



CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL

CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE GESTION DE LA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
AÑO 2020

LIC. RONNY LOPEZ BADILLA

MARZO 2021

I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Bienes y servicios institucionales

A continuación, se enumeran los servicios más significativos. Cabe mencionar que esta es una lista que a marzo 2021 sigue siendo un listado informal ya que no se cuenta con un catálogo institucional de servicios oficial y completo en el cual se detalle todos los servicios que se brindan al usuario externo.

1. *Impugnaciones de boletas de citación.*
2. *Orden de Devolución de Placas y Vehículos Detenidos.*
3. *Devolución de Placas y Vehículos Detenidos.*
4. *Consulta Infracciones.*
5. *Certificación de Infracciones.*
6. *Prescripción de Boletas de Citación.*
7. *Reclamos administrativo relacionados con infracciones.*
8. *Orden de Devolución de Licencias.*
9. *Consultas en Plataforma de Servicios.*
10. *Donación de vehículos detenidos no reclamados.*
11. *Devolución de puntos de licencias.*
12. *Devolución de dinero por pagos relacionados con pago de infracciones, derechos de matrículas pruebas licencias, derechos licencias, etc.*

II. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.

Al finalizar el 2020 el registro de solicitudes de gestión (quejas, denuncias, inconformidades en función de los servicios que presta la institución) recibidas para su trámite en la Contraloría de Servicio fue un total de 197, de las cuales fueron atendidas 100%.

Las gestiones presentadas por las personas usuarias durante el 2020, se clasificaron de la siguiente manera:

Cuadro N° 1

Clasificación de las Solicitudes de Gestión 2019

SUBDIMENSION ^a	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACIÓN	0	0 %
ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	79	40 %
TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS	106	54 %
INSTALACIONES	2	1 %
OTROS	10	5 %
Total	197	100%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2020.

A continuación se presenta el detalle de la unidad de procedencia de dichas solicitudes de gestión.

Cuadro N° 2

Origen de las Solicitudes de Gestión 2020

Unidad administrativa	Cant.	Porcentaje
Plataforma de Servicios	56	28,43 %
Departamento Registro de Multas y Accidentes	31	15,74 %
Unidad de Prescripciones	26	13,20 %
Departamento de Placas	24	12,18 %
Departamento de Servicios Generales	15	7,61 %
Unidad de Impugnaciones de Heredia	15	7,61 %
Unidad de Impugnaciones de Puntarenas	9	4,57 %
Dirección de Proyectos	4	2,03 %
Unidad de Impugnaciones de Alajuela	4	2,03 %
Otros	3	1,52 %
Departamento de Servicio al Usuario	2	1,02 %
Unidad de Impugnaciones de San Carlos	2	1,02 %
Unidades de Impugnación de San José	2	1,02 %
Unidad de Impugnaciones Cartago	1	0,51 %
Unidad de Impugnaciones de Pérez Zeledón	1	0,51 %
Unidad de Impugnaciones de San Ramón	1	0,51 %
Unidad de Impugnaciones de Liberia	1	0,51 %
Total	197	100 %

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2020.

^a Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios, enero 2020. - Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Área de Modernización del Estado, MIDEPLAN.

Aunado a lo anterior durante el 2020 fueron atendidas y resueltas de manera inmediata por esta Contraloría de Servicios 5.200 consultas, conformadas por 5.869 vía correo electrónico y 220 en forma presencial, las cuales estaban relacionadas con los servicios que brinda la institución, así como en gran parte con lo referente a los servicios que brinda la Dirección General de Educación Vial (emisión de Licencias, convalidación de licencia extranjera, pruebas teóricas y prácticas de conductores); estos últimos pese a que no pertenecen al Cosevi la ciudadanía en general así lo cree, por lo que en muchos casos nos solicitan información y ayuda que en la medida de lo posible les proporcionamos a los interesados. En el siguiente cuadro resume este particular:

Cuadro N° 3

Consultas de atención rápida 2020

DETALLE DE LA CONSULTA EN FORMA CONCRETA	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
<i>Consultas vía correo electrónico relacionadas con los servicios que brinda la institución y con lo referente al tema de licencias y pruebas prácticas y teóricas de manejo de la DGEV</i>	5.896	5.896	100%
<i>Consultas realizadas por los usuarios de forma presencial en la Contraloría de Servicios sobre diferentes trámites del Cosevi y Dpto. de Licencias</i>	598	598	100%
TOTAL	6.494	6.494	100%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2020.

