9.1.	Resultados obtenidos por cada variable planteada para el estudio.	14
9.1.1.	Variable N°1: Proceso de evacuación asistida de comunidades. (Ítem 2-5)	14
9.1.2.	Variable N°2: Utilización de albergues temporales (Ítem 6).....	20
9.1.3.	Variable N°3: Administración Humanitaria de Albergues Temporales. (Ítem 7-12)	20
9.1.4.	Variable N°4: Discriminación o Maltrato por Concepto de Género u Orientación Sexual. (Ítem 17).....	28
9.1.5.	Variable N°5: Seguimiento, Recuperación y Proyección de la Comunidad en el Post-Desastre. (Ítem 13-16)	29
9.1.6.	Variable N°6: Satisfacción y Confianza en General de la Persona Usaria, por el Accionar de la CNE y de Instancias del SNGR. (Ítem 18- 20)	34
10.	Algunas Precisiones Previas a los Hallazgos.	37

11.	Hallazgos sobre las Variables.....	38
12.	Presentación de recomendaciones.....	40

1. Introducción

En procura de desarrollar una de las metas establecidas en el Plan Anual Operativo (PAO-2024) 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 las personas usuarias de los servicios que por ley debe prestar la CNE, hemos realizado un estudio para medir la percepción 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 usuarias, 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) y 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 personas usuarias 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 las personas usuarias.

Por tal razón, se ha logrado realizar este estudio con el fin recopilar esta importante información en diversos cantones del país que tuvieron afectaciones durante las distintas situaciones de emergencia presentadas en el año 2023. Para la elaboración del presente informe se realizaron llamadas telefónicas a las personas usuarias que requirieron de una

u otra forma la ayuda del SNGR. Además, es importante tomar en cuenta que la encuesta se encuentra habilitada en la página web de la CNE con el fin de que cualquier persona usuaria pueda acceder a ella en el momento que lo considere necesario.

Después de concluir con éxito el proceso aplicado a los datos recopilados, se presentan no solo los resultados que se obtuvieron de estos datos, sino también, la información completa sobre este estudio que servirá de insumo para la toma de futuras 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 las personas usuarias.

3. Conocer el criterio de un segmento representativo de las personas usuarias, acerca de la satisfacción que estas 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 las personas usuarias, proponer diversas alternativas de mejora en la prestación de esos servicios y en la calidad de estos, para mayor satisfacción de las personas usuarias 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: “Informe sobre la percepción de las personas usuarias externas acerca del servicio y atención que recibieron por parte de la CNE y del SNGR durante las distintas situaciones de emergencia presentadas en el año 2023”, en cumplimiento y aplicación del mandato de la Ley N°9158; y, con el afán de conocer el criterio sobre la satisfacción de las personas usuarias, 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 ha tomado como muestra una parte estadísticamente representativa de esa población, para que 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 entorno 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 de las personas usuarias por los servicios que recibieron durante el momento en que se vieron afectadas por las distintas situaciones de emergencia presentadas en el año 2023. 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. (Ítem 2-5)
2. Utilización de albergues temporales. (Ítem 6)
3. Administración humanitaria de albergues temporales. (Ítem 7-12)
4. Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Ítem 17)

✓ **Después:**

5. Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre. (Ítem 13-16)
6. Satisfacción y confianza en general de la persona usuaria, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Ítem 18-20)

Estas variables resumen una serie de diecinueve 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 la persona usuaria 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. Lugar de residencia
2. ¿Le pareció bien el tiempo que tuvo que esperar para que las personas funcionarias de las instituciones encargadas de atender la emergencia vinieran a ayudarlo?
3. ¿Fueron escuchadas y tomadas en cuenta sus necesidades durante la situación de emergencia?
4. ¿El personal encargado de atender la emergencia le trató de manera educada y amable?
5. ¿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?
6. ¿Visitó un albergue durante la emergencia?
7. Estando en el albergue, ¿contaba este con servicios públicos (agua, baño, limpieza, servicios sanitarios, privacidad, comida, seguridad) que cubrieran sus necesidades?
8. Estando en el albergue, ¿en algún momento observó alguna persona adulta, agrediendo o maltratando a menores de edad, adolescentes, hombres, mujeres o personas adultas mayores?
9. Estando en el albergue, ¿el personal encargado de atender la emergencia le trató de manera educada y amable?
10. Estando en el albergue, ¿se realizó alguna actividad que involucrara a las personas usuarias para una mejor organización del albergue (limpieza, acomodo, comidas, entre otros)?
11. Estando en el albergue ¿Las autoridades encargadas de atender la emergencia, le mantuvieron informado (a) sobre la situación?
12. ¿Antes de regresar a su vivienda alguna persona funcionaria del Comité de Emergencias le informó que la vivienda ya se encontraba segura para usted y su familia?
13. ¿Fueron restablecidos y arreglados en su totalidad en un tiempo aceptable, servicios tales como agua, electricidad, salud, educación y otros afectados?
14. ¿Si hubo afectación en caminos y puentes por la emergencia, fueron reparados?
15. ¿Alguna persona funcionaria le ha visitado para informarle, sobre el riesgo que podrían tener cada vez que se presenten situaciones similares a las que provocaron la emergencia?
16. ¿Los representantes encargados de velar por las situaciones de emergencia de la comunidad le han hablado sobre la preparación mediante un plan de emergencia comunitario?
17. ¿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?
18. ¿Está satisfecho (a) con el servicio que le han brindado las autoridades en situaciones de emergencia?
19. ¿Considera usted que los Comités de Emergencias, se encontraban organizados y preparados para atender la emergencia?
20. ¿Le recomendaría usted a sus vecinos que confíen en las actuaciones de la CNE durante situaciones de emergencia? La cual actúa por medio del Comité de Emergencias, instituciones de primera respuesta y las autoridades del cantón.



7. Presentación de los Resultados

A continuación, se presentan los datos y su tratamiento de manera ordenada y sistemática. 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 delimitó y se explicitó 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 fundamentales para este estudio, con el fin de lograr un mejor análisis. Esas variables se describen a continuación:

- 1. *Procesos de evacuación asistida de comunidades.***
- 2. *Utilización de albergues temporales***
- 3. *Administración humanitaria de albergues temporales.***
- 4. *Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual.***
- 5. *Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre***
- 6. *Satisfacción y confianza en general de la persona usuaria, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR.***

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 recopilar el sentir de la persona usuaria consultada, respecto a las seis variables que se describieron y desglosaron en detalle dentro del instrumento.

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 que le da la persona usuaria a la consulta. (Aunque su respuesta sea un SI o un NO.	SI/NO	Se entiende como la respuesta negativa dada por la persona usuaria a la consulta realizada (Aunque su respuesta sea un SI o un NO	N/A	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.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DADO POR LA CNE A LAS PERSONAS USUARIAS

Cuadro No. 2

DESCRIPCIÓN EN DETALLE DE LAS VARIABLES SOMETIDAS A VALORACIÓN.	VALORACIÓN DADA POR LAS PERSONAS USUARIAS		
	SI	NO	N/A
1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Ítem 2-5)	195	24	1
2.-Utilización de albergues temporales (Ítem 6)	52	3	0
3.-Administración humanitaria de albergues temporales. (Ítem 7-12)	237	74	19
4.- Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Ítem 17)	0	55	0

5.- Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre. (Ítem 13-16)	64	95	61
6.- Satisfacción y confianza en general de la persona usuaria, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Ítem 18-20)	149	16	0

Observación: En la variable N°3, correspondiente a los ítems del 7 al 12, 18 de las respuestas de N/A se refiere a las personas usuarias que no utilizaron los albergues temporales.

