



















CGR analizó opinión ciudadana sobre servicios públicos durante la pandemia

La CGR emitió un estudio del análisis realizado sobre la **continuidad en la prestación de 21 servicios críticos en 90 instituciones públicas** durante la emergencia sanitaria. Se analizaron datos desde la **gestión institucional del servicio público y desde el enfoque de las personas usuarias**, con base en información suministrada por las administraciones, contralorías de servicios, auditorías internas, la Defensoría de los Habitantes, Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, así como, una consulta ciudadana. Los resultados se resumen a continuación:

	Gestión institucional del servicio público	Opinión ciudadana del servicio
 Financiamiento a la producción	Óptimo	Avanzado
 Emergencias (hospitales)	Avanzado	Avanzado
 Energía eléctrica	Avanzado	Avanzado
 Telecomunicaciones	Avanzado	Intermedio
 Consulta externa especializada	Intermedio	Avanzado
 Atención primaria (EBAIS)	Intermedio	Intermedio
 Abastecimiento de agua	Intermedio	Intermedio
 Puertos y Aeropuertos	Intermedio	Intermedio
 Menores en condición de vulnerabilidad	Intermedio	Intermedio
 Personas con discapacidad	Intermedio	Intermedio
 Educación primaria	Intermedio	Básico
 Educación secundaria diurna	Intermedio	Básico
 Educación secundaria nocturna	Intermedio	Básico
 Educación técnica	Intermedio	Intermedio
 Recolección de residuos	Básico	Intermedio
 Apertura de mercados y encadenamientos productivos	Básico	Intermedio
 Generación de empleo	Básico	Intermedio
 Seguridad Alimentaria	Básico	Intermedio
 Personas adultas mayores	Básico	Intermedio
 Personas en condición de pobreza	Básico	Intermedio
 Seguridad ciudadana	Básico	Intermedio

Principales conclusiones:

- La opinión ciudadana de los servicios refleja que si bien las entidades han mantenido la prestación de servicios ante la emergencia, existen **brechas en los componentes de adaptabilidad, accesibilidad, transparencia y satisfacción de la persona usuaria**, lo que hace necesario la implementación de acciones para el ajuste de su funcionamiento ante las nuevas circunstancias.
- Si bien para la prestación de los servicios se han realizado ajustes en los horarios y modalidades de atención, la ciudadanía señala que **existen deficiencias en la comunicación de esos ajustes, en la atención de sus gestiones, en el acceso al servicio, la rendición de cuentas respecto a su prestación continua**, entre otros.

Para conocer el detalle de los resultados de cada servicio se puede realizar una **consulta interactiva** sobre el nivel de gestión de su continuidad y su estado ante la emergencia sanitaria, considerando cada una de sus etapas y componentes, ingresando al sitio: <https://sites.google.com/cgr.go.cr/covid-19/Continuidad-servicios-publicos/Gestion-y-estado-de-la-continuidad-de-los-servicios-publicos-emergencia>

En los siguientes links tendrá acceso al informe completo: https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2020/SIGYD_D/SIGYD_D_2020020375.pdf y video con declaraciones de la Gerente del área de Servicios Económicos CGR, Jessica Víquez: <https://youtu.be/faLuS6AJFU8>