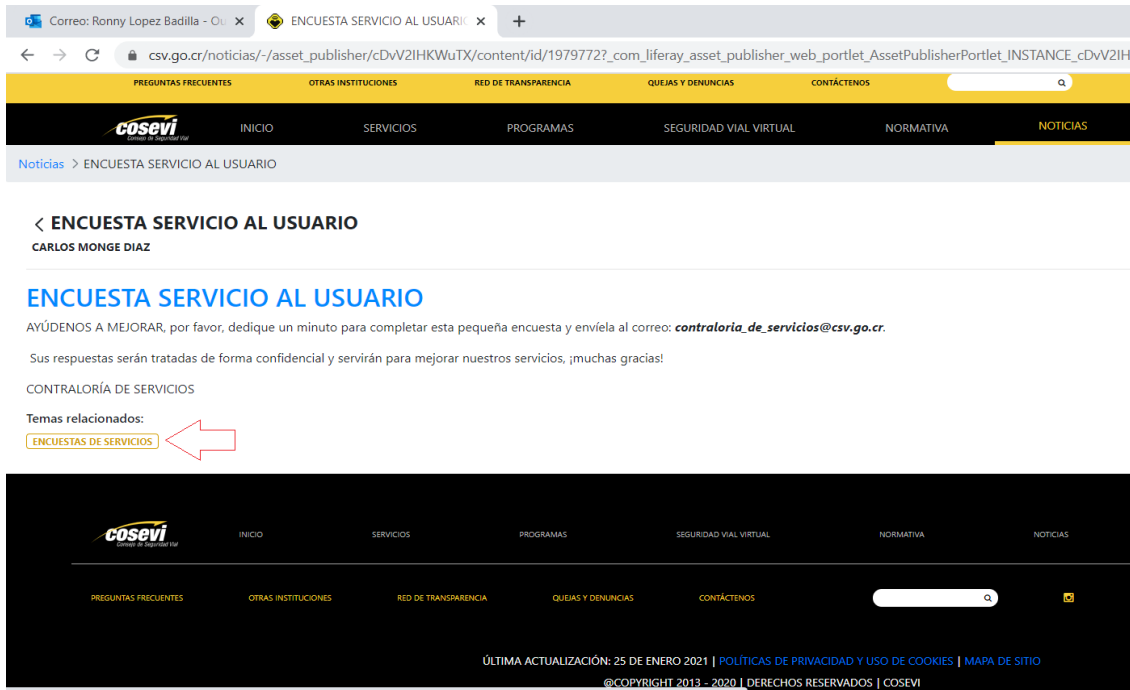
III. APORTES DE LAS CONTRALORÍAS DE SERVICIOS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA

APLICACION DE ENCUESTAS DE PERCEPCION DE LOS SERVICIOS EN OFICINAS REGIONALES

Durante el año 2020 y de acuerdo al plan anual operativo se tenía planificado para el segundo semestre la visita programa para la aplicación de encuestas de percepción de los servicios a los usuarios de en las oficinas regionales de impugnaciones. No obstante, debido a las restricciones emitidas por las autoridades de salud y en acatamiento de disposición emitida por la Dirección Ejecutiva mediante el oficio-circular DE-2020-1316 “Suspensión de giras, por emergencia ante alerta COVID-19”, con el fin de resguardar la integridad física de los colaboradores de esta Contraloría no se realizaron las visitas correspondientes. Empero, con el fin de poder obtener la opinión de los

usuarios se publico en la página web de Cosevi una encuesta (ver imagen n°1) y se le solcito a los usuarios su llenado y envío por ese mismo medio, cuyo resultado a diciembre del 2020 fue de ninguna encuesta recibida.