Cuadro No. 3

DESCRIPCIÓN EN DETALLE DE LAS VARIABLES SOMETIDAS A VALORACIÓN.	VALORACIÓN DADA POR LAS PERSONAS USUARIAS		
	SI	NO	N/A
1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Ítem 2-5)	89%	11%	0%
2.-Utilización de albergues temporales (Ítem 6)	95%	5%	0%
3.- Administración humanitaria de albergues temporales. (Ítem 7-12)	72%	22%	6%
4.- Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Ítem 17)	0%	100%	0%
5.- Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre(Ítem 13-16)	29%	43%	28%
6.- Satisfacción y confianza en general de la persona usuaria, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Ítem 18-20)	90%	10%	0%

Observación: En la variable N°3, correspondiente a los ítems del 7 al 12, un 95% del N/A se refiere a las personas usuarias que no utilizaron los albergues temporales.

En la variable N°4, correspondiente a lo consultado en el ítem 17, que se refiere a la no discriminación de género en los albergues, es un “No positivo”.

9. Detalle de los resultados y del análisis

Todos los datos se han procesado cuidadosamente para presentarlos a continuación en gráficos con cifras relativas, con el fin de lograr mostrar el escenario resultante que nos permita realizar comparaciones entre los mismos y así lograr un acercamiento hacia la dimensión de lo que estos 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 diecinueve (19) 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 a las variables que se plantearon para este estudio. A continuación, le ofrecemos los datos en una secuencia de gráficos con su respectivo análisis.

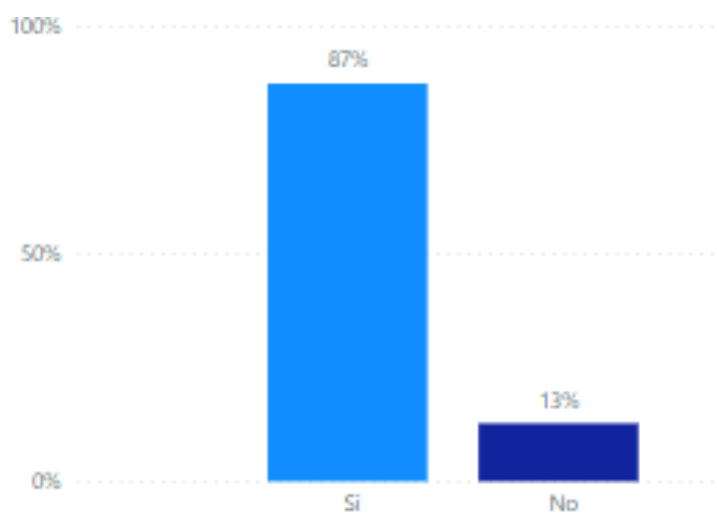
9.1. Resultados obtenidos por cada variable planteada para el estudio.

9.1.1. Variable N°1: Proceso de evacuación asistida de comunidades. (Ítem 2-5)

Los siguientes gráficos son la expresión de las calificaciones dadas por las personas usuarias consultadas a estos cuatro ítems de la primera de las variables que se plantearon para este estudio.

Gráfico N°1 (ítem 2)

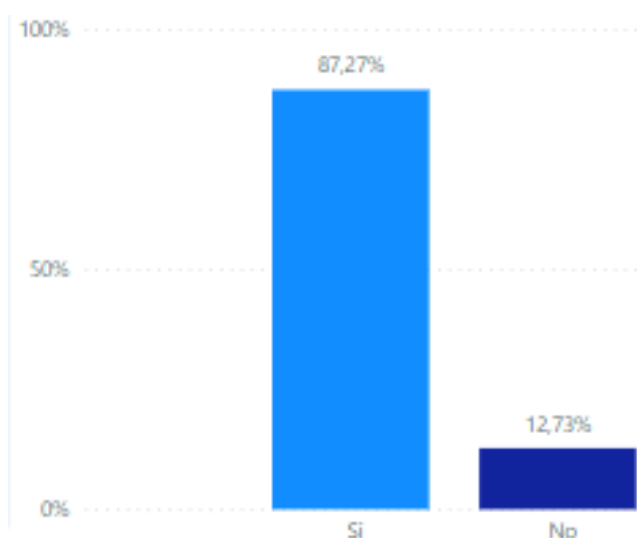
¿Le pareció bien el tiempo que tuvo que esperar para que las personas funcionarias de las instituciones encargadas de atender la emergencia vinieran a ayudarle?



El gráfico N°1 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 personas usuarias consultadas, califican en su mayoría de forma positiva el tiempo de respuesta, ya que un 87% indica estar satisfecho y un 13% indica estar insatisfecho.

Gráfico N°2 (ítem 3)

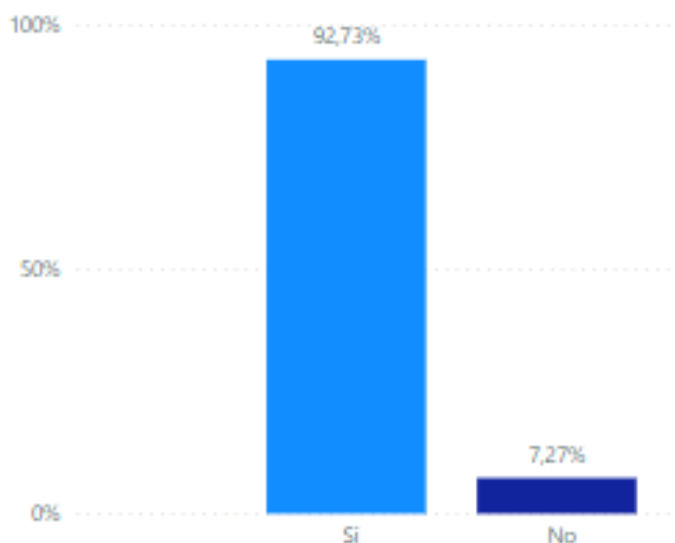
¿Fueron escuchadas y tomadas en cuenta sus necesidades durante la situación de emergencia?



El gráfico N°2, tiene que ver con la respuesta dada por las personas usuarias en cuanto a la atención que les brindan las personas encargadas de realizar la evacuación a las diferentes necesidades que por lo general tienen las personas afectadas. En este ítem, las personas usuarias consultadas califican en su mayoría de forma positiva la atención brindada, ya que un 87,27% indica estar satisfecho, un 12,73% indica estar insatisfecho.

Gráfico N°3 (ítem 4)

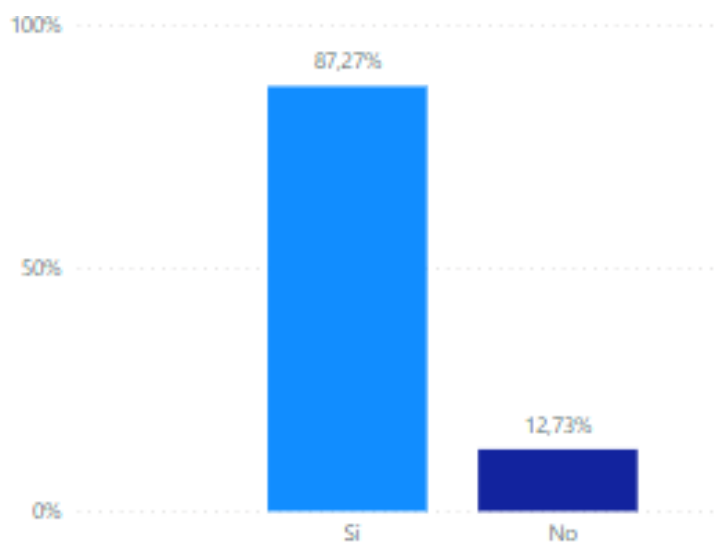
¿El personal encargado de atender la emergencia le trató de manera educada y amable?



El gráfico N°3 tiene que ver con la actitud con que se presentan las personas de las instituciones ante las personas afectadas para evacuarlas. En este ítem, las personas usuarias consultadas, califican en su mayoría de forma positiva la actitud de las personas de las distintas instituciones, ya que un 92,73% indica estar satisfecho, un 7,27% indica estar insatisfecho.

