



**ATENCIÓN AL CLIENTE
Y
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

12 DE ENERO DEL 2017 ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Gestiones realizadas en el 2016

El 2016 fue un año de muchos cambios en la Dirección Nacional de CEN-CINAI, incluso se procedió a fortalecer la Unidad Asesora de Atención al Cliente y Contraloría de Servicios, incorporando en el mes de marzo el Master Alexander Calvo Fernández Ingeniero Industrial; posteriormente en el mes de mayo del mismo año a la Licda. Silvia Carmona. Los cuales, junto a la Doctora Rocío Flores, comenzaron a realizar una serie de instrumentos entre los cuales tenemos:

- Borradores de procedimientos,
- Formularios,
- Reglamento interno de la Unidad (el cual aún se encuentra en revisión).
- Directriz de reproducción de materiales
- Modelo de comunicación, el cual se está pendiente trabajar con las diferentes unidades organizativas e instancias para poder completarlo y proceder a ejecutarlo en su totalidad.

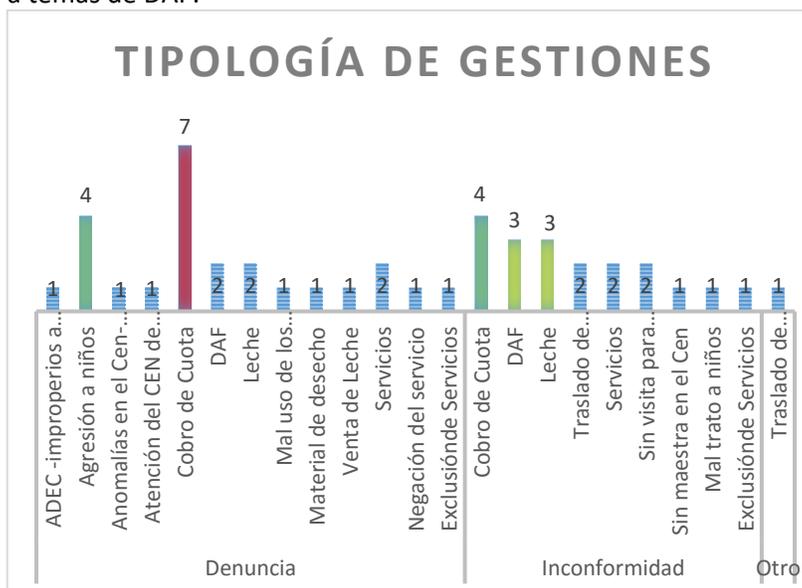
Aunado a lo anterior, debido a las necesidades y la importancia de finiquitar con la conformación de los Comités de CEN CINAI, se colaboró con la elaboración de las personerías jurídicas, los expedientes y todo lo relacionado con este tema.

Por otra parte, se continuó recibiendo por parte de las personas usuarias las distintas las consultas, quejas, e inconformidades sobre los servicios que brinda la Dirección Nacional de CEN-CINAI en todo el territorio nacional.

Según los registros para el año 2016, se clasifican las gestiones ya sea en 18 inconformidades, 24 denuncias y 1 otros, de los cuales porcentualmente tenemos, lo siguiente:



Ahora bien, según la tipología de las gestiones atendidas, se tiene que la mayor cantidad de denuncias se refieren a temas referentes a agresión de niños, y en el caso de las inconformidades se direcciona a temas de DAF:



Estas gestiones se atendieron de diferentes Regiones, siendo la Región Central Sur, la de mayor cantidad, tal y como se muestra a continuación:

