

# Encuesta nacional de satisfacción y percepción de la calidad de servicios

Dirección Nacional

CEN-CINAI 2021

## Resultados

Abril, 2021

---



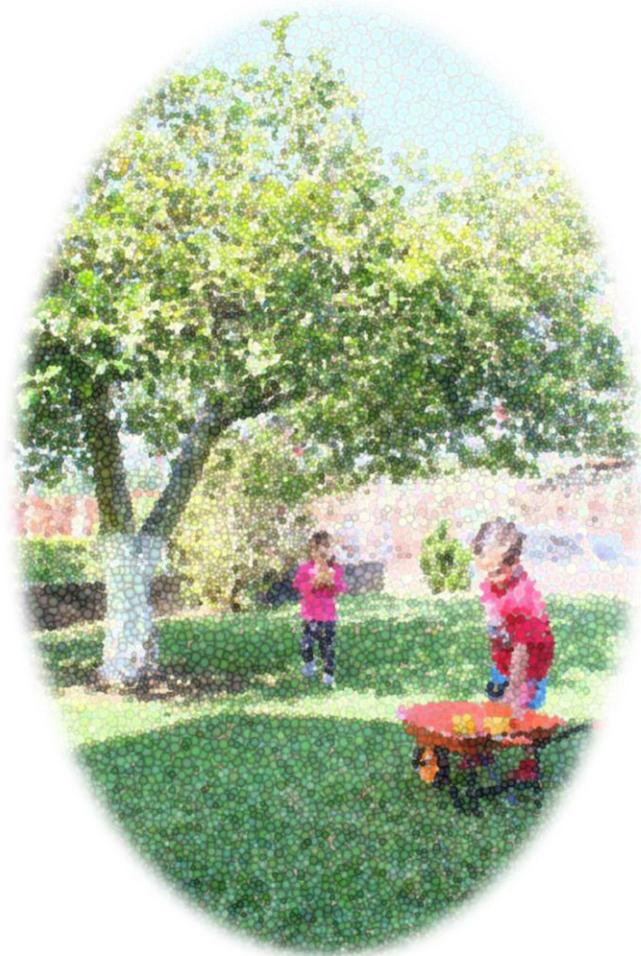
*"que sigan así con los niños porque muchos no tienen ni que comer con esta situación que estamos viviendo".*

*"es un gran servicio para los que no podemos pagar cuidado"*

*"...gracias por el esfuerzo que hacen por los niños."*

*"...el grupo alterno es una gran ayuda para trabajar."*

|  |    |
|--|----|
| Tabla de contenido   |    |
| 1. <b>PRESENTACIÓN</b> .....   | 2  |
| 2. <b>OBJETIVO DEL ESTUDIO</b> .....   | 3  |
| 3. <b>METODOLOGÍA</b> .....  | 3  |
| 4. <b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b> .....   | 6  |
| 5. <b>LIMITACIONES</b> .....   | 17 |
| 6. <b>CONCLUSIONES</b> .....   | 17 |
| 7. <b>RECOMENDACIONES</b> .....  | 18 |
| 8. <b>ANEXOS</b> .....   | 21 |
| <b>Anexo 1: Instrucciones preliminares a jefaturas de Oficina Local, donde se programó realizar la encuesta de servicios</b> ..... | 21 |
| <b>Anexo 2: Encuesta de servicios digital</b> .....  | 22 |



## 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 Dirección 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. 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 2021, a fin de obtener insumos y proponer eventuales mejoras en los servicios que ofrece la Dirección Nacional de CEN-CINAI.

## 3. METODOLOGÍA

Pese a que en el año 2020 la metodología de aplicación de la encuesta fue exitosa, para el año 2021, esta fue ajustada tanto respecto a la temática de consulta, como la muestra de aplicación por motivos de disponibilidad de tiempo y recurso humano.

### *Recolección de datos*

Con el propósito de 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 6 secciones, con un total de 31 preguntas. Se incluyeron variables demográficas, geográficas, de satisfacción, percepción, de conocimiento y mejoramiento de los servicios. Se integraron algunos ítems del formato aplicados en el año 2021.

|  |
|--|
| <i>Datos de persona que responde encuesta</i>                                |
| <i>Identificación del establecimiento y servicio que recibe</i>              |
| <i>Percepción y nivel de satisfacción del trato recibido por el personal</i> |
| <i>Mejoramiento de servicios y atención</i>                                  |
| <i>Infraestructura</i>   |
| <i>Acceso para comunicar necesidades, sugerencias e inconformidades</i>      |

Se realizó una validación del instrumento con personal de Oficina Local, Dirección Regional y Dirección Técnica.

Se optó por 3 alternativas para la aplicación de la encuesta, tomando en cuenta la participación de población beneficiaria de APC, sólo Comidas Servidas y DAF. Esto mediante la coordinación previa con el nivel local y los establecimientos elegidos para tal fin.

1. Anotarse en formulario enviado por la Contraloría de Servicios que indicaba fecha y hora de la visita para realizar la encuesta.
2. Acceder al cuestionario mediante dispositivo personal, al QR facilitado y dispuesto en el cartel publicado en los establecimientos.
3. Anotar en un formulario enviado por la Contraloría de Servicios, con nombre, correo electrónico o número de teléfono, de manera que posterior, remitir la encuesta vía correo electrónico, o bien, realizar la encuesta mediante llamada telefónica.

Para la definición de la muestra, en la selección de establecimientos y, considerando la capacidad en recurso humano de la Contraloría de Servicios, se incluyeron:

1. Un establecimiento de dos Oficinas Locales por cada Dirección Regional.
2. En el caso de Direcciones Regionales de mayor tamaño como la Chorotega y la Central Sur, se realizó la encuesta en 3 ó 4 Oficinas Locales.
3. Se abarcaron establecimientos de la mayoría de las Direcciones Regionales del país.

**Otras características:**

- *Establecimientos con mayor cantidad de quejas o denuncias*
- *Ubicación rural, urbano*
- *Tipo establecimiento: CEN CINAI*
- *Beneficiarios de APC, sólo Comidas servidas y DAF*

La encuesta se aplicó en febrero y marzo 2021; no obstante, considerando que en algunos establecimientos no se anotaron beneficiarias para ser encuestadas, se varió la estrategia de aplicación y enviar el formulario de encuesta o contactarlos vía telefónica desde la Contraloría de Servicios.

En el caso de la Dirección Regional Chorotega y la Dirección Regional Brunca, se solicitó a las encargadas de los establecimientos seleccionados, facilitar correos electrónicos y números de teléfono de personas beneficiarias en el año 2021, para realizar el proceso de la encuesta desde el nivel central.

Finalmente, fueron entrevistados 321 personas usuarias. Se realizaron un total de 521 llamadas telefónicas para solicitar correos electrónicos y realizar encuestas. De estos, en la Región Chorotega principalmente, se reportan líneas de teléfono que ya no existen. En este sentido y a nivel nacional, se encuentran números telefónicos equivocados o que no responden. Mediante correo electrónico, se enviaron 589, 54 rebotaron y otro tanto no estimado, no contestaron.

La aplicación electrónica permitió, que una vez la persona usuaria o la persona entrevistadora de la Contraloría de Servicios, completaran el cuestionario, las respuestas se capturaron en una hoja de cálculo Excel y de ahí, el procesamiento de la información.