Gráfico N°4 (ítem 5)

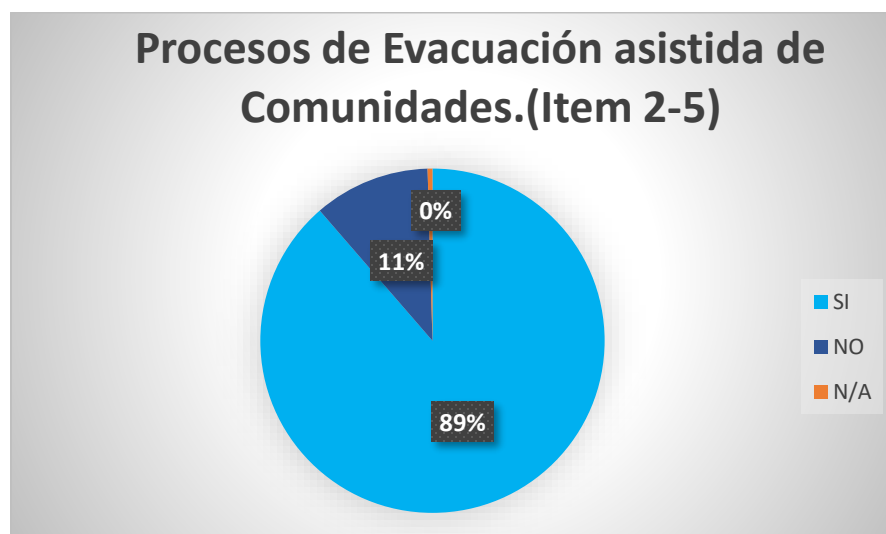
¿Las mujeres, menores de edad, adultos mayores, personas enfermas o con alguna discapacidad de su familia o comunidad, fueron atendidas de manera prioritaria según sus necesidades?



El gráfico N°4, es 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 ítem, las personas usuarias consultadas, califican en su mayoría de forma positiva el trato brindado, un 87,27% indica estar satisfecho, un 12,73% indica estar insatisfecho.

Resumen de variable N°1: - Procesos de evacuación asistida de comunidades.

Gráfico N°5 (Resumen)



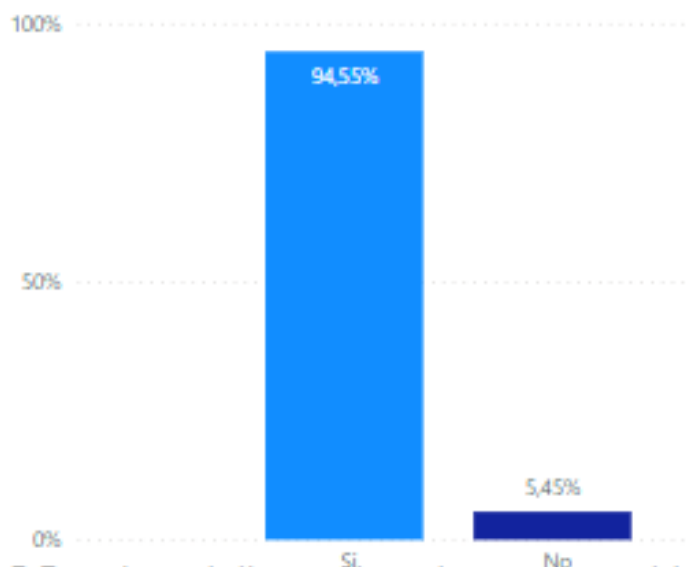
El gráfico N°5, corresponde al resumen de la variable N°1, se puede notar que los resultados enmarcados en los diferentes gráficos muestran un resultado positivo. Es así, como el promedio de esos valores expuestos a manera de resumen en este gráfico, concluye que un 89% muestra satisfacción, solo un 11% dice no estar satisfecho, respecto a 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 N°2: Utilización de albergues temporales (Ítem 6)

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad de personas que utilizaron los albergues según los resultados para esta consulta ciudadana.

Gráfico N°6 (ítem 6)

¿Visitó un albergue durante la emergencia?

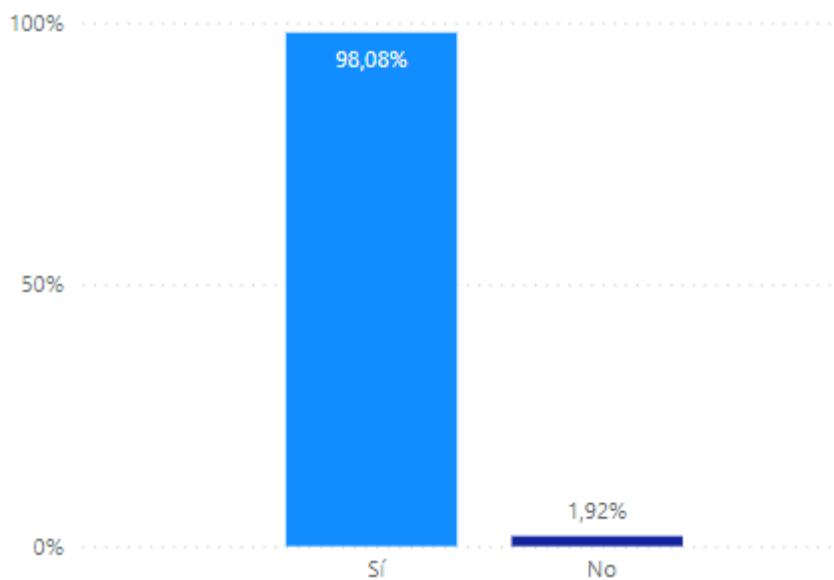


9.1.3. Variable N°3: Administración Humanitaria de Albergues Temporales. (Ítem 7-12)

En los siguientes seis gráficos se da la expresión de las calificaciones dadas por las personas usuarias consultadas a estos seis ítems de la tercera variable que se planteó para esta consulta ciudadana.

Gráfico N°7 (ítem 7)

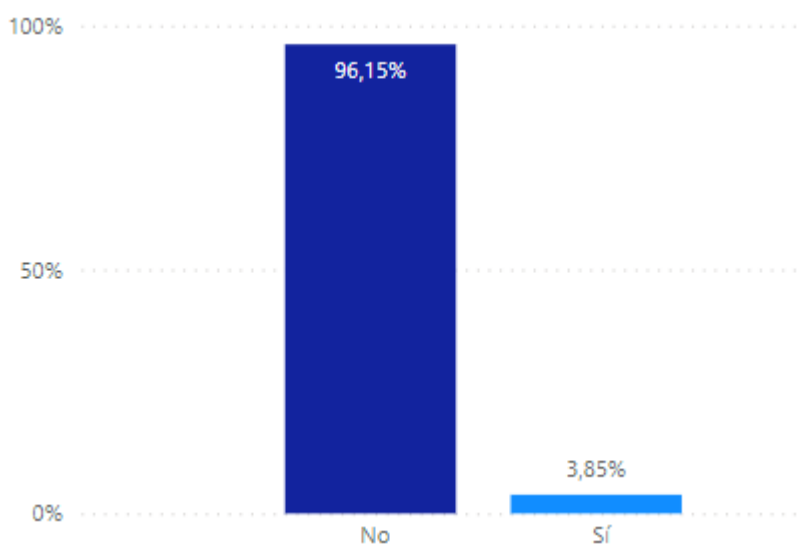
Estando en el albergue, ¿contaba este con servicios públicos (agua, baño, limpieza, servicios sanitarios, privacidad, comida, seguridad) que cubrieran sus necesidades?



El gráfico N°7 tiene que ver con los servicios públicos proporcionados en el albergue para cubrir las necesidades de las personas usuarias. En este ítem, las personas usuarias consultadas, califican en su mayoría de forma positiva, ya que el 98,08% indica estar satisfecho y un 1,92% indica estar insatisfecho con el servicio brindado.