Imagen n° 1.
Encuesta de Servicio al Usuario 2020, página web Cosevi



ASPECTOS RELACIONADOS CON LAS INSTALACIONES EN GENERAL Y PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD EN OFICINAS REGIONALES DE IMPUGNACIONES 2020.

Dada la situación anteriormente señalada de la suspensión de giras, por emergencia ante alerta COVID-19, se solicitó a los diferentes encargados de las unidades de impugnación que vía correo electrónico nos informaran de acuerdo a los hallazgos evidenciados en el informe del 2019 sobre las deficiencias en el estado físico de las instalaciones de las oficinas regionales y sobre los aspectos relacionados con la atención de personas usuarias con discapacidad. El siguiente cuadro se resumen los aspectos informados por los encargados de las oficinas regionales:

OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
Guápiles	<ul style="list-style-type: none"> La entrada a las instalaciones de la regional es compartida con las instalaciones de la Policía de Tránsito. Actualmente toda el área incluyendo el punto de reunión en caso de una emergencia, se encuentra llena de motos detenidas y dejan un estrecho pasadizo y hay que caminar sobre los tubos que están sobre del desagüe, complicando el paso de los funcionarios y usuarios en una eventual emergencia. Está situación afecta más aún a las personas con discapacidad, ya que no es posible el ingreso de una persona por ejemplo con

	<p><i>muletas, con silla de ruedas, etc.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Es importante indicar que hay una orden sanitaria vigente de no ingresar más vehículos ni motocicletas en esta área por cuanto el permiso sanitario otorgado tanto a la Delegación de Tránsito como a la Regional de Cosevi es solo para oficinas no para Depósito de Vehículos.</i> ▪ <i>Hemos tenido que atender los usuarios con discapacidad en el pequeño corredor de la Delegación de Tránsito, al respecto envié el oficio ORGUAP-2020-140 y el ORGUAP-2021-008 a la Licda. Sara Soto Benavides, jefa de la Dirección de Logística del Cosevi.</i> <i>(ver fotos en anexos)</i>
<i>Limón</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>La acera del frente de las oficinas se arregló y se hizo una rampa para poder utilizarla con sillas de rueda.</i> • <i>En cuanto a la entrada la misma continua igual (Del portón de entrada a la oficina hay trayecto de unos 50 metros es de piedra de río lo que dificulta en gran medida el paso de sillas de ruedas, así como la maniobrabilidad a personas con alguna dificultad para caminar o que requieran de algún dispositivo para su movilidad como muletas o andadera para hacerlo).</i> <i>(ver fotos en anexos)</i>
<i>San Carlos</i>	<p><i>Se mantienen las mismas condiciones detectadas en la visita hecha a dicha Unidad en el año 2019:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>En la zona de atención al público, en la segunda planta, se requiere la supervisión por parte de las autoridades ya que estas presentan peligro para los usuarios, el motivo de este; es que la baranda de protección es muy baja y el enrejado muy separado exponiendo a que un niño caiga desde ese lugar, por lo que la Encargada la Licenciada Amalia Ocampo solicita intervenir el asunto lo más pronto posible para evitar una eventual situación de emergencia.</i> ▪ <i>La unidad carece de espacio para la atención de personas con discapacidad, se intentó habilitar un espacio para dicho trámite, pero el mismo no cumplió con lo que requiere la Ley No. 7600 ley igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, y en este momento es utilizado por la seguridad, como casetilla del oficial de seguridad. .</i> <i>(ver fotos en anexos)</i>
<i>San Ramón</i>	<p><i>Desde el 23 de noviembre de 2020, se trasladó a nuevas instalaciones Naranjo donde también se encuentra el Depósito de vehículos detenidos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>En cuanto al archivo de expedientes se requiere la instalación urgente de un archivo móvil en el espacio actual o la construcción debajo del mezanine recién construido, de la oficina para el archivo de expedientes completo, ya que ante la falta de espacio se debieron colocar todos los expedientes pasivos o finalizados entre otros documentos en un espacio que no es apto para ello, ya que hay humedad y peligro de fuga de agua, por lo cual hago la advertencia y descargo de responsabilidad de mi parte ante la falta de un espacio apto para ese fin, se solicitó la ampliación de la construcción en ese sentido y fue rechazada indicando el departamento consultado que se debe hacer una nueva licitación para la construcción del archivo.</i> ▪ <i>En la parte exterior de la oficina se encuentran unas butacas habilitadas para la espera por parte de los usuarios bajo techo, sin embargo, se han quejado que hay muchos zancudos, en invierno podrían mojarse ya que es fuera del edificio y dentro de las oficinas el espacio es</i>

