

Encuesta anual de satisfacción  
y percepción de la calidad de  
servicios

Dirección Nacional

CEN CINAI 2020

## Resultados generales

Mayo, 2021

---



## Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN.....	2
2. OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	3
3. METODOLOGÍA.....	3
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	4
4.1 Caracterización de las personas encuestadas .....	5
4.2 Calificación de los servicios, comunicación e instalaciones .....	8
4.3 Áreas propuesta para mejoramiento .....	10
4.4 Satisfacción de servicios periodo 2020 .....	11
4.5 Conocimiento y planteamiento de inconformidades.....	13
4.6 Comparación del grado de satisfacción, 2011 al 2020.....	14
5. CONCLUSIONES .....	15
6. RECOMENDACIONES .....	16
7. ANEXOS.....	17
Anexo 1 Instrucciones para el acceso y llenado del cuestionario .....	17
ANEXO 2 Formulario del cuestionario.....	18
ANEXO 3 Cartel de acceso al cuestionario electrónico .....	25

## 1. PRESENTACIÓN



Con fundamento en la Ley Reguladora de Contralorías de Servicio, N°9158, Artículo 13 Inciso 13), al Reglamento a la Ley Reguladora de Contralorías de Servicio, N° 39096-PLAN, artículo 19, Inciso 1; la Contraloría de Servicios y la Directora Nacional de CEN CINAI, de forma articulada impulsan mecanismos para promover la participación de la ciudadanía en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos y a través de estos conocer la percepción de su satisfacción, cuyos resultados fundamenten acciones de mejora para garantizar uso racional de los recursos.

La encuesta anual de satisfacción y percepción de la calidad de los servicios es promovida en el marco de la regulación mencionada, e integra otras normas que la institución debe atender tales como la Ley No 8220, de Protección al Ciudadano contra el Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, La Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad N°7600, Ley de transparencia y Acceso a la Información Pública N°40200-MP-MEIC-MC, entre otras.

2

En el contexto de la Pandemia presentada en el año 2020, la Dirección Nacional CEN-CINAI, a través de la Unidad de Atención al Cliente y Contraloría de Servicios (ACCS), se ha propuesto adaptar los recursos, impulsar mecanismos modernos y aprovechar las ventajas que ofrecen los medios electrónicos para aplicar la encuesta del 2020 en un formato digital. Es así como se recolectó la información que se expone en el presente documento, junto con las recomendaciones relevantes para promover mejoras en los servicios analizados.

## 2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Conocer la opinión de las personas usuarias externas respecto a la calidad del servicio y la atención recibida en los establecimientos CEN-CINAI durante el año 2020, para obtener insumos y la propuesta de mejoras en la Dirección Nacional de CEN CINAI.

## 3. METODOLOGÍA

### *Recolección de datos*

Para recolectar la opinión de las personas usuarias se elaboró un cuestionario en formato de Forms de Office 365, con variables cualitativas y cuantitativas, conformado en 5 secciones, con un total de 22 preguntas e incluye variables demográficas, geográficas, de satisfacción, percepción y de conocimiento de los servicios. Se integraron algunos ítems del formato físico aplicados en años anteriores, así como el disponible en el banco de recursos de la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios, y además para la aplicación, se coordinó el soporte técnico y asesoría técnica de parte de la Unidad de Gestión Documental de la Dirección de Información.

SECCIONES	
	Datos de la persona usuaria que responde el cuestionario
	Identificación del establecimiento de CEN CINAI y servicio que recibe
	Percepción y nivel de satisfacción del trato brindado por el personal
	Percepción y nivel de satisfacción respecto a las instalaciones del establecimiento
	Mejoramiento de servicios y atención

Se realizó la validación del cuestionario con personal de Oficina Local, Dirección Regional, Dirección Técnica, Dirección y Subdirección Nacional, de quienes se recibió realimentación con oportunidades de mejora.

Fue aplicado mediante un cuestionario electrónico, que se accedió desde la página web de la Dirección Nacional de CEN-CINAI; se mantuvo disponible en una primera etapa. Posteriormente según se planificó, se abrió una segunda etapa, para aquellas Oficinas Locales que no completaron la muestra en la primera etapa.

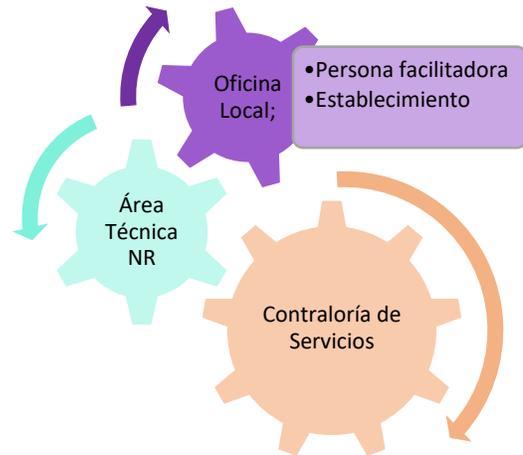
Este formato permitió que cuando se completaba el cuestionario en línea, los datos fueron capturados en una hoja de cálculo Excel cuyo acceso fue exclusivo de la Contraloría de Servicios.

En el establecimiento seleccionado, las Oficinas Locales coordinaron la disponibilidad de una computadora en la cual las personas usuarias convocadas, accedando el cuestionario y acompañados de una facilitadora designada por la Oficina Local. Según datos del cuestionario aplicado, el 65% (4663) de los encuestados completo la encuesta sin requerir ayuda o asistencia del personal, y en el 33% (2525) de las encuestas si se requirió asistencia del personal involucrado.

### Roles de participación institucional

La Contraloría de Servicios elaboró una guía metodológica (Anexo 1), en la que, entre otros elementos, se definieron los roles de los participantes, teniendo que en el Nivel Central la Unidad de Atención al Cliente y Contraloría de Servicios fue la responsable de conducir, capacitar, elaborar los instrumentos, analizar los datos y emite el informe, además de asesorar en el proceso de aplicación.

En el Nivel Regional, las Áreas Técnicas les correspondió replicar la metodológica, brindar inducción y acompañar en al personal de Oficina Local. Fue fundamental la participación de las Oficinas Locales, especialmente de la persona designada como facilitadora.



### Muestra

Se abarcó población de las nueve Direcciones Regionales, 41 Oficinas Locales, con un y mínimo tres establecimientos de cada una de ellas. En la selección de estos, se consideraron características tales como:

Características para la selección	Acceso a internet
	Ubicación rural, urbano
	Tipo; CEN, CINAI, CENCE
	Tiempo de permanencia en el servicio presencial; mínimo dos meses y cuatro meses de recibir el servicio.