*Participantes  
institucionales*

En la siguiente tabla se indican los establecimientos incluidos en la muestra y la correspondiente Oficina Local y Región.

Tabla N. 1 Muestra de establecimientos

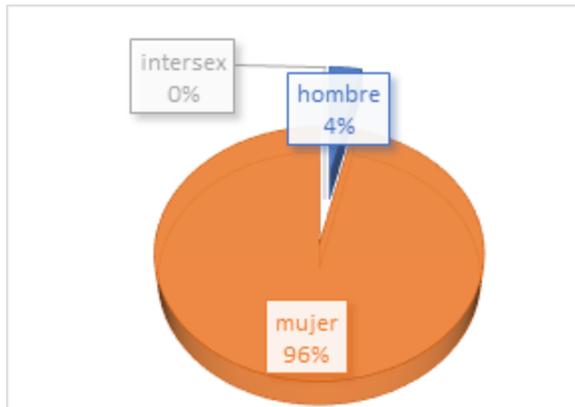
| <b>DIRECCIÓN REGIONAL</b> | <b>OFICINA LOCAL</b>    | <b>ESTABLECIMIENTO SELECCIONADO</b> |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| <b>Central Este</b>       | <i>Cartago</i>          | <i>Dulce Nombre</i>                 |
|                           | <i>El Guarco</i>        | <i>Santa María de Dota</i>          |
| <b>Central Norte</b>      | <i>Flores</i>           | <i>San Joaquín de Flores</i>        |
|                           | <i>Grecia</i>           | <i>Barrio San José</i>              |
| <b>Central Sur</b>        | <i>Guadalupe</i>        | <i>CAI nuevo</i>                    |
|                           | <i>Hatillo</i>          | <i>Alajuelita</i>                   |
|                           | <i>Tibás</i>            | <i>Cinco Esquinas</i>               |
|                           | <i>Curridabat</i>       | <i>Zapote</i>                       |
| <b>Central Occidente</b>  | <i>Naranjo</i>          | <i>Palmitos</i>                     |
|                           | <i>San Ramón</i>        | <i>San Ramón</i>                    |
| <b>Pacífico Central</b>   | <i>Puntarenas</i>       | <i>Puntarenas</i>                   |
|                           | <i>Orotina</i>          | <i>Quebrada Ganado</i>              |
| <b>Huetar Norte</b>       | <i>Ciudad Quesada</i>   | <i>Ciudad Quesada</i>               |
|                           | <i>Guatuso</i>          | <i>Katira</i>                       |
| <b>Huetar Caribe</b>      | <i>Pococí 1</i>         | <i>Colonia Cariari</i>              |
|                           | <i>Pococí 2</i>         | <i>Guápiles</i>                     |
| <b>Chorotega</b>          | <i>Liberia</i>          | <i>Filadelfia</i>                   |
|                           | <i>Santa Cruz</i>       | <i>Santa Cruz</i>                   |
|                           | <i>Nicoya</i>           | <i>San Martín</i>                   |
| <b>Brunca</b>             | <i>Golfo-Corredores</i> | <i>Ciudad Neilly</i>                |
|                           | <i>Osa-Palmar Norte</i> | <i>Ciudad Cortés</i>                |

#### 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

##### 2. 4.1 Caracterización de las personas encuestadas

Gráfico N°1

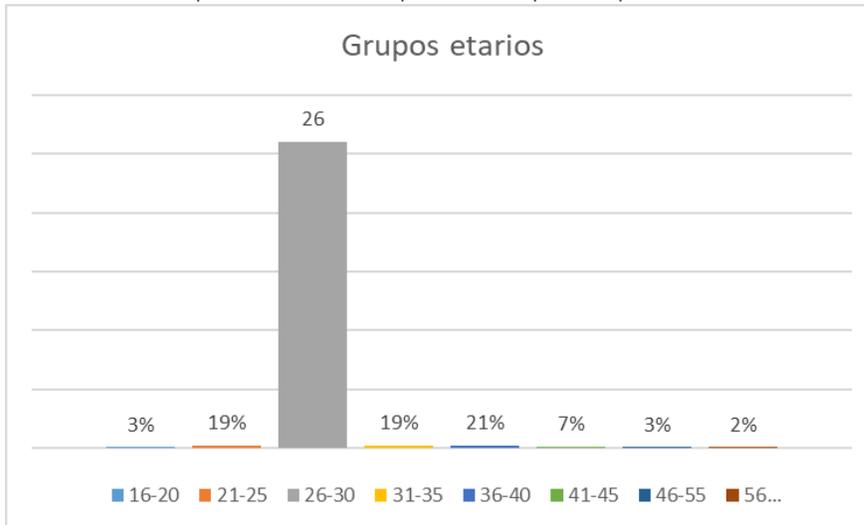
Sexo de las personas que respondieron la encuesta



#### Interpretación

El grupo que mayormente participó en la encuesta, es de mujeres, con un 96%, comparado con un 4% de hombres y 0% reportados como intersex.

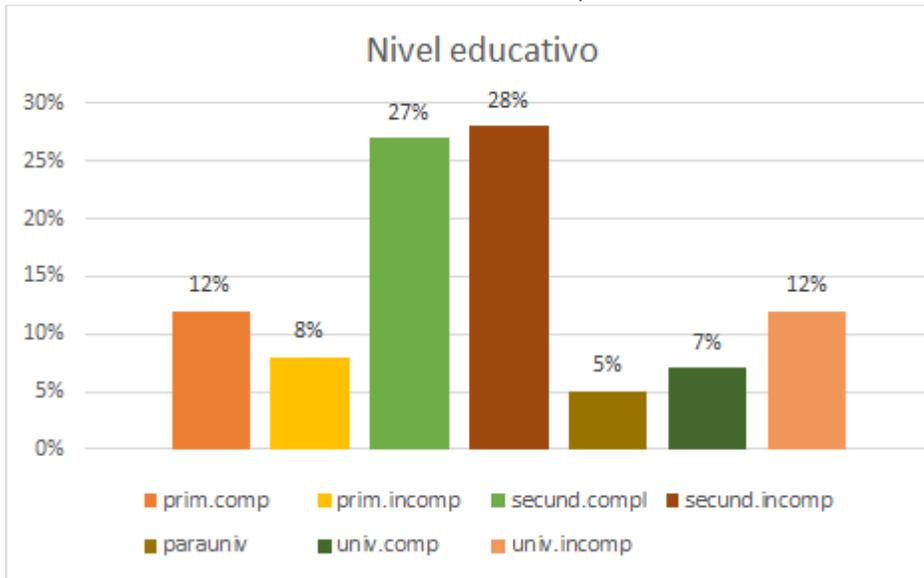
Gráfico N. 2: Grupo etario de las personas que respondieron la encuesta



#### Interpretación

La mayoría de las personas encuestadas, tiene entre 26 y 30 años.