	<p><i>reducido para la espera de usuarios.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Contamos con sanitario en cumplimiento con la ley 7600 y otro para usuarios.</i> ▪ <i>En la entrada de esta oficina, hay una rampa que permite el acceso a las instalaciones de personas que usen muletas o sillas de ruedas.</i> ▪ <i>Fuera del edificio hay una batería de servicios sanitarios para hombre y mujer con sus respectivos lavamanos, jabón líquido y dispensadores de toallas de papel.</i>
<i>Pérez Zeledón</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Respecto al cumplimiento de la Ley 7600 cumple únicamente en el área de atención al usuario. Así mismo, nuestro parqueo está debidamente identificado para este tipo de usuarios.</i> ▪ <i>Sin embargo, la entrada con la que se cuenta para ingresar al área donde deben acceder para asistir a audiencias no tiene el ancho exigido por dicha ley, es decir, no podrían entrar (usuarios en sillas de ruedas).</i> ▪ <i>Como funcionarios, no contamos con dicho requerimiento, si tuviéramos que utilizar silla de ruedas, las puertas de las oficinas tienen un ancho aproximado de 76 centímetros, muy angosto, igualmente no podríamos ingresar al área de la cocina y servicio sanitario.</i>
<i>Orotina</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>No identificaron inconvenientes con respecto a la atención usuarios con discapacidad.</i> ▪ <i>Hace falta la instalación de un hidrante en la zona del patio de vehículos detenidos para resolver cualquier posible un incendio.</i>
<i>Alajuela</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>La puerta principal de la oficina no cumple con los requerimientos de la Ley 7600, hace más de 2 meses vinieron a cambiar dicha puerta, la instalaron mal, despedazaron el marco, quedó abriendo hacia adentro, imposibilitando la entrada de una silla de ruedas a la oficina. Además, una vez que eliminen la verja y las puertas de la oficina terminen abriendo hacia afuera, es necesario que hagan una pequeña rampa para que pueda ingresar una silla de ruedas.</i> ▪ <i>Se ha solicitado en varias ocasiones, una restructuración del cubículo de atención al público, a fin de poder atender a más de una persona al mismo tiempo, cumpliendo con las medidas sanitarias exigidas por el Ministerio de Salud con relación a la pandemia por COVID 19, pero tampoco hemos tenido respuesta alguna, por lo que tenemos que atender público, saliendo de la oficina para atenderlos, en contra de las medidas sanitarias sugeridas por el Ministerio de Salud, y poniendo en peligro tanto la salud de los funcionarios como de los usuarios.</i> ▪ <i>Otro punto, que atenta contra la salud de todos los funcionarios y usuarios, es una parte de tierra que existe en la parte trasera de la oficina (6-8 metros cuadrados aproximadamente), que sobre todo en invierno se empantana, y genera una gran proliferación de zancudos transmisores del dengue y de otras enfermedades. Se ha solicitado en reiteradas ocasiones que se solucione tal situación.</i> ▪ <i>En el baño de usuarios, se le colocó un llavín provisional, pues el anterior se deterioró y dejó de funcionar, y no lo han reparado a pesar de distintas solicitudes, y algunos usuarios no cierran la puerta del baño, me imagino que consideran que el llavín colocado no es fácil de utilizar, cuestión que atenta contra las normas de privacidad y moralidad. Dicho baño también requiera de un repello en la parte de afuera, pue se ha desprendido parte de la pintura y repello, que tampoco ha sido atendido a pesar de solicitudes constantes.</i>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>En cuanto a la estructura interna, es importante señalar que algunos compañeros se encuentran laborando a menos de 1.8 metros de distancia, según señalamientos indicados por el Ministerio de Salud en razón de la pandemia por COVID 19, cuestión que podría solucionarse con cubículos de trabajo como los que se utilizan en las oficinas centrales,</i> ▪ <i>Pintura de la Regional (no se ha pintado desde que se inauguró la oficina, hace unos diez años), daños en los cielorrasos, donde algunos parece que se van a desprender.</i> ▪ <i>En cuanto a la seguridad, cabe indicar que, desde hace aproximadamente un año, se cuenta con un oficial de seguridad durante la jornada laboral, sea de 7:30 a.m. a 3:30 p.m., el cual actualmente nos ayuda con la toma de temperatura a usuarios, y con una bitácora de hora de entrada y salida de usuarios.</i>
<i>Heredia</i>	<p><i>Las necesidades básicas de la regional de Impugnaciones de Heredia, mismas que son de premura en corregir:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Remodelación de la oficina de placas.</i> ▪ <i>Mayor seguridad en la puerta trasera del edificio.</i> ▪ <i>Cambio de mallas (tapia) de la Regional.</i> ▪ <i>Reforzamiento de verjas de la regional.</i> ▪ <i>Iluminación del archivo.</i> ▪ <i>Cambio de varios fluorescentes.</i> ▪ <i>Colocación de varios tomacorrientes que hacen falta.</i> ▪ <i>Cambio de luces quemadas de servicios sanitarios.</i> ▪ <i>Faltan los portapapel higiénico de todos los servicios sanitarios.</i> ▪ <i>Con relación a la Ley 7600, en la entrada principal al edificio, la acera debe arreglarse, ya que existe un tubo expuesto</i> ▪ <i>Falta una chorrea desde el caño a la calle, para que quede una solo rampa. (ver fotos en anexos).</i>
<i>Unidad de Liberia</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Todo se encuentra bien en esta unidad.</i>