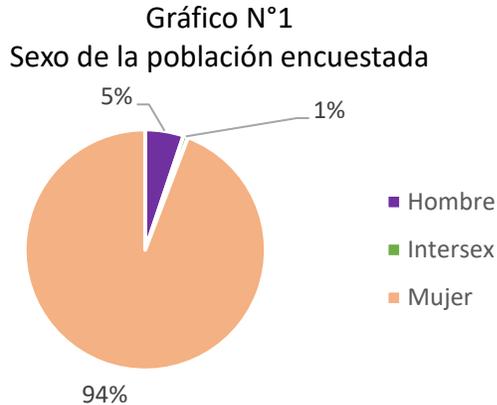
Se determinó el perfil de las personas usuarias que podrían llenar el cuestionario.

Perfil de las personas usuarias que llenan el cuestionario	La madre, padre o encargado del niño o niña que se encuentre inscrito en algún servicio, responderán respecto al servicio que han recibido sus hijos y/o hijas.
	Mujeres y Adolescentes madres gestantes y lactantes de leche y comidas servidas.

## 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Caracterización de las personas encuestadas

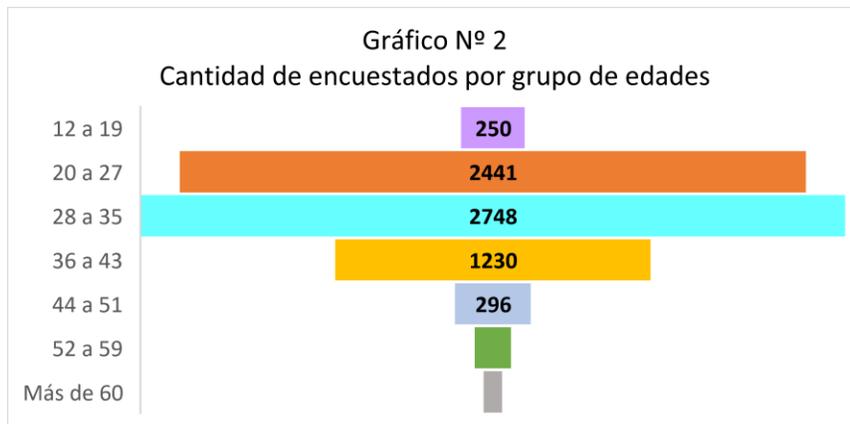
#### Sexo



#### Interpretación:

De una muestra de 7217 personas encuestadas, el 94% (6800) son mujeres, el 5% (372) son hombres y el 1% (45) personas intersex.

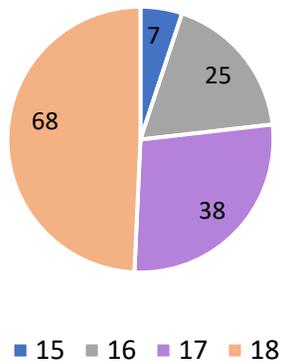
#### Edad



#### Interpretación:

De acuerdo a los grupos de edad, el 65% se encuentra concentrado entre los 23 y 35 años; de estos, cada grupo de edad tiene más de 200 personas, exceptuando los grupos de 52-59 años y más de 60 años con 142 y 73 personas respectivamente.

**Gráfico N° 3**  
Mujeres menores de edad



De las mujeres encuestadas (6800), solo el 2% (138) señalan tener una edad entre los 15 y 18 años.

## Nivel Educativo y académico

Gráfico N°4  
Nivel Educativo de las personas encuestadas

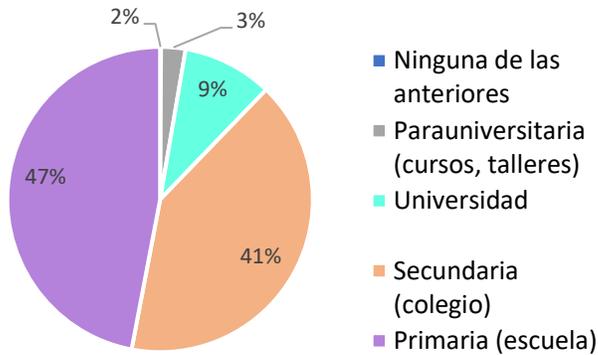
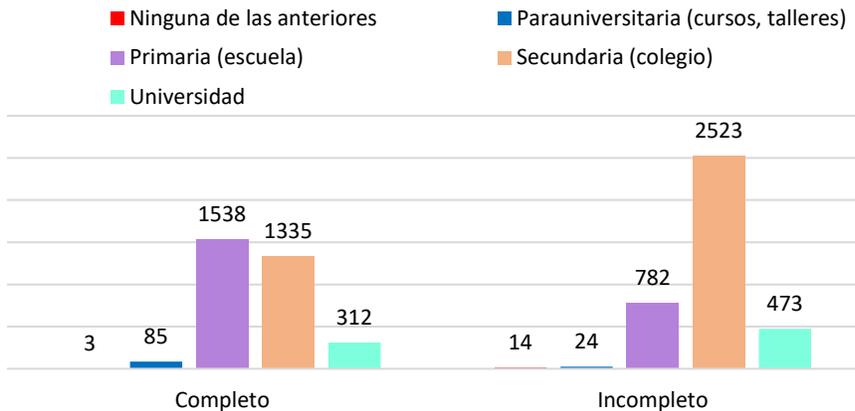


Gráfico N°5  
Condición del nivel Educativo de las personas encuestadas



### Interpretación:

El 46% de la población encuestada indican que concluyeron algún nivel académico; universidad, primaria, secundaria o parauniversitaria. El 54% no ha concluido el nivel académico que inició.

Solo el 47% ha cursado primaria, y de estos el 66% (1538) la ha completado.

El 2% (17) indica que no ha cursado ningún nivel académico.

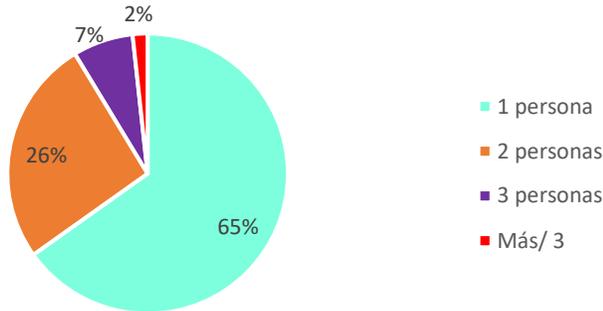
El 41% ha cursado secundaria y solo el 35% (1335) la ha completado.

El 9% ha cursado nivel universitario pero solo el 39% (312) indica haberlo completado.

El 3% de esta población ha estado en la educación parauniversitaria, y de estos, un 78% la han concluido.

### Cantidad Personas usuarias por hogar

Gráfico N°6  
Cantidad de personas usuarias por hogar que reciben algún servicio



### Interpretación:

Los encuestados señalan que en sus hogares; el 65% (4701) tiene solamente una persona que recibe algún servicio; niños y niñas con API, comidas servidas, leche para consumo en el hogar de 1.6 gramos, o DAF; madres gestantes y lactantes con leche de 1.6 gramos o comidas servidas.