Gráfico N. 3: Nivel educativo y académico

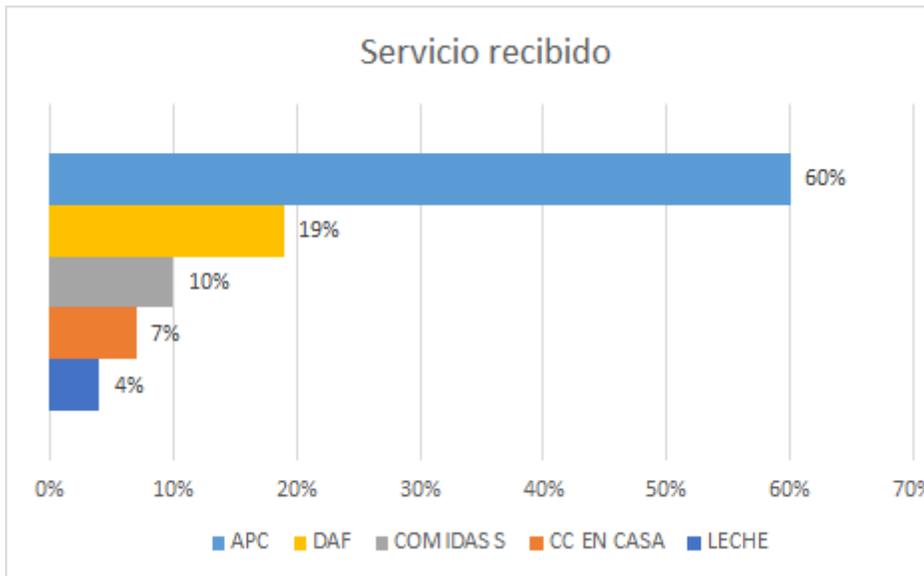


**Interpretación:**

De las personas encuestadas, el 12% cuenta con Primaria Completa, el 8% Primaria Incompleta, 27% Secundaria Completa, 28% Secundaria Incompleta, 5% Parauniversitaria, 7% Universitaria Completa y 12% Universitaria Incompleta. Las personas con estudios universitarios completos, se encuentran centradas principalmente en las Regiones: Brunca, Huetar Caribe, Chorotega

4.2 Calificación de los servicios, periodo 2021

Gráfico N. 4: Tipo de servicio



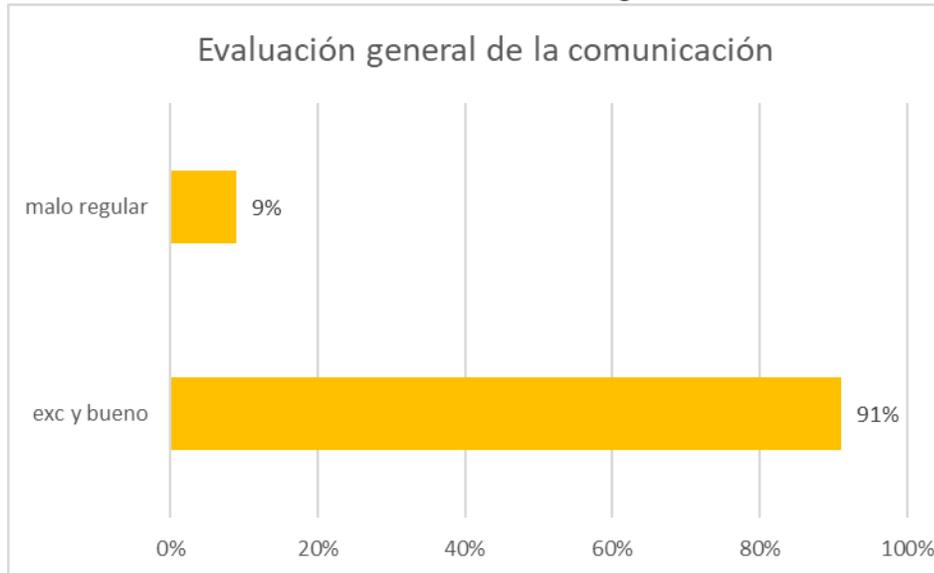
**Interpretación:**

De acuerdo a la muestra de encuestados, el 60% recibió el servicio de APC, el 7% estrategia CEN-CINAI en casa, el 19% DAF, 10% Comidas Servidas, y un 4% leche.

Cuadro N.2: Comunicación y trato

| Calificación de aspectos de la comunicación y trato | EXCELENTE-BUENO | REGULAR-MALO |
|---|-----------------|--------------|
| Forma de hablar                                     | 96%             | 5%           |
| Expresión no verbal                                 | 95%             | 4%           |
| El trato recibido por teléfono                      | 90%             | 4,7          |
| El trato recibido en la atención directa            | 97%             | 3%           |

Gráfico N.5: Comunicación en general



Los argumentos para una valoración de malo a regular, se relacionan con el trato, no respuesta a consultas, inconsistencias en el servicio brindado, atrasos del DAF, poca empatía y servicio al cliente, no responden el teléfono o cortan llamada, respuestas poco coherentes sobre conducta de hijos/hijas en establecimiento.

#### Interpretación:

El trato y la comunicación brindada por el personal, se valoró desde cuatro criterios; excelente-bueno, regular-malo, no aplica.

Tanto la forma de hablar, expresión no verbal, trato por teléfono, como trato directo, fue evaluado como excelente y bueno por el 96%; mientras que un 5% calificó como regular-malo.

En términos generales, más de un 91% valora la comunicación de muy bueno a excelente, mientras que hasta un 9% la valoró de malo a regular.

Gráfico N. 6: Valoración del servicio recibido



Argumentos de insatisfacción: *tardía entrega de los alimentos, quitan pronto el servicio a los niños, mantenimiento de establecimientos, insensibilidad del personal en el trato con niños/niñas, suspensión del servicio que afecta a mamás trabajadoras, se necesitan más maestras, mejora de espacios de juego.*

#### 4.3 Calidad de los alimentos recibidos

Gráfico N.7: Inconformidades



Alimentos dañados: *en ocasiones productos majados, la piña se ve bien por fuera y por dentro está pudriéndose, frijoles con gorgojillos, pasadas o en mal estado, arroz a pesar de no estar vencido con gusanillos al cocinar, muchas veces verdura en mal estado, podrida, huevos malos, verdura dañada, naranjas podridas.*

Entrega tardía o incompleta: *siempre hay atraso del DAF, hay que presentarse varias veces porque el paquete se da en partes: verdura un día y abarrotes otro, en noviembre no a todos les dieron el paquete, atraso de meses en DAF), no avisan que se cambió fecha de entrega.*

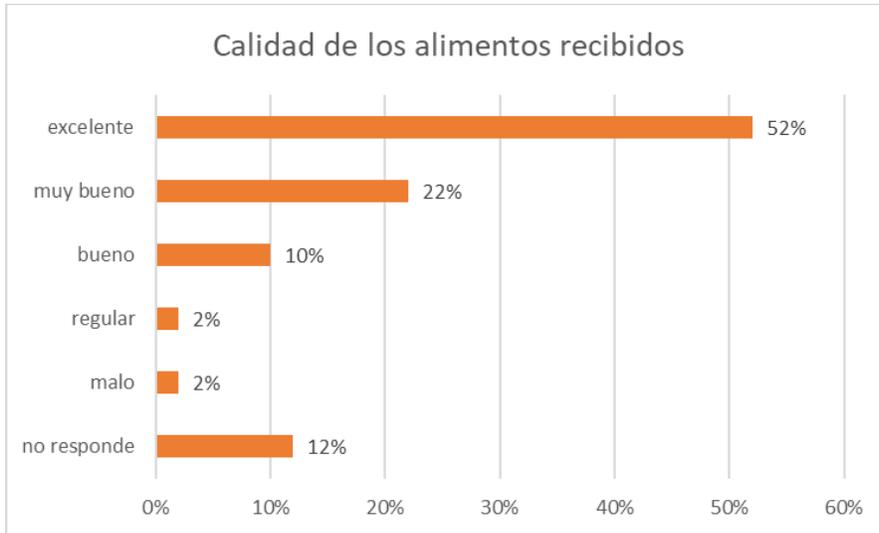
#### Interpretación

Un 91% expresa sentirse satisfecha o muy satisfecha y, agradecida con los servicios recibidos en CEN-CINAI. Se muestra un 7% que indica un nivel de satisfacción "aceptable" y un 2% "regular"- insatisfecho o muy insatisfecho con el servicio recibido de CEN-CINAI.