Fuente: Archivo de gestión 2019 y correos de verificación coordinadores de oficinas regionales enero y febrero 2021.

IV. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

Es importante recordar que la Contraloría de Servicios es un órgano asesor de apoyo, complemento y guía a los jerarcas (específicamente en el caso de Cosevi a la Junta Directiva) para la toma de decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados (función interna) y a su vez es órgano canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios institucionales (función externa).

Para un mejor desempeño la Contraloría de Servicios también requiere de acciones y condiciones tales como:

- **Reforzamiento de la estructura de la unidad.** Dado a la complejidad de los servicios que brinda el Cosevi y el crecimiento en el volumen de los servicios a raíz de las reformas de la Ley de Tránsito, el tamaño de la Institución (aquí hay que considerar que las operaciones no solo se realizan en las oficinas centrales sino que se cuentan con oficinas regionales) es necesario para el cumplimiento de los requerimientos funcionales de esta unidad (Art. 14 y 17, Ley 9158), reforzar con recurso humano profesional de áreas tales como derecho, auditoría, administración e ingeniería industrial, siendo un número adecuado, cinco funcionarios.
- **Capacitación y actualización sobre metodologías, técnicas y buenas prácticas para la calidad, mejora continua e innovación de la calidad en la prestación de servicios.** Tanto para el control de los servicios como para la asesoría al jerarca y la administración en esta materia, es necesario la formación y actualización en metodologías, técnicas para la calidad, mejora continua e innovación de la calidad en la prestación de servicios.
- **Recursos tecnológicos.** Hardware y software para el monitoreo de las unidades y/o áreas de servicio o contacto con el usuario externo para la oportuna y eficiente resolución y corroboración de los hechos denunciados (sistemas de cámaras con audio tanto de oficinas centrales y como en regionales).