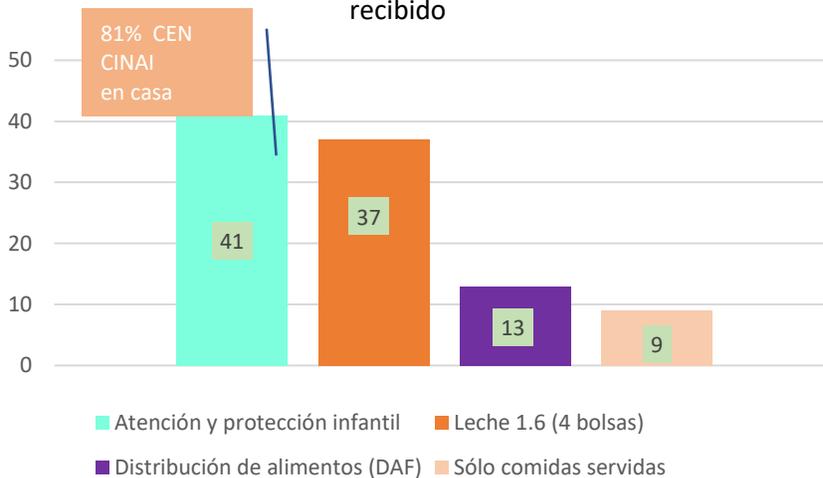
En el 26% (1887) se asignó servicio a dos personas por familia.

En el 7% (502) tres miembros de la familia

En el 2% (124) de los entrevistados, se asignó servicio a más de tres miembros por familia.

### Tipo de servicio que reciben del CEN CINAI

Gráfico N°7  
Porcentaje de personas encuestadas según servicio recibido



### Interpretación:

En la muestra de 7214 encuestados, el 41% (2995) fueron del servicio de API, de estos el 81% estaban recibiendo la estrategia CEN CINAI en casa.

El 37% (2705) son personas usuarias del servicio de leche de 1600 gramos.

El 13% (914) del servicio de DAF y el 9% (640) de solo comidas servidas.

## 4.2 Calificación de los servicios, comunicación e instalaciones

**Tabla N°1. Calificación de aspectos de la comunicación y trato recibido**

Calificación de aspectos de la comunicación y trato	EXCELENTE -BUENO	REGULAR-MALO
Forma de hablar	98	2
Expresión no verbal	97	3
El trato recibido por teléfono	98	2
El trato recibido en la atención directa	98	2

### Interpretación:

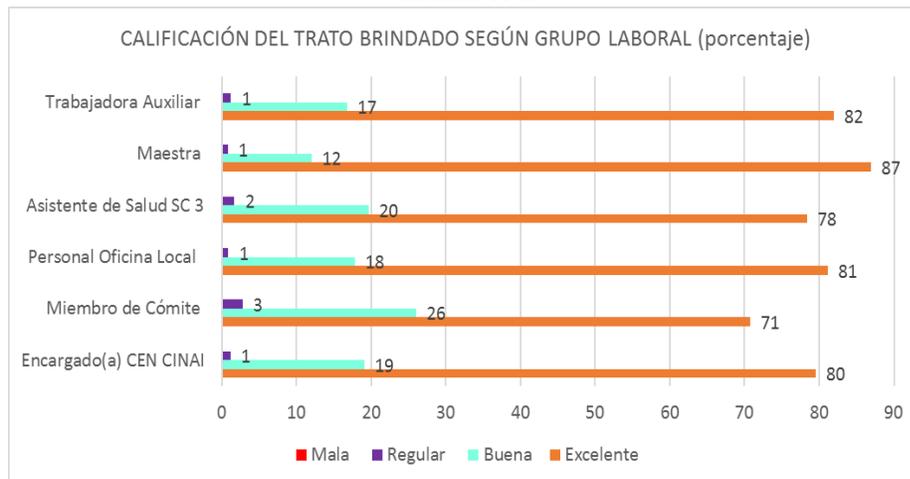
El trato y la comunicación brindada por el personal de establecimiento y Oficina Local, se valoró desde cuatro criterios; excelente, bueno, regular y malo.

La forma de hablar, el trato por teléfono y la atención directa, fueron calificados como excelente y bueno por el 98% de las personas encuestadas.

El aspecto con mayor porcentaje de valoración entre regular y malo fue la comunicación no verbal (gestos, miradas) alcanzando el 3% (215).

### **Calificación del trato brindado según el grupo laboral en establecimiento y oficina local.**

Gráfico N°8



### Interpretación

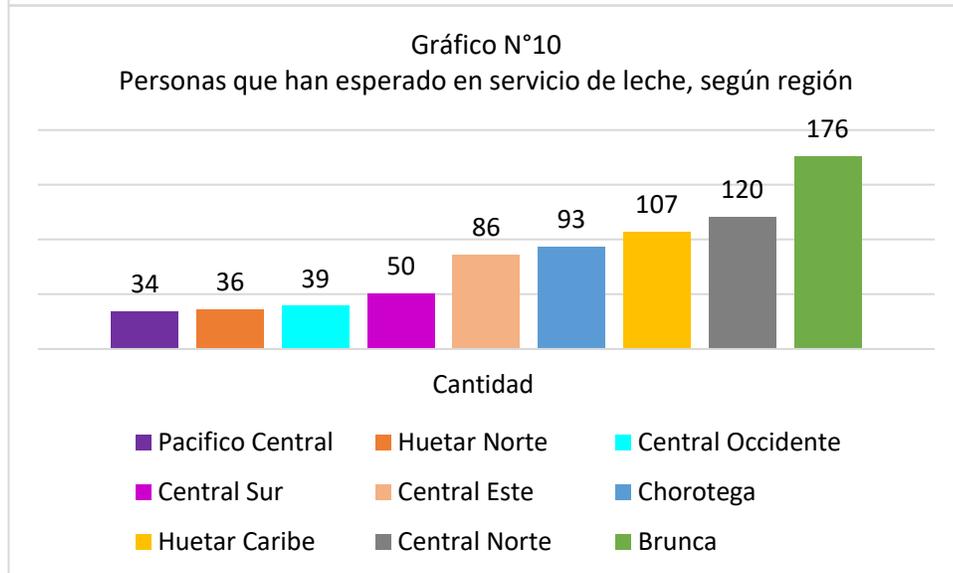
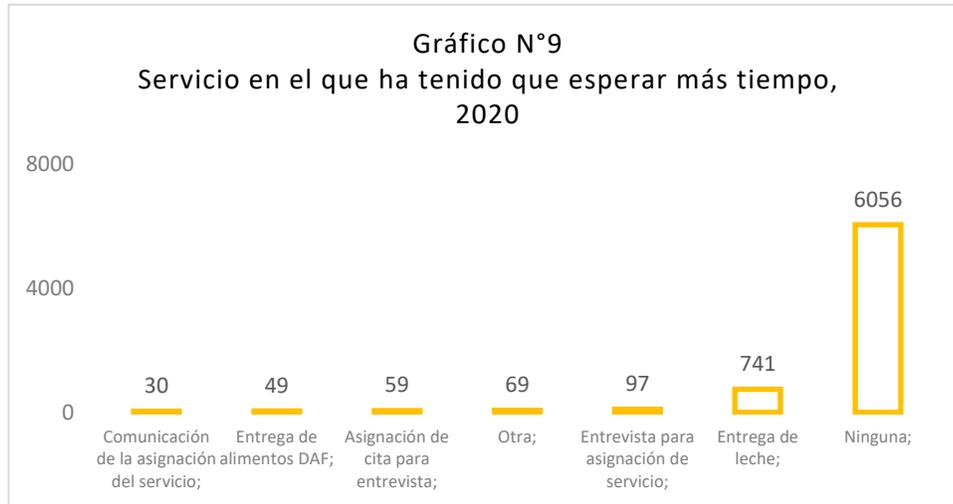
Según el grupo laboral, la mayor calificación de excelente es para la maestra con un 87% seguido la Trabajadora Auxiliar con un 82%. Los otros grupos alcanzan porcentaje entre 71% (3673) y 81% (5287).

