



CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL

CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
AÑO 2021

LIC. RONNY LOPEZ BADILLA

I. ATENCIÓN DE CONSULTAS.

Durante el 2021 fueron atendidas y resueltas de manera inmediata por esta Contraloría de Servicios 5.743 consultas, las cuales estaban relacionadas con los servicios que brinda la institución, así como con servicios que ofrece 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. El siguiente cuadro resume este particular:

Cuadro N° 1

Consultas atendidas por la Contraloría de Servicios 2021

Tipo de consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	% consultas Resueltas
Consultas vía correo relacionadas con servicios Cosevi.	2272	2272	100,00%
Consultas vía correo relacionadas con servicios de la Dirección General de Educación Vial u otras dependencias.	842	842	100,00%
Consultas telefónicas servicios Cosevi	1824	1824	100,00%
Consultas telefónicas relacionadas con servicios de la Dirección General de Educación Vial u otras dependencias.	424	424	100,00%
Consultas presenciales relacionadas con servicios Cosevi.	316	316	100,00%
Consultas presenciales relacionadas con servicios de la Dirección General de Educación Vial u otras dependencias.	65	65	100,00%
TOTAL	5743	5743	100,00%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2021.

II. ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES.

Al finalizar el 2021 el registro de solicitudes de gestión (inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación en función de los servicios que presta la institución) recibidas para su trámite en la Contraloría de Servicio fue un total de 172, de las cuales fueron atendidas 100%.

Las gestiones presentadas por las personas usuarias durante el 2021, se clasificaron de la siguiente manera:

Cuadro N° 2

Clasificación de las Solicitudes de Gestión 2021

SUBDIMENSION^a	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACIÓN	24	14%
ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	47	27%
TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS	101	59%
USO INADECUADO DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES	0	0%
INSTALACIONES	0	0%
OTROS	172	100%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2021.

A continuación, se presenta el detalle de las unidades de procedencia de dichas solicitudes de gestión.

Cuadro N° 3

Origen de las Solicitudes de Gestión 2021

Unidad administrativa	Cant.	Porcentaje
Plataforma de Servicios	79	45.93 %
Unidad de Placas	38	22.09 %
Unidad de Prescripciones	21	12.21 %
Asesoría en Tecnologías de Información	11	6.40 %
Departamento Registro de Multas y Accidentes	7	4.07 %
Departamento de Tesorería	5	2.91 %
Departamento de Servicios Generales	2	1.16 %
Unidad de Impugnaciones de Heredia	2	1.16 %
Dirección de Proyectos	2	1.16 %
Unidad de Impugnaciones de Orotina	1	0.58 %
Departamento de Servicio al Usuario	1	0.58 %
Asesoría Legal	1	0.58 %
Unidad de Impugnaciones Cartago	1	0.58 %
Unidad de Impugnaciones de San Ramón	1	0.58 %
Total	172	100 %

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2021.

^a Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios, marzo 2022. - Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Área de Modernización del Estado, MIDEPLAN.

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.

A- APLICACION DE ENCUESTAS DE PERCEPCION DE LOS SERVICIOS EN OFICINAS REGIONALES.

Durante el año 2021 y de acuerdo al plan anual operativo se realizó la aplicación de encuestas de percepción de los servicios a los usuarios en las oficinas regionales, de la siguiente manera:

Cuadro N° 4

Aplicación de encuestas de percepción usuarios 2021

Oficina Regional		Fecha
<i>Pérez Zeledón</i>	21	11, 12 nov.
<i>Guápiles</i>	12	17 nov.
<i>Limón</i>	22	18, 19 nov.
<i>Orotina</i>	16	21 nov.
<i>Liberia</i>	55	23, 24 nov.
<i>Naranjo</i>	16	25 nov.
<i>Alajuela</i>	19	1° dic.
<i>San Carlos</i>	24	2, 3 dic.
<i>Pérez Zeledón</i>	12	6, 7 dic.
<i>Orotina</i>	09	13 dic.
<i>Liberia</i>	14	14, 15 dic
<i>Naranjo</i>	11	16 dic.
<i>Cartago</i>	27	17 dic.
TOTAL	258	

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2021.