Gráfico N°8 (ítem 8)

Estando en el albergue, ¿en algún momento observó alguna persona adulta, agrediendo o maltratando a menores de edad, adolescentes, hombres, mujeres o personas adultas mayores?

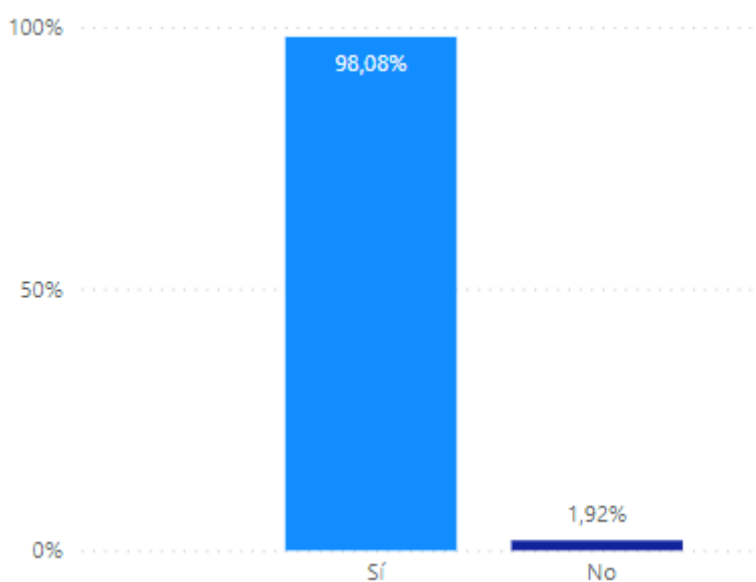


El gráfico N°8, tiene que ver con que si en algún momento en la estancia en el albergue, se observó algún tipo de agresión entre las personas usuarias. En este ítem, las personas usuarias consultadas, califican en su mayoría de forma positiva, ya que un 96,15% indica estar satisfecho, tomando en cuenta que, para este caso, el “No” es una calificación positiva.

Si vemos el gráfico N°8, es importante notar que el 96,15% responde no haber visto, ni haber 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 3,85% de las personas usuarias que indican estar insatisfechos, debido a que dicen haber presenciado conflictos intrafamiliares o domésticos.

Gráfico N°9 (ítem 9)

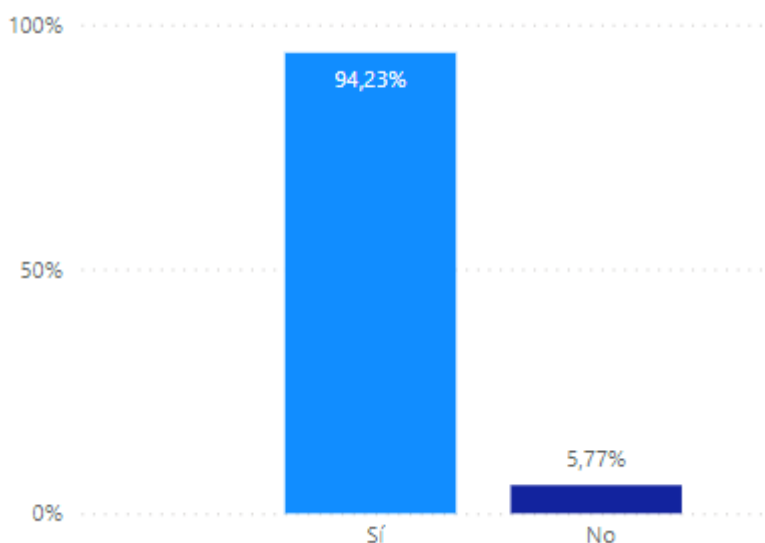
Estando en el albergue, ¿el personal encargado de atender la emergencia le trató de manera educada y amable?



El gráfico N°9, tiene que ver con la actitud de las personas encargadas de atender a las personas usuarias en el albergue. En este ítem, las personas usuarias consultadas, califican en su mayoría de forma positiva ya que un 98,08% indica estar satisfecho y un 1,92% indica estar insatisfecho con el trato brindado.

Gráfico N°10 (ítem 10)

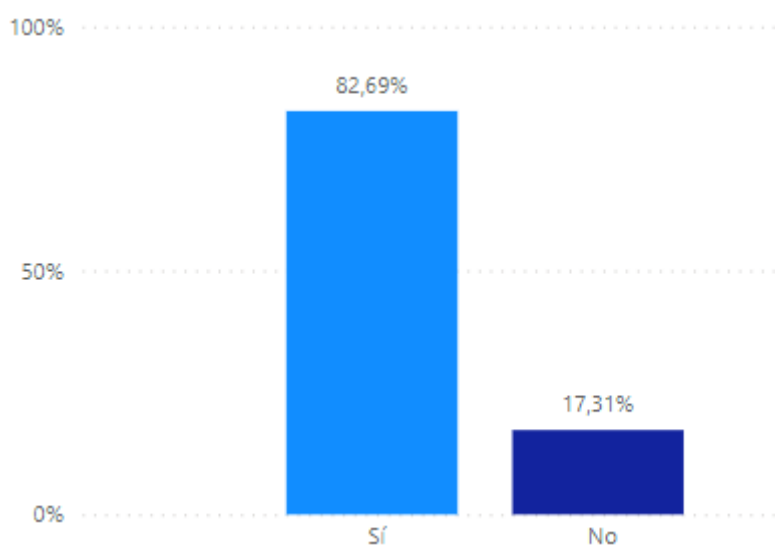
Estando en el albergue, ¿se realizó alguna actividad que involucrara a las personas usuarias para una mejor organización del albergue (limpieza, acomodo, comidas, entre otros)?



El gráfico N°10 tiene que ver con las actividades realizadas para involucrar a las personas usuarias mientras se encontraban en el albergue. En este ítem, las personas usuarias consultadas, califican en su mayoría de forma positiva, ya que un 94,23% indica estar satisfecho debido a que, si se realizaron actividades y un 5,77% indica estar insatisfecho, o bien, que no se realizó ninguna actividad.

Gráfico N°11 (ítem 11)

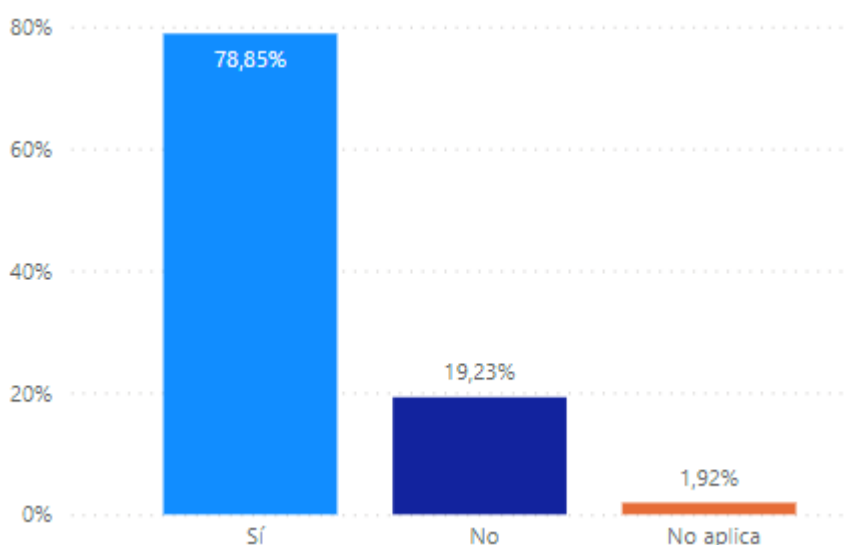
Estando en el albergue ¿Las autoridades encargadas de atender la emergencia, le mantuvieron informado (a) sobre la situación?