V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

1. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES 2020

A continuación, tomando como base lo que en este particular se señaló en el 2019 de manera histórica (informes anuales de gestión de años 2015-2019 por solicitud expresa de la Junta Directiva), se enlistan una serie de deficiencias institucionales identificadas tanto por las quejas y denuncias presentadas por los usuarios como por la fiscalización y supervisión propias de las labores ordinarias de esta Contraloría:

- a. Inexistencia de un Catálogo de Servicios Institucionales que contenga la totalidad de los servicios que se brinden a usuarios externos y/o público en general, no solamente a través de la Plataforma de Servicios, las unidades del Depto. de Servicio al Usuario y/o las Oficinas Regionales de Impugnaciones, sino también por cualquier otra unidad institucional (*informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- b. Mala atención de la central telefónica (*Informe Final 003-2019: Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web; Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- c. Ineficiente atención telefónica de consultas de usuarios sobre los servicios institucionales (call center), así como en oficinas regionales (*Informe Final 003-2019: Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web- Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- d. Falta de un Centro de Información (*oficina de información párrafo 5º art. 4 Ley 8220, art. 16 y 17 de su reglamento, informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- e. Unificación de criterios en la atención de usuarios, solicitud de requisitos y en aspectos como la valoración de documentos legales (poderes, declaraciones, juradas, etc.) para tramites de devolución de placas y vehículos detenidos (*Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- f. Atención telefónica de las unidades de servicio al usuario en oficinas centrales y regionales (*informes de gestión CS 2016-2019*).

- g.** Falta de claridad, suficiencia y actualización de la información que presenta la página web relacionada con los servicios institucionales (*Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- h.** Falta de acondicionamiento de espacio de espera de usuarios en oficinas regionales (*informe de gestión 2018-2019*).
- i.** Falta de capacitación (actualización) a los funcionarios tanto en aspectos técnicos como en servicio al usuario y lenguaje de señas (lesco) (*Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- j.** Falta de condiciones para la atención de personas usuarias con discapacidad (Alajuela, San Carlos, Limón, Guápiles, Pérez Zeledón). (*informe de gestión 2018-2019*).
- k.** Falta de servicios sanitarios para las personas usuarias en San Carlos. (*Informe de gestión 2018*).
- l.** Falta de opción en la página web de un apartado o cejilla para consultas específicas (según la necesidad e interés del usuario), que este direccionada a la Dirección, Departamento o Unidad que pueda solventar lo requerido por el usuario (*informe de gestión 2018-2019*).
- m.** Falta de suficiente personal en oficinas regionales (especialmente Liberia, Guápiles) (*Informe de gestión 2018-2019*).
- n.** No presentación del Informe Anual del Jerarca 2019 ante la Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicios (Mideplan) sobre las acciones desarrolladas por la organización producto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios. (*Artículo 37- Obligaciones del Jerarca- de la Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N° 9158*).

VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

A. RECOMENDACIONES INFORMES ANUALES DE GESTION DIRIGIDOS A JUNTA DIRECTIVA

En lo que respecta a las recomendaciones estas corresponden a las presentadas y ratificadas en la sesión de Junta Directiva #2911-2018, del 12 marzo 2018 (Informe Anual de Gestión 2017), la sesión # 2945-19 del 27/3/2019 (Informe Anual de Gestión 2018) y la sesión #2997-2020 del 29/04/2020 (Informe Anual de Gestión 2019) y se detalla la condición a diciembre 2020:

RECOMENDACIÓN EMITIDA	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUB DIMENSIÓN	ESTADO
A la Junta Directiva				
1- Instruir a la Dirección Ejecutiva que conforme un equipo de trabajo el cual este integrado por personeros de la Dirección de Logística y las unidades relacionadas para la atención de las deficiencias institucionales señaladas en los años 2015 y 2016. Para lo cual se deberá definir y presentar a Junta Directiva el correspondiente plan de acción con el fin de que estas sean subsanadas en plazo y forma oportunos y en los casos que no sea factible a corto o mediano plazo, establecer etapas que permitan su desarrollo de la forma más apropiada posible.	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Ejecutiva -Dir. Logística - A.T.I. -Depto. Servicio al Usuario. -Depto. Servicios Grales. - D.G.D.H.	-Información. -Atención a la persona usuaria. -Tramitología y gestión de procesos. -Instalaciones.	NO IMPLEMENTADA - NO SE EVIDENCIA PLAN DE ACCION
2- Instruir a la Dirección Ejecutiva para que el Departamento de Servicios Generales subsane la problemática existente (ya de varios años) con los	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y	-Dir. Ejecutiva -Dir. Logística -Depto. Servicios Grales.	- Instalaciones.	NO IMPLEMENTADO EN LO QUE CORRESPONDE A ATENCION USUARIOS