En la calificación de bueno, el Comité se puntúa con un 26% (1352) el más alto entre los otros grupos laborales.

El ASS3 y el Comité son calificados con mayor porcentaje en la variable de regular.

Los encuestados hicieron comentarios como: **Es regular o mala porque;** “... no responde de buen humor, no le explicaron porqué no le dan DAF,...”. **Es buena o excelente porque;** “...tratan bien, la maestra es excelente con los niños que nunca pierda ese amor, me gusta el carisma que tienen los funcionarios...”

**Servicio en el que ha tenido que esperar más tiempo para recibir la atención**



**Interpretación:**

La mayoría de encuestados; un 85% (6056) indican que no han tenido que esperar para recibir los servicios, sin embargo, en la entrega de leche es donde al parecer el tiempo de para ser atendido es más prolongado respecto (741), un aproximado al 10%.

En el servicio de leche, el tiempo de espera es mayor en la Región Brunca, seguida de la Central Norte, y Huetar Caribe. La Pacífico Central y Huetar Norte se reporta menor tiempo de espera.

Los encuestados reportan tiempos de espera de 10 minutos, 20 ó 30 minutos hasta una hora a tres horas para el servicio de entrega de leche.

Para la asignación de cita para la entrevista, se comenta por los entrevistados que la espera a llegado hacer de *cuatro hasta 9 meses*.

### Cómo califica la higiene y estado de las siguientes áreas del CEN-CINAI

Tabla N°2  
Calificación de áreas

Área calificada	% EXCELENTE-BUENA	% REGULAR-MALA
Aseo de aula	99	1
Aseo de los baños	99	1
Aseo de la cocina	99	1
Rampas de acceso -Ley 7600	90	10
Puertas - Ley 7600	92	8
Servicio sanitario-Ley 7600	94	6

### Interpretación:

El aseo y condición de las aulas, baños y cocina es calificada de excelente y buena, cada área con un 99%. El cumplimiento de la Ley 7600 las rampas, puertas y sanitarios se califica con criterio de regular y malo en mayor porcentaje respecto a las otras áreas.

### 4.3 Áreas propuesta para mejoramiento

#### Cuáles aspectos sugiere que podemos mejorar para brindar mejores servicios

Tabla N°3  
Evaluación de aspectos a mejorar

ASPECTO A EVALUAR	CANTIDAD
Valores éticos y humanos (honestidad, respeto, sensibilidad)	37
Normativa y procedimientos (en requisitos de servicios, proceso de selección)	43
La calidad de alimentos (los entregados para el hogar o los que come en el CEN CINAI)	69
Uso de recursos públicos (mucho o poco personal, desperdicio de alimentos, de materiales)	95
Horarios de servicio	96
El trato brindado por el personal o miembros de Comité	118
Información; cómo se le brinda y el acceso (no sabe dónde pedirla, es insuficiente, no es clara)	123
Tipos de servicios y cupos brindados	228
El tiempo de espera*	481

Se recibieron comentarios en los que se sugieren mejoras como los siguientes: *"...El tiempo de espera tiene que ser menor, ampliar el servicio ya que la población está creciendo, ampliar el horario más temprano, una asistente para la niña, que el personal de oficina esté más cercano al público, colocar carteles de horarios...."*

### Interpretación:

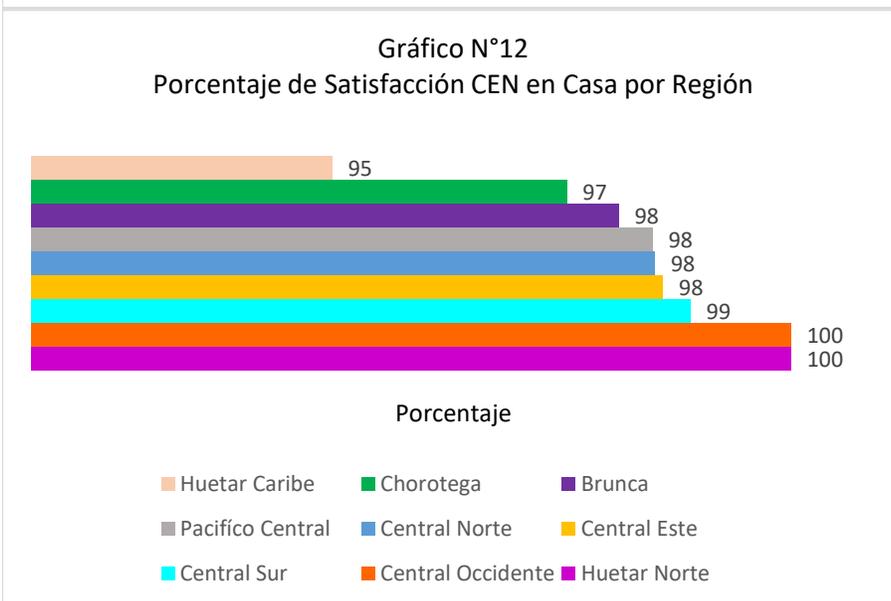
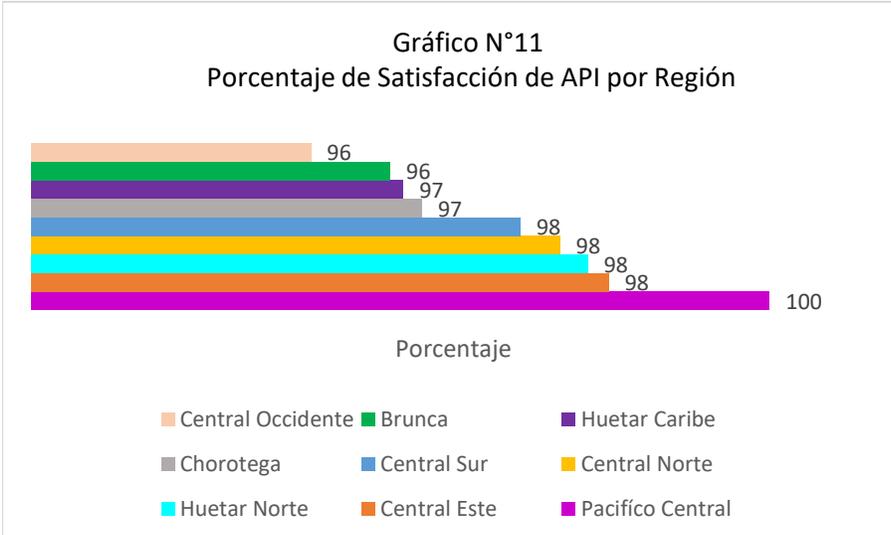
La mayoría de las personas usuarias entrevistas; un 81% (5558) señalan que ninguno de los aspectos evaluados requiere de mejoramiento.