#### Interpretación

Un 10% de las personas encuestadas manifestó alguna inconformidad respecto a la calidad de los alimentos recibidos; en tanto el 90% no expresó inconformidad alguna.

Gráfico N. 8: Evaluación General de los alimentos recibidos

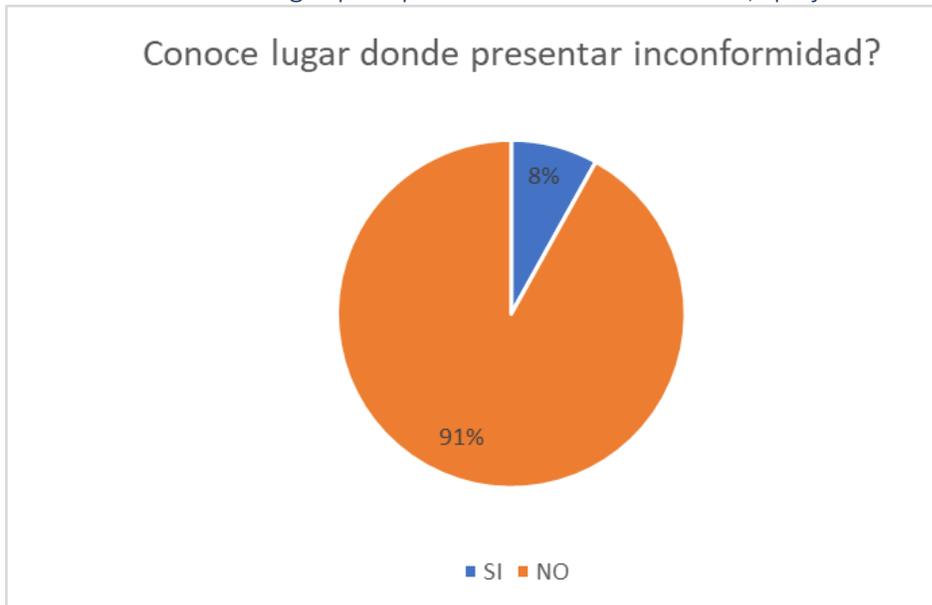


**Interpretación:**

En términos generales de los alimentos, un 52% de las personas encuestadas, calificó los alimentos recibidos como excelente, el 22% como muy bueno, un 10% como bueno, un 2% regular, otro 2% malo y, un 12% que no respondió, corresponde a población que recibe algún servicio que no implica alimentos para preparar en casa.

**4.4 Trámite de inconformidades, quejas, denuncias, 2021**

Gráfico N. 9: Lugar para presentar inconformidades, quejas

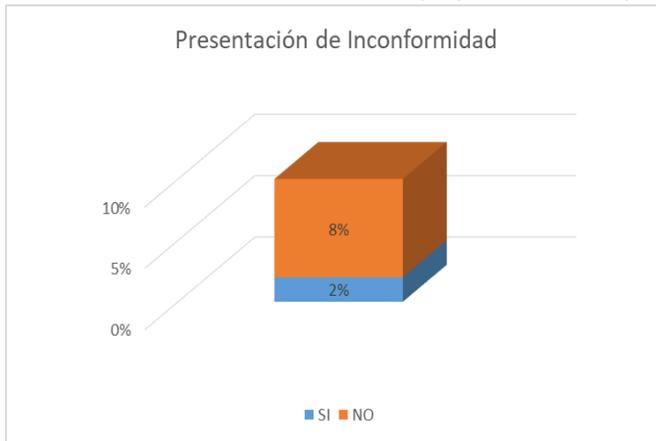


**Interpretación:**

El 91% de las personas encuestadas, dice no conocer dónde dirigirse si tuviera que presentar alguna inconformidad, queja o denuncia.

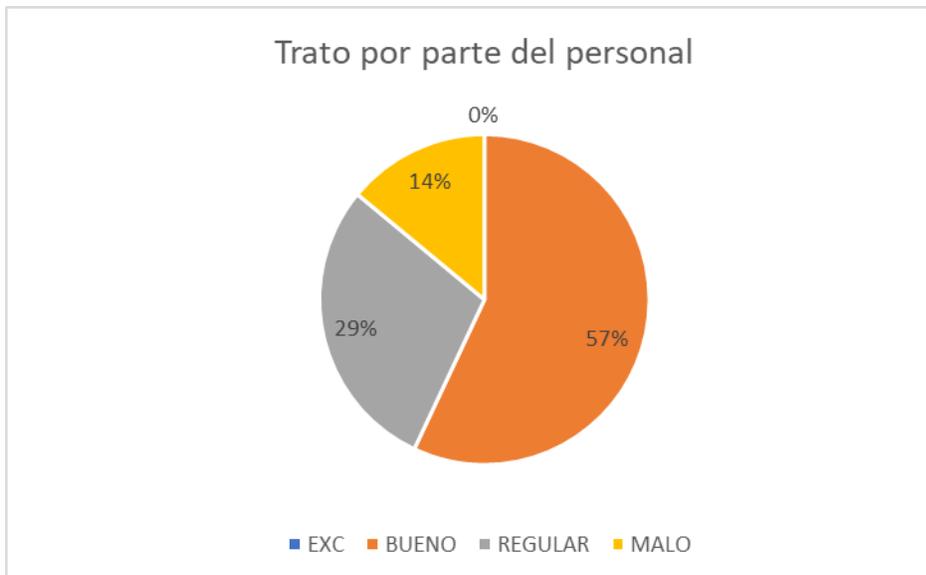
El 8% si tiene conocimiento, y plantea como primera instancia, el mismo establecimiento, Oficina Local y, en menor escala: Dirección regional, Comité y Contraloría de Servicios.