	servicios sanitarios públicos para hombres, como para usuarios con discapacidad tanto en el baño de hombres como mujeres. Así mismo que el Departamento de Servicios Generales verifique las condiciones para la atención de los usuarios con discapacidad en las oficinas regionales con el fin de mejorar las dichas condiciones donde así se requieran.	Oficinas Regionales de Impugnaciones.			CON DISCAPACIDAD EN REGIONALES.
3-	Instruir a la Dirección de Logística velar por la correcta participación y funcionamiento de los Oficiales de Seguridad en la Plataforma de Servicios de acuerdo a lo que establece el contrato respectivo.	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Logística -Depto. Servicio al Usuario. -Depto. Servicios Grales.	-Información. -Atención a la persona usuaria.	NO IMPLEMENTADA NO SE RECIBIO DOCUMENTACION QUE RESPALDE ACCIONES
4-	Instruir a la Dirección de Logística para que desarrolle mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias , de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios institucionales, sus procedimientos y los modos de acceso (tanto para las instalaciones en las oficinas centrales como en las regionales).	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Logística. -Depto. Servicio al Usuario. -Plataforma de Servicios.	-Información. -Atención a la persona usuaria. -Tramitología y gestión de procesos.	NO IMPLEMENTADA
5-	Instruir a la Dirección de Logística y a la Asesoría en Tecnologías de Información, incorporar en la página web del Cosevi, en la sección de Sugerencias, Quejas y Denuncias, un apartado para consultas específicas (según la necesidad e interés del usuario), que este direccionada a la Dirección, Departamento o Unidad que pueda solventar lo requerido por el usuario.	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Logística - A.T.I. -Depto. Servicio al Usuario.	-Información. -Atención a la persona usuaria. -Tramitología y gestión de procesos. -Instalaciones.	IMPLEMENTADA

B. RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACION DURANTE LA GESTION 2019.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUB DIMENSIÓN	ESTADO
A la Dirección Ejecutiva				
1.- Realizar las gestiones correspondientes para habilitar un Centro de información y de Atención de Gestiones Rápidas (tal y como se viene recomendando desde el 2016) en donde se haga la recepción inmediata de impugnaciones de boletas, recepción de documentos varios y la emisión y entrega expedita de certificaciones e historiales de infracciones y de solicitudes de prescripción de boletas.	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios.	-Dir. Ejecutiva -Depto. Servicio al Usuario.	-Información. - Atención a la persona usuaria. -Tramitología y gestión de procesos. - Instalaciones.	NO IMPLEMENTADA
2- Instalación de una parrilla en la entrada de la rampa ubicada en el edificio de Servicio al Usuario, para evitar caídas de los visitantes.	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios.	-Dir. Ejecutiva -Depto. Servicio al Usuario.	-Atención a la persona usuaria.	NO IMPLEMENTADA

			- Instalaciones.	
A l Departamento de Servicios Generales Informe Final 003-2019: <i>Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web</i>				
1.- Solicitar a ATI la modificación de la respuesta parcial del mensaje de voz del idioma inglés al español que ofrece el directorio de la Central Telefónica.	Atención telefónica.	-Depto. Servicios Generales -A.T.I.	-Atención a la persona usuaria. -Información.	NO IMPLEMENTADA
2.- Solicitar a ATI que sean eliminadas las opciones de consulta correspondientes a la Dirección General de Educación Vial para que la Central Telefónica se concentre únicamente en los servicios que brinda el Consejo de Seguridad Vial.	Atención telefónica.	-Depto. Servicios Generales -A.T.I.	-Atención a la persona usuaria. -Información.	NO IMPLEMENTADA
3.- Establecer la dinámica que a través de la Central Telefónica se proceda trasladar las llamadas de consulta de los usuarios sobre los servicios institucionales al Call Center de ATI para que las personas sean atendidas de forma específica, en tanto no sea proporcionado a los usuarios otra alternativa por la Administración.	Atención telefónica.	-Depto. Servicios Generales -A.T.I.	-Atención a la persona usuaria. -Información.	NO IMPLEMENTADA
A la Asesoría de Tecnologías de Información Informe Final 003-2019: <i>Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web</i>				
1.- Que se modifique y actualice el link o cejilla de Nosotros en la página web, ubicando en primer plano el número de la Central Telefónica y posteriormente los números del Call Center y que seguidamente, por ser interés de los usuarios, se establezca el organigrama institucional como corresponde en orden jerárquico, corrigiendo los números telefónicos ahí señalados conforme pertenezcan a cada departamento y su correcto correo electrónico institucional.	-Información a usuarios.	- Asesoría Tecnologías Información	-Atención a la persona usuaria. -Información.	NO IMPLEMENTADA EN CUANTO A LA INFORMACION DE CALL CENTER (ATI) Y FALTA DE CORRECCION EN INFORMACIÓN DE NUMEROS DE TELEFONO Y CORREOS ELECTRÓNICOS
2.- Que el número de la Central Telefónica aparezca siempre de primero en todas las cejillas de contactos a nivel institucional en la página web, seguido de los números del Call Center institucional, en tanto estos son la entrada primaria de consulta de servicios a nivel virtual de la institución.				NO IMPLEMENTADA EN CUANTO A LA INFORMACION DE CALL CENTER (ATI)

C. RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A LA JUNTA DIRECTIVA, GESTION 2019.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	ESTADO
A la Junta Directiva	

<p>1- Instruir a la Dirección Ejecutiva para que se analice y elabore un plan de acción con el fin de atender las deficiencias institucionales señaladas en el presente informe, mismo que sea presentado para su aval a la Junta Directiva en el tiempo razonable que así lo determine.</p>	<p>NO IMPLEMENTADA - NO SE EVIDENCIA PLAN DE ACCION NI PRESENTACIÓN DEL MISMO A JUNTA DIRECTIVA</p>
<p>2- En razón de las situaciones señaladas en la implementación de las recomendaciones y los diversos asuntos que regularmente debe atender la Dirección Ejecutiva, instruir a esta última que designe a la Unidad de Control Interno y Valoración de Riesgo para servir de enlace con la Contraloría de Servicios con el fin de una efectiva y oportuna ejecución del Plan de Acción para la atención de las deficiencias institucionales, así como para la implementación de las recomendaciones.</p>	<p>NO IMPLEMENTADO A DICIEMBRE NO SE RECIBIO NINGUN COMUNICADO OFICIAL DE PARTE DE LA D.E. SOBRE DE UNIDAD ALGUNA ENCARGADA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE EJECUCION DEL PLAN DE ACCION SEÑALADO EN LA RECOMENDACIÓN ANTERIOR</p>

VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

En función de su papel de instancia coordinadora del Sistema Nacional de las Contralorías de Servicios y con base en las funciones que les son asignadas en la Ley 9158 le sugiero a la Secretaria Técnica procurar los siguientes aspectos:

- a. Desarrollo de políticas de directrices y los lineamientos de política pública en materia de mejoramiento del servicio.
- b. Desarrollar procesos de inducción y educación, así como programas de capacitación al personal de las contralorías de servicios.
- c. Desarrollo de herramientas operativas para las gestiones de las Contralorías de Servicios.
- d. Incentivar el desarrollo de capacidades y trabajo conjunto entre los y las Contraloras de Servicios.
- e. Impulsar reformas y creación de normativa con el fin de dar más y mejores instrumentos para el desarrollo de las funciones de las Contralorías de Servicios.

VIII. ANEXOS

FOTOS SOBRE LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD

▪ OFICINA REGIONAL DE GUÁPILES.



▪ OFICINA REGIONAL DE LIMÓN.



▪ OFICINA REGIONAL DE SAN CARLOS.



▪ OFICINA REGIONAL DE HEREDIA.



FALTA DE PARRILLA ENTRADA EDIFICIO SERVICIO AL USUARIO