Como aspectos que son señalados por más cantidad de personas para mejora son: Tiempo de espera el 7% (481), la cantidad de cupos o metas de servicios brindados el 3% (228), información insuficiente y acceso el 2% (123) y el trato brindado por el personal 2% (118). Observando los números absolutos, pese a que presentan bajas cantidades respecto al total de personas usuarias, merecen atención en cada uno se indica algún nivel de mejoramiento.

#### 4.4 Satisfacción de servicios periodo 2020

Según servicio:

##### Satisfacción de Servicio de CEN CINAI

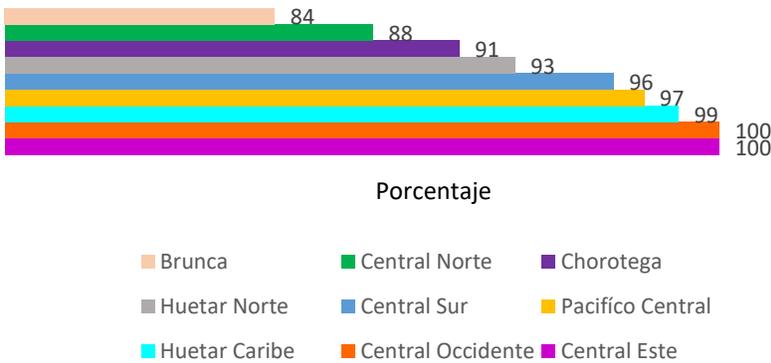


##### Interpretación

De las personas usuarias que reciben el servicio de API, la Región Pacífico Central muestra el mayor porcentaje de satisfacción (100%), seguido de la Central Este, Huetar Norte, Central Norte y Central Sur con 98% cada una, y la Chorotega, Huetar Caribe (97%). Con el porcentaje más bajo están la Brunca y Central Occidente (96%).

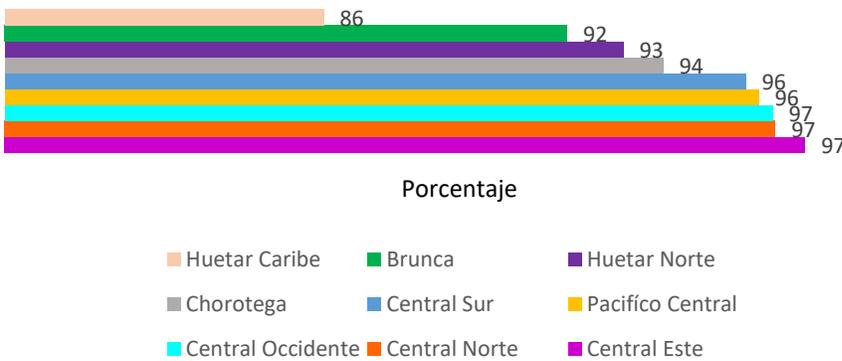
De las personas usuarias que reciben la estrategia de CEN CINAI en Casa, la Región Huetar Norte y Central Occidente muestra el mayor porcentaje de satisfacción (100%), seguido de la Central Sur (99%), Central Este, Central Norte, Pacífico Central y Brunca (98%). Con el porcentaje más bajo están Chorotega (97%) y Huetar Caribe (95%).

Gráfico N°13  
Porcentaje de Satisfacción de DAF por Región



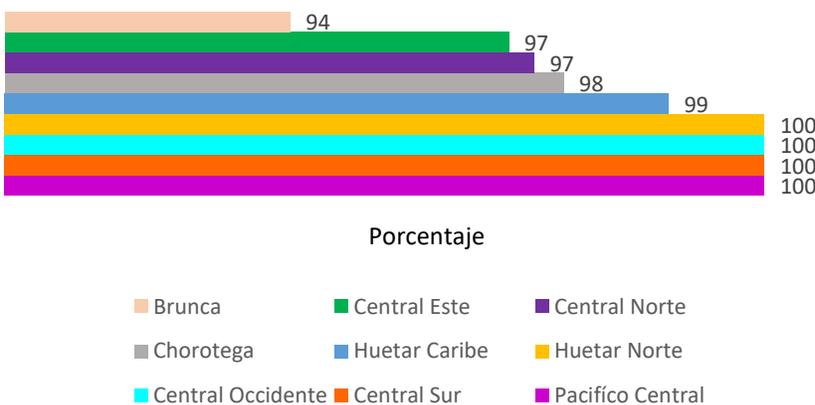
De las personas usuarias que reciben DAF, en la Región Central Este y Central Occidente presentan el mayor porcentaje de satisfacción (100%), seguido la Huetar Caribe (99%), Pacífico Central (97%), Central Sur (96%), Huetar Norte (93%), Chorotega (91%), mientras que con un menor puntaje se encuentran, Central Norte (88%) y Brunca en el último lugar (84%).

Gráfico N°14  
Porcentaje de Satisfacción de Leche de 1600 grms por Región



El mayor porcentaje de personas satisfechas que reciben leche de 1600 gramos se observa en la Central Este, Central Norte y Central Occidente (97%), seguido de la Pacífico Central y Central Sur (96%), Chorotega (94%), Huetar Norte (93%), Brunca (92%). Con un menor porcentaje de satisfechos la Huetar Caribe (86%).

Gráfico N°15  
Porcentaje de Satisfacción de Comidas Servidas por Región



Con relación al servicio de comidas servidas, la Región con mayor porcentaje de satisfacción se observa en la Pacífico Central, Central Sur, Central Occidente, Huetar Norte (100%), Huetar Caribe (99%), Chorotega (98%), Central Norte y Central Este (97%), por último la Brunca (94%).