Gráfico N.10: Presentación de queja o reclamo por inconformidad



Algunos argumentos por los cuales las personas encuestadas no presentaron reclamo: *No es culpa del personal, vergüenza, hay que ser agradecida, no gustan los problemas, no es grave, no soy de reclamar, salvé lo que podía salvar, no quiero molestar, por temor...*

Gráfico N. 11: Trato cuando se presentó reclamo



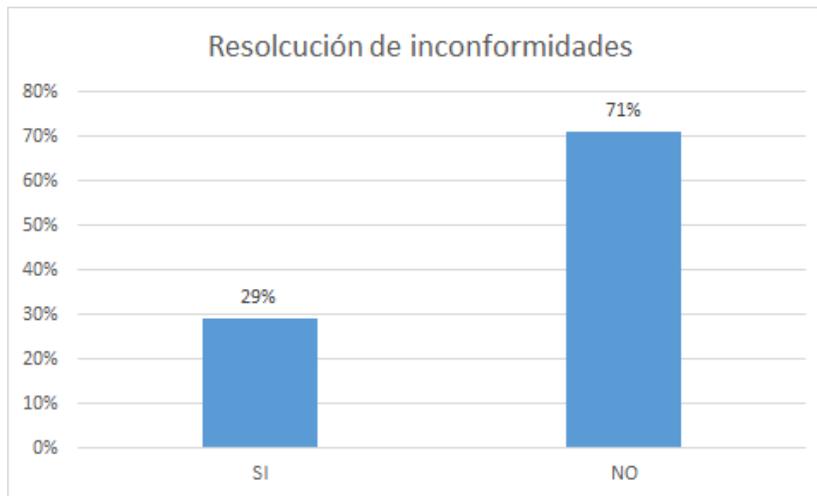
#### Interpretación:

El 10% de las personas encuestadas, que recibieron servicio de comidas servidas, DAF o CEN-CINAI en casa, manifestaron haber recibido alimentos dañados o bien, haber recibido los alimentos tardíamente o, de forma incompleta. Únicamente un 2% manifestó inconformidad ante personas funcionarias del mismo establecimiento, la cual se relacionó con alimentos dañados.

#### Interpretación:

Las persona entrevistadas, calificaron el trato brindado de parte del personal de establecimiento, cuando se expresaron las inconformidades de la siguiente manera: 57% bueno, 29% regular y 14% malo.

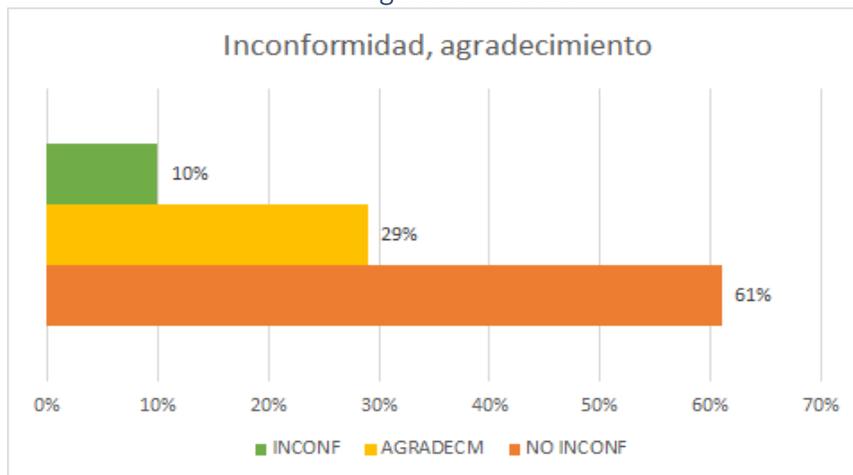
Gráfico N.12: Resolución a reclamo



Algunas sugerencias de mejora para recibir alimentos con calidad: *entrega del DAF cuando corresponde, revisar todos los alimentos, que los proveedores se organicen de mejor manera y no incluyan en los productos "lo que no aguanta", que el proveedor entregue los alimentos al CEN cuando se acerca la fecha de entrega a las personas beneficiarias.*

#### 4.4 Áreas de mejoramiento

Gráfico N.13: ¿Inconformidad, queja, denuncia, sugerencia o agradecimiento?



Las inconformidades presentadas, se relacionan con: el trato, servicio brindado, justificaciones de carencia de personal, administración, descuido y deterioro de las instalaciones que resultan inseguras para la niñez, mucho tiempo de espera para ingresar a un servicio, horario de cuidado no facilita trabajar, edad de cuidado, seguridad en portón de acceso, suspensión de servicios o disminución de horarios establecidos, violencia entre niños, transporte, funcionarias con familia en APC.

#### Interpretación:

De las inconformidades transmitidas al personal de establecimiento, el 71% no obtuvo resolución a la situación planteada.

#### Interpretación:

El 61 % de las personas entrevistadas, no manifestaron inconformidad, quejas o sugerencias; el 29% expresó agradecimiento a la institución por los servicios recibidos en cuidado, alimentación y apoyo al crecimiento integral del niño/niña.

Un 10% expresan inconformidades con el servicio.

Cuadro N. 3: Aspectos de mejora en los servicios

| ASPECTO A EVALUAR  | %  |
|--|----|
| Valores éticos y humanos (honestidad, respeto, sensibilidad)                                     | 3  |
| Normativa y procedimientos (requisitos de servicios)   | 5  |
| Uso de recursos públicos (personal, desperdicio de alimentos)                                    | 7  |
| Horarios de servicio   | 11 |
| El trato brindado por el personal o miembros de Comité   | 6  |
| Información; cómo se le brinda y el acceso (no sabe dónde pedirla, es insuficiente, no es clara) | 6  |
| Tipos de servicios y cupos brindados   | 11 |
| El tiempo de espera  | 12 |
| Otras  | 12 |

Gráfico N.14: Sugerencias de mejora



Algunos aspectos mencionados son: La espera para ingresar a servicios y para entrega, puntualidad, necesidad de extender de horarios de APC, por madres que trabajan o niños que asisten a materno en el MEP; mucho cambio de horarios, prioridad a madres trabajadoras, terapia de lenguaje llega poco, disposición oportuna de maestras, hay mamás que trabajan sábado y no disponen de cuidado seguro, disposición de alimentos para niños con alergias alimentarias, mantenimiento de instalaciones y áreas verdes, servicio de buseta, que funcionarios reporten maltrato de padres a hijos/hijas, no revolver en “recreo” a niños/niñas grandes y pequeños, internet en establecimientos.

**Interpretación:**

Tal como se visualiza en la tabla de la izquierda, los aspectos relacionados con necesidades de mejora, mencionados por las personas encuestadas, en su mayoría son: Tiempos de espera, Tipos de servicio y horarios de servicio, cupos brindados y recursos o mantenimiento de instalaciones, entre otros.

**Interpretación:**

Un 51% de las personas usuarias entrevistadas, indica que no hay aspectos que requieran mejoramiento; en tanto un 49% sugiere algunos aspectos para la mejora de los servicios, relacionados con: Recursos o Instalaciones, Tiempo de espera, Trato brindado, Información, Normativa y Procedimientos, Tipos de servicio y cupos brindados, Uso de los recursos públicos, valores éticos y humanos.

#### 4.4 Manifestaciones finales

A continuación, se presentan las regiones en las que las personas encuestadas expresaron agradecimiento. En el caso particular de la Pacífico Central no se tienen datos ya que no se logró aplicar la encuesta.