El gráfico N°11, tiene que ver con la información brindada a las personas usuarias de los albergues respecto a la situación de emergencia. En este ítem, las personas usuarias consultadas, califican en su mayoría de forma positiva ya que un 82,69% indica estar satisfecho debido que los mantuvieron informados y un 17,31% indica estar insatisfecho debido a que no les informaron nada.

Gráfico N°12 (ítem 12)

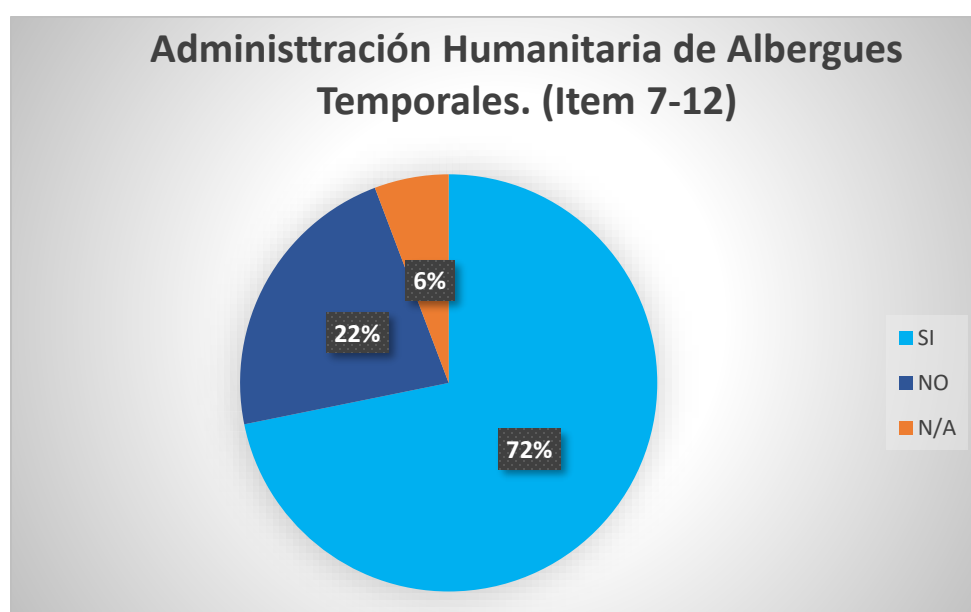
¿Antes de regresar a su vivienda alguna persona funcionaria del Comité de Emergencias le informó que la vivienda ya se encontraba segura para usted y su familia?



El gráfico N°12, tiene que ver con que si antes de salir del albergue se le informó a la persona usuaria que la vivienda ya estaba en óptimas condiciones para poder regresar. En este ítem un 78,85% de las personas usuarias consultadas indican que, si les informaron sobre la seguridad de su vivienda, un 19,23% que indica que no les informaron nada y un 1,92% que indica no saber sobre el tema, o bien, no se refieren al mismo.

**Resumen de Variable N°3: Administración Humanitaria de Albergues Temporales.
(Ítem 7-12)**

Gráfico N°13 (Resumen)

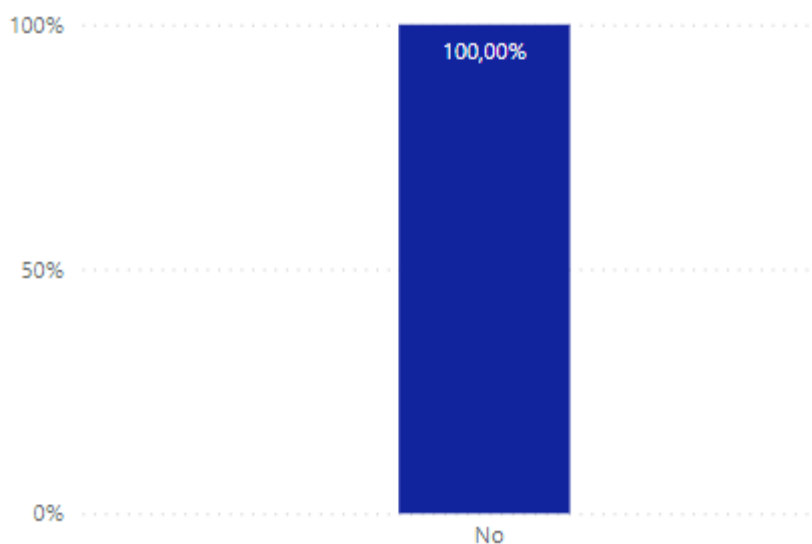


El gráfico N°13, correspondiente al resumen de la variable N°3, concluye que un 72% muestra satisfacción, es importante tomar en cuenta que al involucrar la ocurrencia de incidentes familiares e intrafamiliares en que las personas dan un NO como respuesta, lo que tenemos es un resultado positivo, siendo este un 68% del porcentaje total que se obtuvo con respuesta “No” el cual equivale a un 22%, por tanto solo un 32% dice no estar satisfecho por los procesos de administración humanitaria de los albergues temporales, y un 5% del total de las personas consultadas no responden a estas preguntas debido a que no visitaron un albergue durante la emergencia, lo cual equivale al 95% de la respuesta “N/A”.

9.1.4. Variable N°4: Discriminación o Maltrato por Concepto de Género u Orientación Sexual. (Ítem 17)

Gráfico N°14 (ítem 17)

¿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?



Resumen de Variable N°4: Discriminación o Maltrato por Concepto de Género u Orientación Sexual. (Ítem 17)

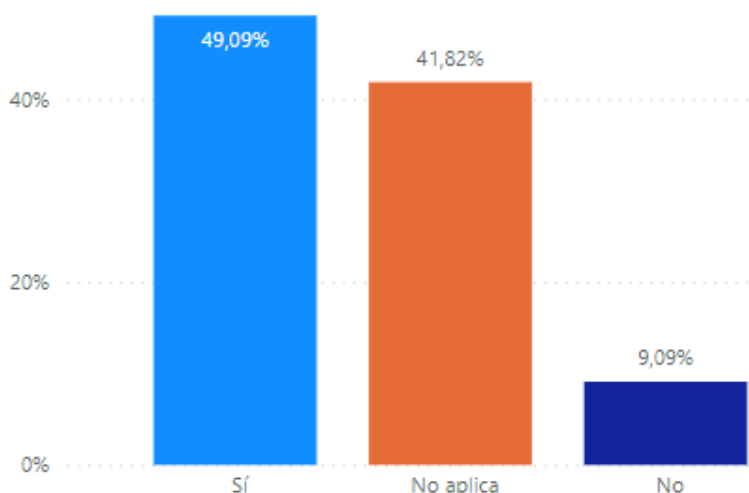
El gráfico N°14, corresponde al resultado y a la vez a lo que hemos venido llamando el resumen de variable. En este caso se trata de la variable N°4 que responde al contenido del ítem N°17 únicamente. Este ítem, al igual que la variable está referido al tema de: “discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual”. Como se puede observar en el gráfico, según lo consultado, se obtuvo una respuesta “No”, pero en este

caso, es un “No positivo”, porque trata de que efectivamente las personas consultadas manifestaron en un 100% 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.