#### 4.5 Conocimiento y planteamiento de inconformidades

##### Conoce dónde puede dirigirse para presentar una sugerencia e inconformidad (denuncia, queja)

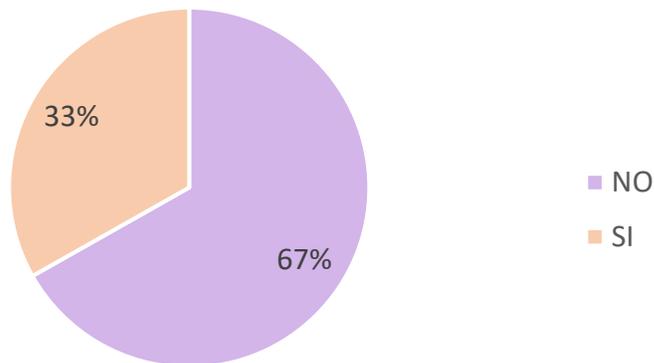


##### Interpretación:

En su mayoría; un 61% (3985) de las personas usuarias desconocen en que área o lugar puede interponer denuncias, inconformidades o sugerencias. El 22% (1423) indica que en el establecimiento y sólo el 9% (121) señala que en la Contraloría de Servicios.

##### Tiene alguna inconformidad (queja o denuncia), sugerencia o agradecimiento que hacer?

Gráfico N°17  
Porcentaje de personas que tiene inconformidad , 2021



##### Interpretación:

El 67% (4822) señalan no tener ninguna inconformidad, sugerencia o agradecimiento, caso contrario, el 33% (2395) quienes opinan que sí tienen inconformidad.

Respecto a esta pregunta algunos de los comentarios recibidos fueron:  
*El tiempo de espera tiene que ser menor, deben de ampliar más el servicio ya que la población está creciendo...la infraestructura es muy vieja...variar más el menú...*

#### 4.6 Comparación del grado de satisfacción, 2011 al 2020

La encuesta 2020, fue aplicada en las nueve Dirección Regionales. De estas, la Dirección Regional Brunca abarcó más población con un 18% (1278), seguida de un 13% alcanzado por la Chorotega (950), Central Norte (906) y Caribe (901). Inferior a estos la Central Sur con un 12% (874) y la Central Este con 11% (768). Los porcentajes más bajos se observan en la Central Occidente, Huetar Norte y Pacífico Central con 5% (346), 7% (536) y 9% (655) respectivamente.

Respecto a la cantidad de población, en el 2018 participaron 4797 personas usuarias, superado en el 2020 con un total de 7214 personas usuarias.

Gráfico N°18  
Distribución porcentual de población encuestada por Dirección Regional, 2020

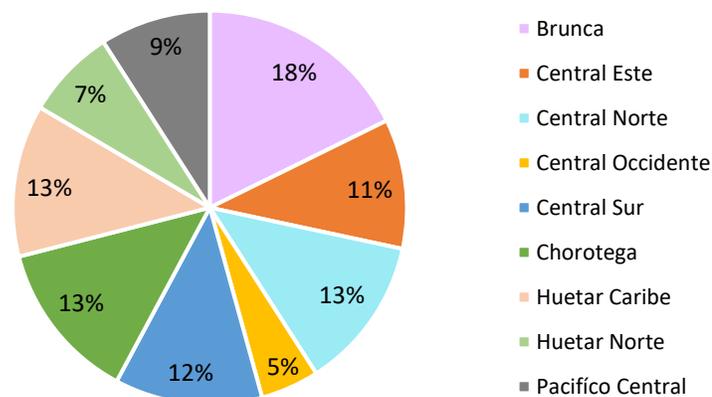


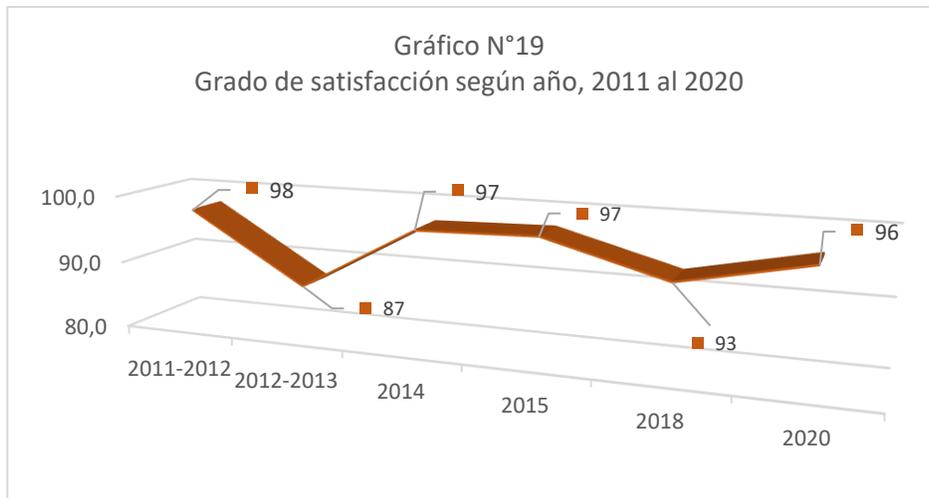
Tabla N°4  
GRADO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS. ANUAL,  
SEGÚN REGIÓN (PORCENTAJE)

Se observa en la tabla 4 por región y, del año 2011 hasta el año 2020, un comportamiento poco variable en el grado de la satisfacción (porcentaje), teniendo que en su mayoría ha sido superior al 95%, con algunas excepciones tales como: en el año 2018 se nota disminución en casi todas las regiones, siendo más marcada en la Central Sur (87%). En el año 2012, la Región Huetar Caribe no se aplicó la encuesta. La Chorotega ha mantenido un promedio inferior en la mayoría de los años evaluados.

Región	2011-2012	2012-2013	2014	2015	2018	2020
Central Este	93	100	98	96	97	98
Central Occidente	97	99	97	100	95	97
Pacífico Central	100	96	99	99	92	98
Central Norte	99	99	99	97	93	97
Brunca	97	99	98	99	94	94
Huetar Caribe	97	-	95	98	93	94
Huetar Norte	99	99	97	96	93	96
Central Sur	99	99	100	97	87	98
Chorotega	98	95	90	95	90	96

Fuente: Informe de satisfacción, DNCC, 2018. Encuesta, DNCC 2020

En el gráfico N°19, se observa que, en el 2018 se registra el grado más bajo de satisfacción.