Gráfico N.15: Dirección Regional Central Occidente

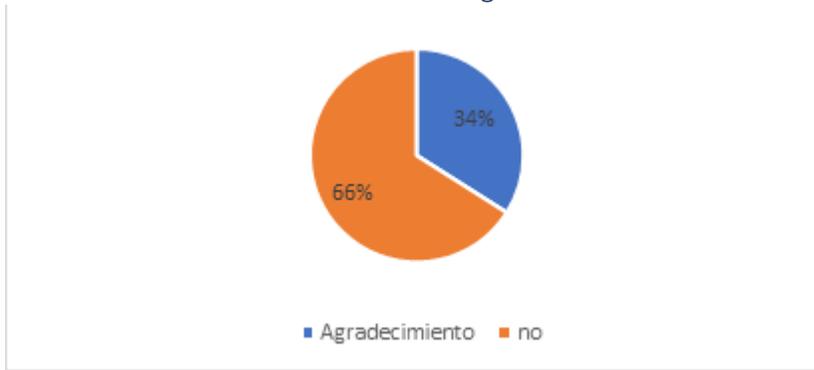
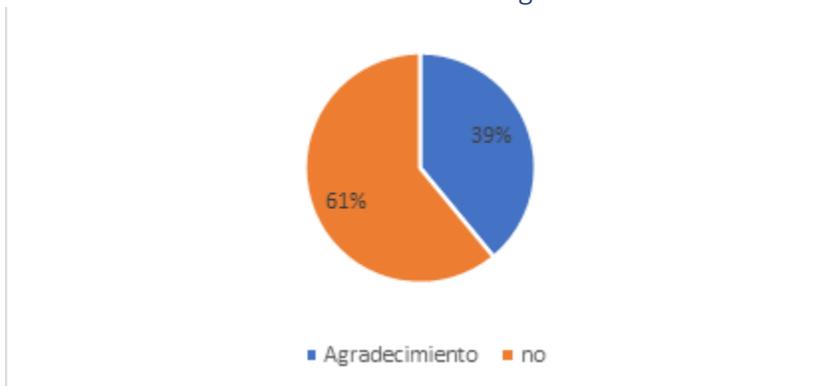


Gráfico N.16: Dirección Regional Central Norte



Gráfico N.17: Dirección Regional Central Este



#### Interpretación:

Dirección Regional de Occidente: Un 34% de las personas entrevistadas, expresa agradecimiento por los alimentos recibidos, por el buen trato, buenas maestras y porque el servicio de cuidado ayuda a que la familia se supere.

#### Interpretación:

Dirección Central Norte: en la Oficina Local Flores, un 37% expresa agradecimiento por los alimentos y el apoyo recibido.

#### Interpretación:

En la Dirección Regional Central Este, un 39% expresa agradecimiento por los alimentos, el apoyo emocional recibido, así como la buena información para el manejo de los alimentos con los niños en casa, por el trato con los niños/niñas, trabajan bien, organizados.

Gráfico N.18: Dirección Regional Chorotega

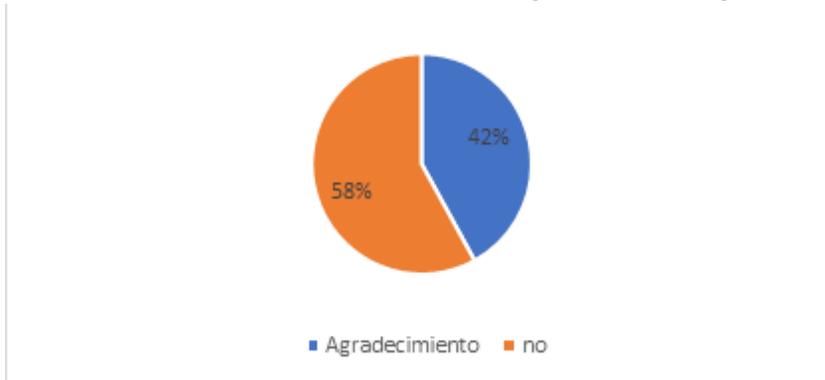


Gráfico N.19: Dirección Regional Huetar Caribe

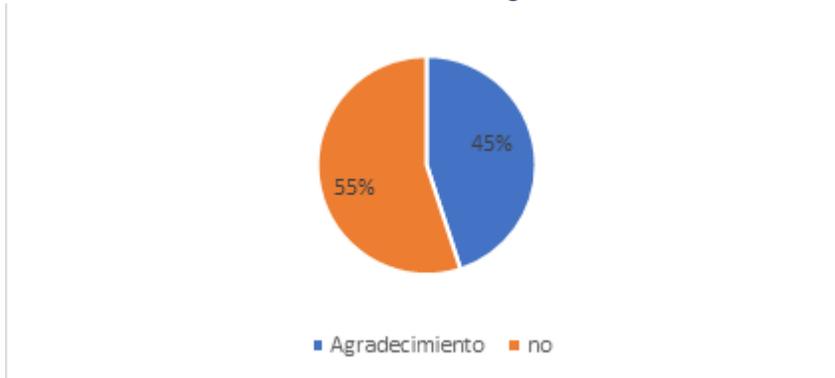
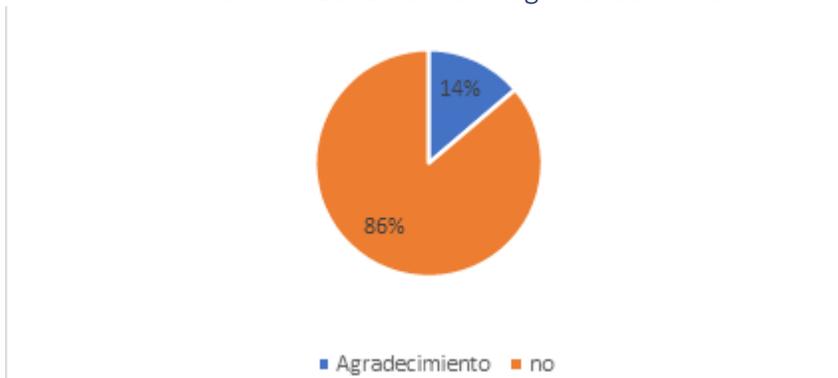


Gráfico N.20: Dirección Regional Central Sur



**Interpretación:**

Dirección Regional Chorotega: un 42% expresa agradecimiento por los alimentos recibidos en tiempos de pandemia, así el apoyo para poder trabajar, “que sigan así con los niños porque muchos no tienen ni que comer con esta situación que estamos viviendo”.

**Interpretación:**

Dirección Regional Huetar Caribe: un 45% expresa agradecimiento por tratar de entregar la fruta a tiempo para que no se dañe, la ayuda recibida y el servicio.

**Interpretación:**

Dirección Regional Central Sur: un 14% muestra agradecimiento por la comida, lechita recibida, por el cuidado de bebés.

Entregaron productos buenos y fresquitos, es un gran servicio para los que no podemos pagar cuidado. Hay cuidadoras que son buenas personas. El grupo alterno es una gran ayuda para trabajar. Gracias por el esfuerzo que hacen por los niños.

#### 4. NIVEL DE SATISFACCION 2020-2021



#### Interpretación:

En términos porcentuales, se observa que la satisfacción con el servicio brindado en CEN-CINAI disminuyó 5 puntos del año 2021 respecto al año 2020.

La valoración de los servicios brindados por parte de las personas usuarias, como "regular", "insatisfecho" o "muy insatisfecho", podría estar relacionado con las condiciones institucionales para enfrentar la pandemia del COVID.