9.1.5. Variable N°5: Seguimiento, Recuperación y Proyección de la Comunidad en el Post-Desastre. (Ítem 13-16)

Gráfico N°15 (ítem 13)

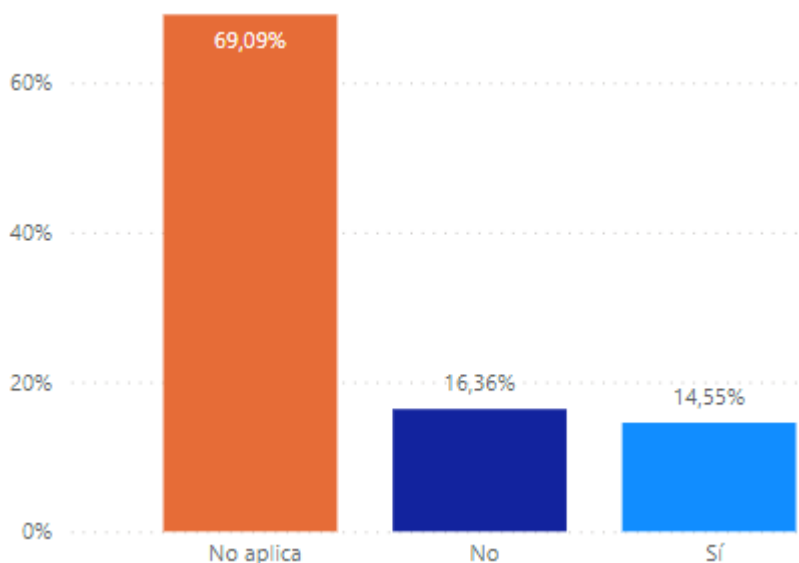
¿Fueron restablecidos y arreglados en su totalidad en un tiempo aceptable, servicios tales como agua, electricidad, salud, educación y otros afectados?



El gráfico N°15 tiene que ver con el restablecimiento de los servicios posterior a la emergencia. En este ítem, las personas usuarias consultadas, califican en su mayoría de forma positiva el restablecimiento de los servicios públicos, ya que un 49,09% indica estar satisfecho, un 41,82% indica estar insatisfecho y un 9,09% que indica no saber sobre el tema, o bien, no se refieren al mismo.

Gráfico N°16 (ítem 14)

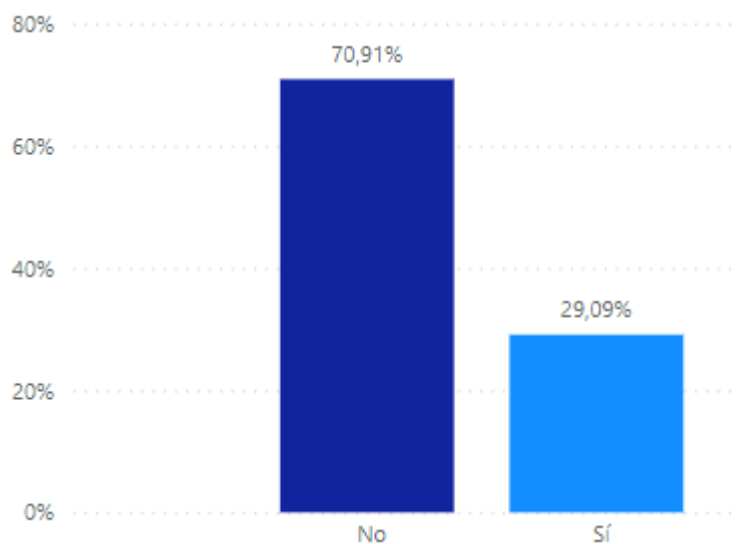
¿Si hubo afectación en caminos y puentes por la emergencia, fueron reparados?



El gráfico N°16, tiene que ver con la reparación de las vías que fueron afectadas como consecuencia de emergencia. En este ítem, de las personas usuarias consultadas, un 69,09% indica estar satisfecho ya que repararon los caminos y puentes, contra un 16,36% que manifiesta estar insatisfecho porque no los han reparado y un 14,55% que indican que no tuvieron afectaciones de este tipo.

Gráfico N°17 (ítem 15)

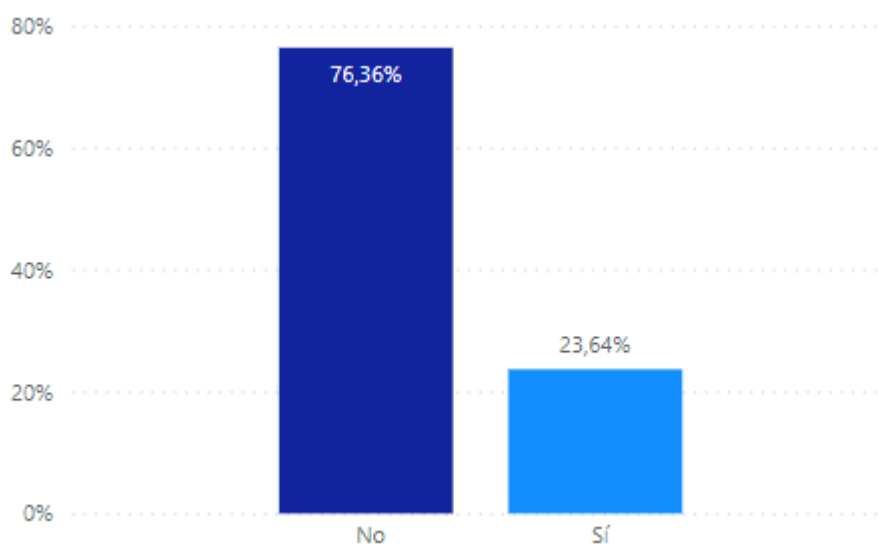
¿Alguna persona funcionaria le ha visitado para informarle sobre el riesgo que podrían tener cada vez que se presenten situaciones similares a las que provocaron la emergencia?



El gráfico N°17 tiene que ver con la información que se brinda a las personas que viven en zonas de riesgos debidamente identificados. En este ítem, de las personas usuarias consultadas, un 70,91% indica estar satisfecho, un 29,09% indica estar insatisfecho a lo cual se le debe prestar atención ya que es un porcentaje significativo.

Gráfico N°18 (ítem 16)

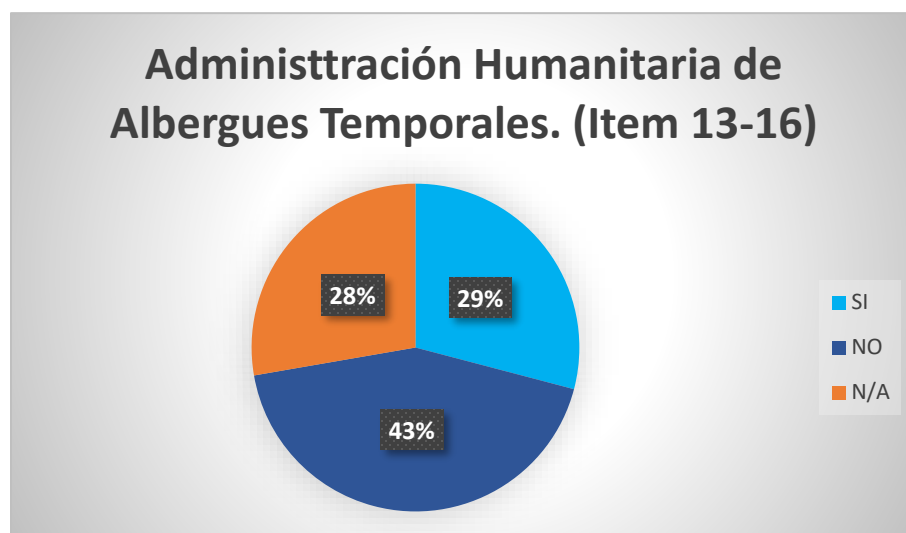
¿Los representantes encargados de velar por las situaciones de emergencia de la comunidad le han hablado sobre la preparación mediante un plan de emergencia comunitario?



El gráfico N°18 tiene que ver con el conocimiento que tienen las personas sobre la preparación por medio de un plan de emergencia comunitario. En este ítem de las personas usuarias consultadas, un 76,36% indica estar insatisfecho debido a que no les han hablado del tema, un 23,64% está satisfecho debido a que afirman que les han hablado sobre el plan de emergencia comunitario.