Fuente: Informe de satisfacción, DNCC, 2018. Encuesta, DNCC 2020

## 5. CONCLUSIONES

1. La población encuestada en el 2020 fue de 7214 personas, de estos la Dirección Regional que abarcó mayor cantidad fue la Brunca y en ésta, la mayor cantidad fueron personas del servicio de leche de 1.6 grs. En general se encuentra predominio en el 94% mujeres entre los 23 y 35 años (65%). Casi la mitad (47%) de la población solo ha cursado primaria, y el 41% han llegado a la secundaria, sin embargo, el 66% y el 35% respectivamente han concluido estos niveles
2. El grado de satisfacción de los encuestados es de 96% en el 2020; superando a la del 2018 en tres puntos porcentuales
3. Por hogar, más de la mitad (65%) de los encuestados se han asignado los servicios a solo un miembro de la familia, y en el 26% de los hogares tienen dos miembros. El 7% tiene tres miembros y en el 2% hay más de tres que tienen algún servicio.
4. La población encuestada en el 41% fue de API y de estos el 81% eran beneficiarias de la estrategia CEN CINAI en casa.
5. El trato y la comunicación brindado por el personal de establecimiento y Oficina Local se califica de excelente y bueno por el 98% de personas encuestadas. El aspecto de comunicación no verbal (gestos, miradas) solo el 3% lo califica de regular y malo.
6. En cuanto a la calificación para el personal según categorías de valoración (bueno, regular y excelente); el mejor calificado con excelente es la maestra (ASS2) con un 87%, seguido la Trabajadora Auxiliar con un 82%. En la categoría de bueno, con más alta calificación es el Comité con un 26%. Este último grupo junto con el ASS3 tienen el mayor porcentaje de personas que los califican como regular.
7. La mayoría de encuestados (85%) indican que no han tenido espera en ningún servicio, sin embargo, en el servicio de Leche de 1600 gramos, el 10% indican un prolongado tiempo de espera, y es en la Región Brunca, seguida de la Central Norte y Huetar Caribe donde reportan esta condición.
8. En cuanto a la higiene y estados de áreas del establecimiento; las aulas, baños y cocina se califica de excelente y buena por el 99% de los entrevistados. Las áreas relacionadas con la aplicación de la Ley 7600 tienen la mayor calificación en regular y malo; rampas, puertas y servicio sanitario con un 10%, 8% y 6% respectivamente.

9. Los aspectos en los que los encuestados sugieren el mejoramiento, en su mayoría (81%) indican que ninguno. Sin embargo, toman importancia aspectos como el tiempo de espera, la cantidad de cupos por servicio, la información brindada y su acceso, y el trato brindado por el personal. De estos últimos, los comentarios alertan respecto a situaciones específicas que merecen atención.

10. La mayor parte de los entrevistados desconocen en qué oficina, área o lugar pueden acudir para interponer una denuncia, sugerencia o inconformidad (61%). El 22% indica que el establecimiento, y solo el 9% reconoce como un medio de contacto a la Contraloría de Servicios.

11. La población entrevistada en su mayoría señala no tener queja, denuncia, sugerencia que presentar al momento de la encuesta (67%), y en lo contrario el 33% opina que sí, en su reporte externan situaciones que merecen atención.

## 6.RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos en la encuesta, la Contraloría de Servicios propone a continuación recomendaciones generales que se estarán remitiendo de manera específicas a las Direcciones Regionales.

### Para titulares subordinados; Directores Regionales, Jefaturas de Áreas Técnicas y de Oficina Local

1. Divulgar el Manual de atención de la persona usuaria interna y externa y promover su cumplimiento.
2. Divulgar y promover el articulado del Reglamento Autónomo de la Dirección Nacional de CEN CINAI; en Artículo 10, Artículo 11, Artículo 47) Inciso r), a fin de fortalecer los conceptos de valores institucionales, principios éticos.
3. Incorporar en las actividades de supervisión y de acompañamiento técnico la evaluación y asesoría sobre el trato a la persona usuaria y manejo de situaciones conflictivas presentadas en la atención de personas usuarias, velando por los deberes señalados en Artículo 9, 10, 11, 48 Incisos o), f), l), r) del Reglamento Autónomo de la Dirección Nacional de CEN CINAI.
4. Dar a conocer en el proceso de inducción para el ingreso a la institución a las personas colaboradoras, el Manual de Atención y sus protocolos.
5. Revisar y proponer ajustes según corresponda en los procedimientos seguidos para la entrega de leche de 1600 gramos.
6. Revisar e implementar acciones de mejora según corresponda para la adecuada disposición de áreas que cumplan con la Ley 7600; puertas, servicio sanitario y rampas.
7. Instruir al personal, miembros de Comités y población usuaria, para que se brinde información sobre los contactos y acceso a la Contraloría de Servicios.

### Para la Dirección Técnica

1. Respecto a los servicios (API, CS, DAF, LECHE), establecer un mecanismo para informar a las personas usuarias sobre los pasos que se siguen con tiempos aproximados.
2. En los procedimientos que se generan incorporar acciones orientadas al mejoramiento de: el tiempo de espera para la atención y asignación de servicio, la cantidad de cupos por servicio, la información brindada y su acceso, la comunicación, la atención y trato brindado personas colaboradoras.

### Para Recursos Humanos

Dar a conocer a la persona colaboradora el Manual de Atención y sus protocolos, en el proceso de inducción para el ingreso a la institución.

7.ANEXOS

Anexo 1 Instrucciones para el acceso y llenado del cuestionario

<p>1</p>	<p>Mantener la página web de CEN CINAI abierta. <a href="https://www.cen-cinai.go.cr/">https://www.cen-cinai.go.cr/</a> Hacer click en el banner informativo de la encuesta.</p>	
<p>2</p>	<p>Seguido aparece un desplegable que también señala pasos para el acceso. En la parte inferior contiene el enlace; <b>AQUÍ</b>.</p>	
<p>3</p>	<p>Seguido aparece el cuestionario. Contiene preguntas de marcar, para anotar texto breve, de selección. Alunas son de respuesta obligatoria; se identifican con un asterisco *.</p>	
<p>4</p>	<p>Al responder la pregunta 22, envía. Marca enviar otra respuesta de manera que quede el acceso listo para la siguiente persona.</p>	
<p>5</p>	<p>Agradece a la persona participante y se hace la limpieza del área.</p>	

De ser necesario vuelve al paso 1 y continua con  
el llenado de otro cuestionario

## ANEXO 2 Formulario del cuestionario

# CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE SERVICIOS, ESTABLECIMIENTOS CEN CINAI (2)

Estimada persona usuaria: Reciba un cordial saludo de parte de la Contraloría de Servicios de la Dirección Nacional de CEN-CINAI.

Le solicitamos llenar el siguiente cuestionario para conocer su opinión respecto al servicio y la atención que ha recibido durante en año 2020, esta información nos permite el mejoramiento de los servicios. Es confidencial y de uso exclusivo para la Contraloría de Servicios y no implica ningún riesgo para Usted.

En caso de tener duda o dificultad con el llenado, puede consultar a las personas funcionarias que lo asistenten en el llenado, o escribir al correo [contraloria@cen-cinai.go.cr](mailto:contraloria@cen-cinai.go.cr) (<mailto:contraloria@cen-cinai.go.cr>), al teléfono 2258-7918, extensión 120.