En este sentido, durante el año 2020, la estrategia CEN-CINAI en casa generó satisfacción por parte de las personas beneficiarias, por recibir alimentos en casa; sin embargo, durante el año 2021, se inició el regreso a la presencialidad y el consumo de alimentos es en el establecimiento. En muchas zonas se ha generado serios atrasos para la entrega de un servicio tan sensible como lo es la Distribución de Alimentos a la Familia (DAF).

## 5. LIMITACIONES

Debido a las características de la Institución y la población que se atiende, se presentan variables que limitan y complejizan el accionar, en la coordinación, programación y ejecución de la encuesta. Estas variables son de orden de:

### 1. Acceso y disponibilidad de información:

- La Institución cuenta con datos digitales de la población atendida, pero no se incluye el registro de correos electrónicos los cuales, podrían facilitar la recolección de información para envío de la encuesta, siendo que gran parte de la población encuestada maneja correo electrónico.

### 2. Características de la población que se atiende:

- En algunas zonas más que en otras, los números de teléfono reportados ya no existen, no contestan o responde un contestador, de ahí que parte de la muestra no se logró contactar por este medio retrasando la aplicación de la encuesta.
- La población encuestada tiende a “mirar” a la Institución desde el agradecimiento “*no pagar por lo que se recibe es un regalo*”, por lo tanto, ya que al parecer no se reconoce el derecho al reclamo cuando no se está satisfecho con lo que se recibe, ante las preguntas de la encuesta se percibía el temor por decir alguna inconformidad.

## 6. CONCLUSIONES

1. Más del 50% de las personas beneficiarias encuestadas, recibieron el servicio de API, el 19% corresponden a la modalidad de DAF, el 10% Comidas Servidas, el 7% CEN-CINAI en casa y el 4% leche.
2. Las personas encuestadas en su mayoría cuentan con estudios en secundaria (55%), ya sea incompletos o completos, únicamente un 12% concluyó la primaria y se muestra un 12% con estudios universitarios.
3. Respecto al grado de satisfacción con el servicio recibido, un 91% expresa sentirse satisfecha o muy satisfecha y, agradecida con los servicios recibidos en CEN-CINAI; no obstante, un 7% que indica un nivel de satisfacción “aceptable” y un 2% “regular”, insatisfecho o muy insatisfecho.
4. Comparativamente con el año 2020, el nivel de satisfacción con el servicio disminuyó en el 2021; subió el porcentaje de personas usuarias que califica el servicio como “aceptable” o de “insatisfecho-muy insatisfecho”, lo que podría relacionarse con haber profundizado en la encuesta con preguntas respecto el tema de la calidad de alimentos.
5. Sobre la comunicación y el trato brindado en los establecimientos, un 96% lo evaluó como excelente y bueno, mientras que un 5% calificó como regular-malo: la forma de hablar, un 4% la expresión no verbal, el trato por teléfono un 5% y el trato directo un 3%. En términos generales, un 91% valora la comunicación de muy buena a excelente, mientras un 9% la valora de mala a regular.

6. Un 10% de la población encuestada expresa inconformidad, debido a que se recibieron alimentos dañados o en mal estado, así como por la entrega tardía o incompleta de los productos. De este 10% de la población con alguna inconformidad, únicamente el 2% lo comunica a personal de los establecimientos. De este 2%, que comunicó la situación, la mayoría (57%) dice haber recibido buen trato al momento de plantear la inconformidad; sin embargo, un 29% dice que el trato fue regular y un 14% dice que fue “malo”. Un 71% de las personas encuestadas que transmitió su inconformidad al personal del establecimiento, no recibió resolución.
7. La mayoría de personas encuestadas, un 91%, dicen desconocer dónde dirigirse si tuvieran que presentar una denuncia, queja, sugerencia o inconformidad con el servicio. El 8% menciona que conoce que se puede dirigir a instancias como: el establecimiento, Oficina Local. Algunos señalan Dirección Regional, Comité y Contraloría de Servicios.
8. Las personas encuestadas sugieren mejoras en tiempos de espera, tipos de servicio y horarios.
9. Un 35% de la población entrevistada señala agradecimiento por los servicios de alimentación y cuidado que recibe de parte de la Institución.

## 7. RECOMENDACIONES

### Nivel Central

#### Despacho de la Dirección Nacional:

1. Realizar las gestiones pertinentes, para que la entrega del servicio de DAF se entregue conforme la institución lo tiene establecido de manera mensual. Se reitera la misma recomendación, que ante incumplimientos por calidad o atrasos continuos que no se subsanan; se analice y gestione, bajo el debido proceso establecido por la Contraloría General de la República (CGR), la posibilidad de otro mecanismo de contratación para restablecer y mantener el servicio, suplir las necesidades de la población, velar por los derechos de las personas usuarias y atender los objetivos de la Institución.
2. Emitir directriz para que se garantice la entrega oportuna de productos alimenticios con calidad. Por ningún motivo se deben entregar alimentos dañados.
3. Institucionalizar el acceso de la persona usuaria, para que realice los reportes de entrega de productos incompletos o dañados, de manera que se legitime los derechos como persona usuaria de servicios.
4. Que se promueva un buen trato, respetuoso y humanizado, a la persona usuaria, desde un enfoque de atención al cliente, indicando la incorporación del buen trato a la atención a la población usuaria en la normativa como un eje transversal.
5. Que la Dirección Nacional comunique a los diferentes niveles, que anualmente en el último trimestre, se realizará la encuesta de percepción de servicios, para lo cual se debe apoyar en lo que señale la Contraloría de Servicios. Conforme con el “ARTÍCULO 38 de la Ley N°9158 .- *Asignación de recursos*”:

6. *Para el cumplimiento de sus funciones, el jerarca de cada organización inscrita deberá dotar a las contralorías de servicios de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento...*
7. Emitir directriz para que, en los niveles de gestión institucional, y especialmente desde Recursos Humanos según corresponda, se gestionen y promuevan capacitaciones o actividades al personal sobre el buen trato a las personas usuarias.

### Nivel Regional

1. Promover continuamente mediante diferentes acciones, los artículos del Reglamento Autónomo de la Dirección Nacional de CEN CINAI; en Artículo 10, Artículo 11, Artículo 47) Inciso r), a fin de incorporar en el quehacer los conceptos de valores institucionales, principios éticos.
2. Incorporar en las actividades de supervisión y acompañamiento técnico, evaluaciones y asesorías sobre el trato a la persona usuaria, así como el manejo de las emociones ante situaciones difíciles, 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.
3. Proponer e implementar acciones para atender oportunidades de mejora que la Contraloría de Servicios señale de acuerdo con los comentarios resultado de la encuesta de satisfacción 2021.

### Nivel Local

Promover acciones y documentar, sobre temas incluidos en el Manual de Atención al Cliente y sus Protocolos, con el propósito de desarrollar buenas prácticas y una cultura institucional, en el tema de atención y servicio al cliente

#### Para titulares subordinados todos los niveles

Promover la supervisión y el cumplimiento de los objetivos institucionales, desde el enfoque de atención y servicio al cliente, incorporado en el Manual de Atención al Cliente y sus protocolos, ya divulgado en el año 2020.

Incorporar en las actividades de supervisión y acompañamiento técnico, evaluaciones y asesorías sobre el trato a la persona usuaria, así como el manejo situaciones relacionadas con la atención de inconformidades, 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.

