

## **Resumen Ejecutivo**

### **Denuncia D-O-2019-02**

El estudio constituye un trabajo especial de la Auditoría Interna, para el año 2019. Cuyo objetivo es “Investigar los aspectos denunciados por un usuario sobre un vehículo detenido en el patio ubicado en la Unidad de Impugnaciones de Liberia, con el propósito de determinar incumplimientos normativos o debilidades de control interno”. Para lo cual se requiere hacer un análisis de los aspectos descritos en la denuncia recibida el 25-01-2019. Asignación del estudio N° 2019-02, referente a la Denuncia D-O-2019-02.

#### **Obteniéndose lo siguiente:**

- A raíz de la investigación realizada, se evidenció descuido por parte de la Directora de Logística para atender la petición realizada por el Denunciante (administrado), dentro del plazo establecido en el Artículo 8 y 40 inciso a) del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (Decreto Ejecutivo 37045-MP-MEIC). Así como en la utilización de mecanismos para comunicarle si tenían dificultades para obtener la información y si requería ampliar el plazo de respuesta.
- Además, no se cuenta con un mecanismo de control para monitorear las peticiones realizadas por los administrados (por medio de correo electrónico), en este caso ante la Dirección de Logística. Con el propósito de garantizar su atención dentro de los plazos establecidos en la normativa (según el tipo de petición realizada). Así como saber en qué momento se debe hacer uso de los mecanismos determinados en la legislación para justificar ante el administrado (cuando las circunstancias lo requieran) la necesidad de ampliar el plazo de respuesta establecido en la normativa. Todo en protección de los intereses institucionales y en mejora de la gestión administrativa.

#### **Recomendaciones**

##### **A la Dirección Ejecutiva**

**A.** Se le recuerda la obligatoriedad que tiene la Administración de cumplir con el plazo de los 10 días hábiles establecido sobre “la pronta respuesta” a “solicitudes puras y simples” que le realicen los administrados por medio de correo electrónico. Según lo descrito en el Artículo #40 inciso a) del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. (Decreto Ejecutivo No. 37045-MP-MEIC y la jurisprudencia relacionada).

**B.** Crear un mecanismo de control, para monitorear las peticiones realizadas por los administrados (por medio de correo electrónico u otros medios establecidos por la Institución). Con el propósito de garantizar su atención dentro de los plazos establecidos -según el tipo de petición realizada- en el Artículo #40 inciso a) del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos -Decreto Ejecutivo No. 37045-MP-MEIC. Considerando además que dicho control pueda expandirse a toda la Administración. En cumplimiento de la Norma #4.6 de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) de la Contraloría General de la República.

**C. Girar instrucciones a la Dirección de Logística para que:**

Cumpla con el plazo de los 10 días hábiles establecido sobre “la pronta respuesta” a “solicitudes puras y simples” que le realicen los administrados por medio de correo electrónico. Y haga uso de los mecanismos descritos en la normativa, en caso que se requiera ampliar el lapso en cuestión. Según lo descrito en el Artículo #40 inciso a) del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. (Decreto Ejecutivo No. 37045-MP-MEIC) y la jurisprudencia relacionada.