**Resumen de Variable N°5: Seguimiento, Recuperación y Proyección de la Comunidad
en el Post-Desastre. (Ítem 13-16)**

Gráfico N°19

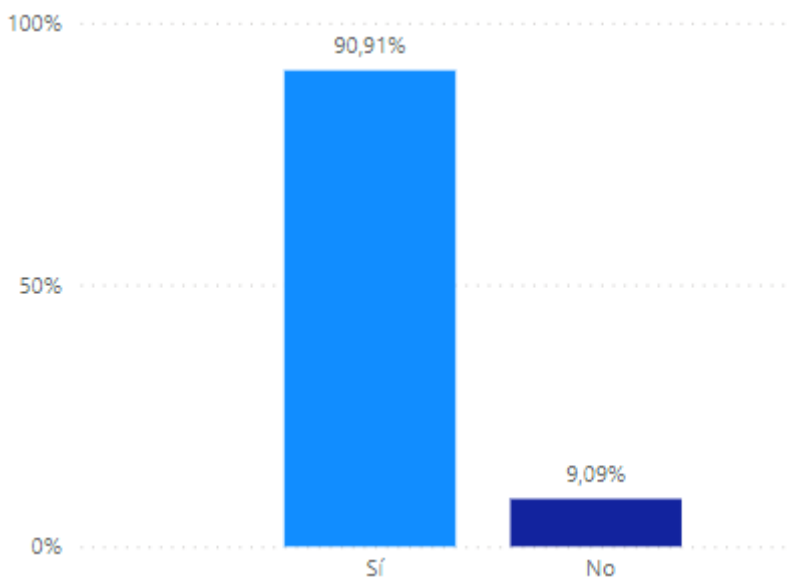


El gráfico N°19, correspondiente al resumen de la variable N°5, que está relacionada con “el seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre”, se puede notar que el resultado que tenemos es un resultado negativo. Es decir, los consultados manifiestan estar en un 29% satisfechos, y en un 43% se muestran insatisfechos, lo cual es importante tener en cuenta que se trata de una respuesta negativa con cifras bastante altas y un 28% de las personas consultadas desconocen del tema. Es una respuesta sobre tres aspectos a las que hay que prestarle mucha atención, para efectos relacionados con las recomendaciones que se puedan brindar.

9.1.6. Variable N°6: Satisfacción y Confianza en General de la Persona Usuaría, por el Accionar de la CNE y de Instancias del SNGR. (Ítem 18-20)

Gráfico N°20 (ítem 18)

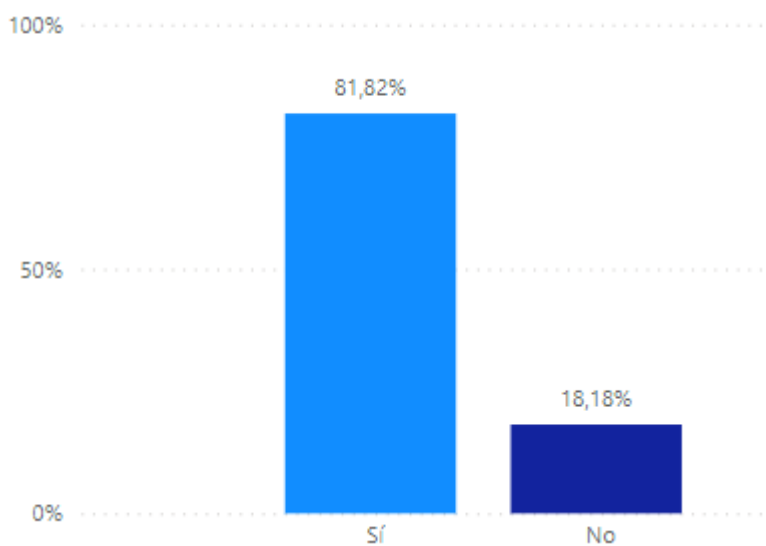
¿Está satisfecho (a) con el servicio que le han brindado las autoridades en situaciones de emergencia?



El gráfico N°20, tiene que ver con la satisfacción de las personas usuarias respecto al servicio brindado por las distintas instituciones en situaciones de emergencia. En este ítem, las personas usuarias consultadas, califican en su mayoría de forma positiva ya que un 90,91% indica estar satisfecho y un 9,09% indica estar insatisfecho con el trato brindado.

Gráfico N°21 (ítem 19)

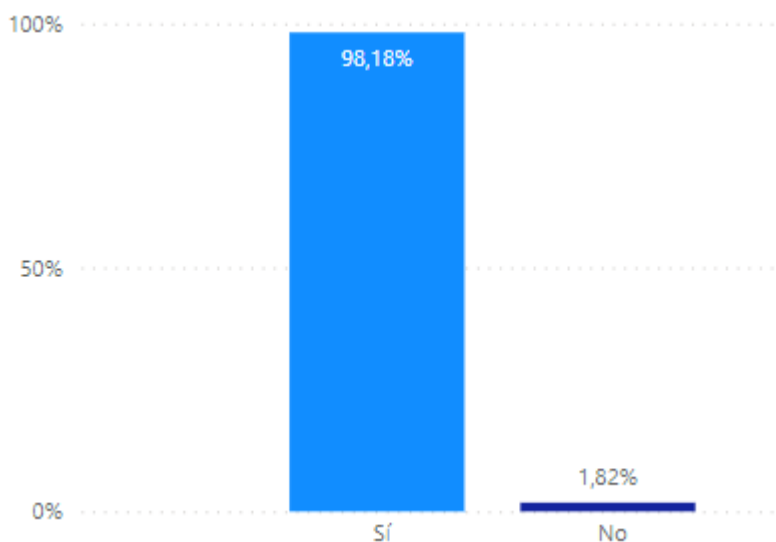
¿Considera usted que los Comités de Emergencias, se encontraban organizados y preparados para atender la emergencia?



El gráfico N°21, tiene que ver con la percepción que tienen las personas usuarias de los Comités de Emergencias en cuanto a su accionar al momento de una emergencia. En este ítem, las personas usuarias consultadas, califican en su mayoría de forma positiva ya que un 81,82% indica estar satisfecho y un 1,18% indica estar insatisfecho con el trato brindado.

Gráfico N°22 (ítem 20)

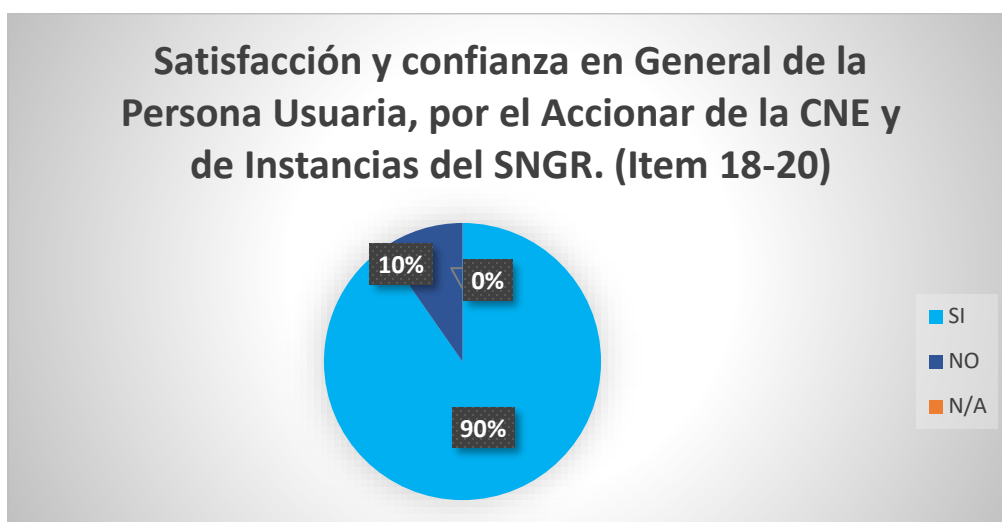
¿Le recomendaría usted a sus vecinos que confíen en las actuaciones de la CNE durante situaciones de emergencia? La cual actúa por medio del Comité de Emergencias, instituciones de primera respuesta y las autoridades del cantón.



El gráfico N°22 tiene que ver con la confianza que perciben las personas usuarias sobre las actuaciones de la CNE, valorando así, si recomendarían a los vecinos que posean esa misma confianza. En este ítem, las personas usuarias consultadas, califican en su mayoría de forma positiva ya que un 98,18% indica estar satisfecho, un 1,82% indica estar insatisfecho con el trato brindado.

**Resumen de Variable N°6: Satisfacción y Confianza en General de la Persona Usuaría,
por el Accionar de la CNE y de Instancias del SNGR. (Ítem 18-20)**

Gráfico N°23



El gráfico N°23, correspondiente al resumen de la variable N°6, que está relacionada con la “confianza en general de la persona usuaria ante los desastres, . por el accionar de la CNE e instancias del SNGR”. El 90% en promedio se muestra satisfecho, mientras que el 10%, manifiesta estar insatisfecho por dicho accionar, por tanto, no muestra confianza en la CNE e instancias del SNGR.

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 las personas usuarias consultadas se seleccionaron dos tipos de valoración opuestos: **SATISFACCIÓN e INSATISFACCIÓN**, 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, representados 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, no debemos dejar de lado que este aspecto siempre debe de ser de mejora continua por ser un tema de primera respuesta y que las personas usuarias siempre esperan que las instituciones que asisten actúen a la mayor brevedad posible.

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.

Por otro lado, se debe mejorar el tema de priorizar a las personas a la hora de realizar una evacuación, esto con el fin de que las personas más vulnerables sean reubicadas en el menor tiempo.

Variable 2: Utilización de albergues temporales.

Esta variable fue la determinante para realizar o no los ítems 7-12 que corresponden a la Administración humanitaria de los albergues temporales, acá se precisa si las personas usuarias utilizaron el servicio o no.

Variable 3: Administración humanitaria de los albergues temporales

En esta variable las valoraciones dadas por los consultados, se expresa mayormente con satisfacción, 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, sin embargo, debemos estar siempre atentos a las necesidades reales de las personas usuarias, por lo que se recomienda siempre valorar lo que actualmente se posee y se brinda a las personas usuarias, en cuanto al ítem 12, sobre la comunicación por parte del Comité de Emergencias a la persona usuaria sobre el estado de su vivienda, es un punto que se debe mejorar y poner atención, ya que de la variable es el ítem con mayor valoración de insatisfacción.

Variable 4: Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual.

Para esta variable a pesar de que el tema planteado fue muy fácil de abordar por parte de las personas consultadas, es muy satisfactorio observar que la valoración dada es muy concluyente, en el sentido de que el trato igualitario, para con las personas, sin importar su orientación sexual.

Después

Variable 5: Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el Post-Desastre.

En esta variable la insatisfacción predomina con relación a la satisfacción, respecto a los 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 la convocatoria a 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 que un porcentaje del **43% se muestra insatisfecho**, por lo cual no se puede 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 Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, de cara al artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública.

Variable No 6: Satisfacción y confianza en general de la persona usuaria, por el accionar de la CNE e instancias del SNGR.

Podemos ver como en los valores de esta variable, la diferencia entre el grado de satisfacción e insatisfacción es alta, ya que el nivel de satisfacción es de un 90%, lo que nos muestra que las comunidades tienen confianza y están satisfechas con lo realizado por la CNE y las entidades del SNGR, pero no dejando de lado la mejora continua.

12. Presentación de recomendaciones.

A partir de los resultados que obtuvimos de la consulta ciudadana sobre la percepción que tiene la persona usuaria, sobre diversos servicios que directa o indirectamente le proporciona la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, 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 y los hallazgos que se han podido obtener, se plantean las siguientes recomendaciones, el resultado será alcanzar y proporcionar un servicio de mayor calidad a la persona usuaria, en la atención de una futura situación de emergencia o desastre.

1. La continua mejora de 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.
2. Mantener la continuidad en los Comités Comunales de Emergencia en la transferencia del conocimiento que debe tener acerca del comportamiento de sus mismos escenarios de riesgo, asimismo dotarles de mecanismos de autogestión independiente para mejorar los tiempos de respuesta al máximo.
3. Capacitación continua 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, 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.
4. Recalcar a las instituciones de primera respuesta la importancia de priorizar a las personas en el momento de evacuar ante alguna situación de emergencia, siendo la prioridad, las mujeres, menores de edad, personas adultas mayores, personas enfermas o con alguna discapacidad.
5. Nuestra recomendación en los temas sobre la violencia doméstica, intrafamiliar y sobre abusos, es capacitar y así 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.

6. Es de suma importancia mantener informadas a las personas usuarias sobre el estado de su vivienda antes de proceder a indicarle que puede regresar, ya que su bienestar en ese momento debe ser la prioridad y si el lugar no se encuentra en óptimas condiciones puede generar una nueva emergencia.
7. 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 monitoreados, para garantizar su funcionamiento en el tiempo y además deben invertirse más recursos en fortalecer las capacidades cognitivas sobre 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.
8. Esta Contraloría de Servicios ha podido constatar los niveles de confianza que le inspiran a la persona usuaria las acciones que hasta el momento ha realizado la CNE y las instancias del SNGR, por lo que se recomienda que en los Comités Municipales de Emergencia, se identifiquen con claridad al personal de las instituciones que se dedica y seguirá dedicándose al realizar los procesos de evacuación y otras tareas de campo, para que se invierta en la capacitación continua de esas personas, a fin de mantener y acrecentar esa confianza que manifiestan tener las personas usuarias en el SNGR.





9. Que a través de la Unidad de Operaciones sea trasladada a esta unidad la información de contacto de las personas usuarias que utilizaron los albergues, esto con el fin de poder contactarlas y realizar una evaluación sobre el servicio brindado. Importante indicar que, se deberá de unificar el formato del listado, donde se solicite como mínimo, el nombre, número de teléfono y número de cédula.
10. Con el fin de que las personas usuarias de los albergues o servicios que brinda la CNE tengan acceso de una forma más directa a las encuestas de percepción, se recomienda divulgar el código QR a través de los Comités de Emergencia.
11. Ubicar los albergues en un espacio físico adecuado donde la persona usuaria pueda tener las condiciones idóneas como, por ejemplo: áreas de comida, de descanso, baños debidamente identificados, áreas adaptadas para personas con discapacidad, áreas para mascotas, entre otros.
12. Dar seguimiento de parte de la CNE a las personas usuarias en relación con las necesidades que puedan surgir posterior a la emergencia, esto a través de las instituciones que conforman el SNGR.
13. Solicitar a las distintas instituciones del SNGR un informe sobre la situación de las personas usuarias una vez transcurrido el tiempo en el cual le brindaron ayuda a causa de la emergencia, esto con el fin de dar un seguimiento y conocer a nivel cuantitativo la afectación real.
14. Mantener mecanismos de mayor control en cuanto a la distribución de las ayudas humanitarias, ya que muchas personas alegan estar disconformes en relación con este tema.





15. Buscar en el tema de las ayudas humanitarias, que se brinden los artículos adecuados para la atención de las personas, tomando en cuenta que algunos cuentan con condiciones especiales que requieren de mayor cuidado, por ejemplo, las colchonetas que se proporcionan, no siempre se adecuan a las necesidades de todas las personas.
16. Desarrollar una app mediante la cual se puedan realizar distintas gestiones con el fin de que la persona usuaria y los Comités de emergencia tengan una comunicación y contacto directo con la Institución, ejemplos: Seguimiento de casos pendientes de trámite, pago de facturas, información sobre emergencias, formularios de la Contraloría de Servicios, formularios de distintas unidades de la Institución, encuestas de percepción, reportes de emergencias, directorios, solicitudes de ayudas, informe sobre los planes generales de la emergencia, etc.

Lic. Alfredo Artavia Solano
Contraloría de Servicios