Proponer ajustes en los procedimientos seguidos para la entrega de alimentos, de manera que se minimice el riesgo de entregar productos alimentarios en mal estado o de forma inoportuna. Recordar que ante ello se puede incumplir con la Ley de Creación de la Dirección Nacional de CEN CINAI, N°8809, Artículo 2, Fines: *b) Garantizar la atención nutricional e integral de las personas usuarias del servicio de los CEN-Cinai, en forma continua y eficiente, satisfaciendo de esta manera la necesidad social de las personas usuarias. Artículo 4 funciones; a) Contribuir a mejorar el estado nutricional de la población materno-infantil y el adecuado desarrollo de la niñez, que viven en condiciones de pobreza y/o riesgo social.*

Además de la responsabilidad de titulares subordinados señalada en la Ley General de Control Interno:

*Artículo 10.-Responsabilidad por el sistema de control interno. Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo,*

*será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.*

Promover una actitud de receptiva, de orientación, comunicación, seguimiento y respuesta, frente a las manifestaciones de inconformidad de parte de las personas usuarias, de forma que se validen sus derechos señalados en la Ley Reguladora de Contralorías de Servicios, para el debido tratamiento de sus necesidades y expectativas, las que finalmente pueden resultar en un mejoramiento a lo interno de la institución:

- 1) Recibir de las organizaciones servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.*
- 2) Plantear gestiones respecto de los servicios que reciben de las organizaciones que los brindan y sobre las actuaciones de las personas funcionarias, empleadas o representantes en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen organizacional.*
- 3) Recibir, de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de las organizaciones que brindan servicios, un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.*
- 4) Para la protección de los derechos señalados en los incisos anteriores, las gestiones de las organizaciones que brindan servicios deberán sujetarse a los principios fundamentales de continuidad y efectividad, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfagan y la igualdad en el trato de las personas usuarias, según lo establecido en el ordenamiento jurídico.*



## Anexo 2: Encuesta de servicios digital



### Sección 1

Datos de la persona usuaria que responde el cuestionario

1. Sexo

- Hombre
- Mujer
- Intersex

2. Edad

El número debe estar comprendido entre 12 y 100

3. Le agradecemos aportar su número de teléfono, en caso de que necesitemos aclarar o ampliar alguna respuesta.

Agregar únicamente números sin espacios y guiones, ejemplo: 88888888

4. Favor indicar su correo electrónico, en caso de que necesitemos aclarar o ampliar alguna respuesta

Si no posee correo electrónico favor coloque ( NP)

5. Cuál es el último nivel educativo que ha cursado.

- Primaria (escuela completa)
- Primaria (escuela incompleta)
- Secundaria completa (colegio)
- Secundaria incompleta (colegio)
- Parauniversitaria (cursos, talleres)
- Universitaria completa
- Universitaria incompleta
- ninguna de las anteriores

### Sección 2

Identificación del establecimiento de CEN CINAI y servicio que recibe

6. Anote el nombre del CEN-CINAI, donde recibió el servicio el año anterior.

7. Provincia en la que se encuentra el CEN-CINAI Respuesta necesaria. Opción única.

- San José
- Cartago
- Alajuela
- Heredia
- Limón
- Puntarenas
- Guanacaste
- No sé

8. ¿En qué cantón, y distrito o localidad se ubica el establecimiento CEN-CINAI donde recibió el servicio?

9. Marque los servicios de CEN-CINAI que en el 2021 se recibieron en su hogar.

- 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
- Atención y protección Infantil y, DAF (NIÑO-NIÑA)
- Comidas servidas y DAF (NIÑO-NIÑA)
- CEN-CINAI en casa-alimentos en casa-NIÑO-NIÑA-MADRE
- Promoción de Crecimiento y Desarrollo ( Evaluaciones )
- vínculo madre-hijo/hija

### Sección 3

Percepción y nivel de satisfacción del trato brindado por el personal

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

Excelente Buena Regular Mala No Aplica

Forma de hablar (tono de voz, silencios y vocabulario)

Expresión no verbal (gestos, miradas)

Trato recibido por teléfono

Trato recibido en la atención directa

11. Relacionado con la pregunta anterior; si marcó regular o malo anote brevemente por qué lo califica de esa manera.

### Sección 4

Mejoramiento de servicios y atención

12. Cuáles aspectos sugiere que podemos mejorar para brindar mejores servicios.

- El tiempo de espera
- El trato brindado por el personal o miembros de Comités
- Información; cómo se le brinda y el acceso (por ejemplo, no sabe dónde pedirla, es insuficiente, no es clara)
- Horarios de servicio
- 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)
- Recursos o Instalaciones para la población con discapacidad.
- Ninguno

13.Relacionado con la pregunta anterior, explique lo que recomienda mejorar:

14.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

#### Sección 5

##### Infraestructura

15.Utilice el siguiente espacio para realizar las sugerencias que considere importantes, sobre las instalaciones de CEN-CINAI o las instalaciones donde retira leche y/o DAF (si no lo desea mencionar, favor anotar "no respondo"

#### Sección 6

##### Acceso para comunicar necesidades, sugerencias e inconformidades

16.De las siguientes opciones, se le ha informado de alguna forma, dónde puede dirigirse para presentar una sugerencia e inconformidad (denuncia, queja), sobre la atención y/o servicio recibido? Puede marcar más de una.

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

17.Tiene alguna inconformidad (queja o denuncia) sugerencia o agradecimiento que hacer?

- NO
- SI

18.Anote su inconformidad (queja o denuncia) sugerencia o agradecimiento.

19.Recibe alimentos del CEN-CINAI.

- SI
- NO

#### Sección 7

##### Calidad de los alimentos recibidos

20. Respecto a los alimentos que recibe mensualmente, ha tenido alguna inconformidad?

- sí
- no

21. ¿Cuál fue la inconformidad?

- Entrega Incompleta
- Alimentos dañados
- Alimentos vencidos
- Paquetes abiertos
- Entrega Tardía

22. ¿En relación a la pregunta anterior, explique en qué consiste la inconformidad?

Escriba su respuesta

23. Presentó el reclamo o la queja al personal de CEN-CINAI?

- SI
- NO

24. ¿Por qué no reclamó?

- No sintió confianza
- Le dio temor
- Le dio vergüenza

25. ¿A quién presentó la inconformidad por la calidad de los alimentos recibidos?

- Trabajadora Auxiliar (TAC)
- Maestra
- Encargada del establecimiento
- Miembro del Comité
- Oficina Local
- Dirección Regional

26. De acuerdo a la pregunta anterior, ¿cómo califica el trato del personal, cuando usted hizo el reclamo?

1-Malo, 2-Regular, 3.-Bueno, 5- Excelente

27. ¿Cuánto tiempo esperó para recibir la resolución a su inconformidad?

Inmediata

- De 1 a 2 semanas
- Menos de 1 mes
- Más de 1 mes
- no recibí resolución

28. Después de presentar su inconformidad, ¿la calidad de los productos que recibe, mejoró?

- SI
- NO
- No todos

29. ¿Qué aspectos propone, debe mejorarse para que los alimentos sean entregados con mejor calidad?

30. ¿Cómo califica la calidad de los alimentos que recibió:

1- Malo, 2-Regular, 3-Bueno, 4-Muy Bueno, 5- Excelente

31. Desea expresar algo adicional?