\* Obligatorio

Datos de la persona usuaria que responde el cuestionario

1. Sexo \*

- Hombre
- Mujer
- Intersex

2. Edad \*

El usuario debe escribir un número

3. Favor indicar su número de teléfono o correo electrónico en caso de que necesitemos aclarar o ampliar alguna respuesta

4. Cuál es su último nivel educativo que ha cursado \*

- Primaria (escuela)
- Secundaria (colegio)
- Universidad
- Parauniversitaria (cursos, talleres)
- Ninguna de las anteriores

5. Respecto al nivel educativo que ha cursado, favor indicar la condición \*

- Completo
- Incompleto
- No aplica

## Identificación del establecimiento de CEN CINAI y servicio que recibe

6. Anote el nombre del CEN-CINAI en donde recibe el servicio \*

7. En qué Cantón, Distrito, localidad se ubica el establecimiento CEN CINAI donde recibe el servicio. Si no lo conoce anote nombre del barrio o comunidad. \*

8. En su hogar, cuántas personas reciben algún servicio en el CEN-CINAI EN EL AÑO 2020 \*

- 1 persona
- 2 personas
- 3 personas
- otra

9. Marque los servicios de CEN CINAI que en el 2020 se reciben en su hogar (en cada uno se indica quien lo recibe sea el niño, la niña y/o madre gestante o lactante, adolescente madre) \*

- Atención y protección infantil (cuido diario y comida servida) NIÑO Y NIÑA
- Sólo comidas servidas- NIÑO-NIÑA-MADRE
- Leche 1.6 (4 bolsas) NIÑO-NIÑA-MADRE
- Distribución de alimentos (DAF)-NIÑO-NIÑA
- CEN-CINAI en casa-alimentos en casa-NIÑO-NIÑA-MADRE

Percepción y nivel de satisfacción del trato brindado por el personal

10. Califique cada uno de los siguientes aspectos de la comunicación y trato recibido \*

	Excelente	Buena	Regular	Mala	No aplica
Forma de hablar (tono de voz, silencios y vocabulario)	<input type="radio"/>				
Expresión no verbal (gestos, miradas)	<input type="radio"/>				
El trato recibido por teléfono	<input type="radio"/>				
El trato recibido en la atención directa	<input type="radio"/>				

11. De acuerdo a cada puesto de trabajo, califique el trato que ha recibido por el personal que se indica. \*

	Excelente	Buena	Regular	Mala	No aplica
Maestra del CEN-CINAI	<input type="radio"/>				
Asistente de Salud 3 (técnico de nutrición)	<input type="radio"/>				
Trabajadora Auxiliar (personal de limpieza y cocina)	<input type="radio"/>				
Personal de Oficina Local (nutricionista, docente, psicóloga, Jefatura, )	<input type="radio"/>				
Miembros de Comité	<input type="radio"/>				

12. Relacionado con la pregunta anterior; si marcó regular o malo anote brevemente el porqué lo califica de esa manera. \*

13. En cuál actividad Usted ha tenido que esperar más de lo regular \*

- Entrega de leche
- Entrevista para asignación de servicio
- Asignación de cita para entrevista
- Comunicación de la asignación del servicio
- Entrega de alimentos DAF
- Otra
- Ninguna

14. Relacionado con la pregunta anterior, anote el tiempo promedio que ha esperado para que se le atienda.

Percepción y nivel de satisfacción respecto a las instalaciones del establecimiento

15. Cómo califica la higiene y estado de las siguientes áreas del CEN-CINAI: \*

	Excelente	Buena	Regular	Mala	No disponible
El aseo y limpieza del lugar donde recibe el servicio (salón, aula)	<input type="radio"/>				
El aseo y limpieza de los baños	<input type="radio"/>				
El aseo y limpieza de la cocina o área de preparación de alimentos	<input type="radio"/>				
Rampas de acceso Ley 7600	<input type="radio"/>				
Puertas cumplen con Ley 7600	<input type="radio"/>				
Servicio sanitario Ley 7600	<input type="radio"/>				

## Mejoramiento de servicios y atención

### 16. Cuáles aspectos sugiere que podemos mejorar para brindar mejores servicios \*

- El tiempo de espera (en la pregunta 17 siguiente indique en qué servicio debemos mejorar)
- El trato brindado por el personal o miembros de Comités
- Información; cómo se le brinda y el acceso (por ejemplo no sabe donde pedirla, es insuficiente, no es clara)
- Horarios de servicio (en la pregunta 17 siguiente indique en cuál servicio debemos mejorar)
- Tipos de servicios y cupos brindados (por ejemplo ampliar o reducir)
- Normativa y procedimientos (por ejemplo en requisitos de servicios, proceso de selección)
- Uso de recursos públicos (por ejemplo mucho o poco personal, desperdicio de alimentos, de materiales)
- Valores éticos y humanos (honestidad, respeto, sensibilidad)
- La calidad de alimentos (por ejemplo los entregados para el hogar o los que come en el CEN CINAI)
- Ninguno

### 17. Explique sobre lo que recomienda debemos mejorar

### 18. En general, cómo se ha sentido con el servicio recibido en CEN-CINAI? Califique si es 1- Muy insatisfecha, 2- insatisfecha 3- Aceptable 4- satisfecha, 5- Muy satisfecha \*



### Acceso para comunicar necesidades, sugerencias e inconformidades

19. Marque la opción u opciones que conoce donde puede dirigirse para presentar una sugerencia e inconformidad (denuncia, queja), respecto a la atención y servicios recibidos? \*

- Establecimiento
- Oficina Local ( la Jefatura, Nutricionista, Psicóloga,...)
- Dirección Regional
- Nivel Central
- Comité de CEN CINAI
- No sabe
- Contraloría de Servicios CEN CINAI nivel central

20. Tiene alguna disconformidad (queja o denuncia) sugerencia o agradecimiento que hacer? \*

- SI
- NO

21. Respecto a la pregunta anterior, anote brevemente, la inconformidad, sugerencia, agradecimiento

22. Usted solicitó al personal apoyo o asistencia para el llenado?

- SI
- NO

ANEXO 3 Cartel de acceso al cuestionario electrónico

## ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS, DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CEN-CINAI, 2020

FECHA: Del 16 de noviembre al 4 de diciembre 2020

*Buscamos el mejoramiento de los servicios y su opinión es importante.*



Las personas usuarias con más de 4 meses de recibir algún servicio del CEN CINAI, de los establecimientos seleccionados.

**QUIÉN RESPONDE EL CUESTIONARIO?**

- 1) La madre, padre o encargado del niño o niña que se encuentra inscrito en API, solo comidas servidas y extramuros
- 2) Las mujeres y/o adolescentes madres gestantes y lactantes que reciben sólo comidas servidas o extramuros.

**¿QUÉ SE ESTÁ EVALUANDO?**

La atención recibida y los servicios brindados en el establecimiento de CEN-CINAI

### INSTRUCCIONES

El formulario está disponible en la página web de CEN-CINAI  
<https://www.cen-cinai.go.cr/>



Lea cada pregunta y luego marca o anota la respuesta.

En caso de no tener clara la **pregunta**; puede pedir apoyo a la persona funcionaria que la acompaña en el llenado.