Dentro de los elementos consultados a los usuarios se tomaron los siguientes:

- a. Veces que se ha visitado la oficina regional.
- b. Motivo de atención (Información, apelación, devolución de placa o vehículo, otros)
- c. Percepción (basándose en la experiencia del usuario) de los aspectos: Servicio de atención, Rapidez de la atención y Calidad de los servicios.
- d. Nivel de satisfacción en general con nuestros servicios.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas:

Cuadro N° 5

Resultados de aplicación de encuestas de percepción usuarios 2021

Items	Cantidad					%
a. Veces que se ha visitado la oficina regional.						
1ra vez.	204					79.1%
2 o 3 veces.	43					16.7%
4 o 5 veces.	7					2.7%
más de 6 veces.	4					1.5%
b. Motivo de atención						
Para recopilar información.	105					40.7%
Por apelación de una infracción.	17					6.6%
Por devolución de una placa o vehículo detenido.	134					51.9%
Otro: Listado de multas / Trabajo comunitario	2					0.8%
c. Percepción (basándose en la experiencia del usuario) de los aspectos:	1	2	3	4	5	
Servicio de Atención (<i>trato personal</i>).	1	3	1	16	237	91.9%
Rapidez de la atención	1	6	6	27	218	84.5%
Calidad de los servicios	2	2	4	15	235	91.5%
<i>Calificación 1-Muy Mala / 2-Mala / 3-Regular / 4-Buena / 5 Muy buena</i>	<i>Promedio</i>					<i>89.3%</i>
d. Nivel de satisfacción en general de los servicios:						
Completamente satisfecho.	209					81%
Satisfecho.	44					17.1%
Insatisfecho.	4					1.5%
Completamente insatisfecho.	1					0.4%

Fuente: Formularios encuestas de percepción a usuarios 2021.

En términos generales se puede concluir que la percepción de los usuarios de nuestros servicios institucionales es aceptable, ya que, en cuanto al trato personal, la rapidez y la calidad del servicio, promedia un 89.3%; y en lo que respecta a satisfacción en el nivel de completamente satisfecho, alcanza el 81%.

B- ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD EN LAS INSTALACIONES DE LAS OFICINAS REGIONALES.

De igual modo en las visitas realizadas a las oficinas regionales se verificaron los aspectos relacionados con las instalaciones para la atención de personas usuarias con discapacidad (inciso 8, artículo 14 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158).

El siguiente cuadro se resumen los aspectos más relevantes encontrados en dichas inspecciones:

Cuadro N° 4

Aspectos relacionados con las instalaciones para la atención de personas usuarias con discapacidad en las oficinas regionales 2021

OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
<i>Guápiles</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>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 muletas, con silla de ruedas, etc.</i> ▪ <i>Es importante recalcar que aunado a lo anterior ahora los funcionarios estacionan los vehículos personales en la misma área de paso de los visitantes a la unidad.</i> ▪ <i>En marzo 2021 se dio una emergencia (incendió) que puso en peligro las instalaciones. (ver fotos en anexos)</i>
<i>Limón</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>En cuanto a la entrada la misma continua igual, del portón de entrada a la oficina hay trayecto de unos 50 metros que 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. (ver fotos en anexos)</i>
<i>San Carlos</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>En la zona de atención al público, en la segunda planta, existe peligro para los usuarios debido que la baranda de protección es muy baja y el enrejado muy separado exponiendo a que un niño caiga desde ese lugar.</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>Se continua sin contar con un con un servicio sanitario para los usuarios. (ver fotos en anexos)</i>

Naranjo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En la parte exterior de la oficina no se dispone de sillas de espera y la gente debe esperar en la rampa de entrada, la cual carece de techo; dentro de las oficinas el espacio es reducido para la espera y atención de usuarios. ▪ La rampa de acceso es una malla electrosoldada, con peligro por el tamaño de la malla de que zapatos de tacón. ▪ Hay muchos zancudos, ya que hay mucha vegetación alrededor del edificio y señalan la coordinadora de la unidad que es muy poco el mantenimiento o limpieza en este sentido. ▪ Lo usuarios que se trasladan en bus público no cuentan con una parada oficial frente a la oficina regional, que está sobre la ruta nacional n°1 (unos 400 mts. sur del peaje).
Pérez Zeledón	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entrada con la que se cuenta para ingresar al área donde deben acceder para asistir a audiencias no tiene el ancho exigido adecuado, tienen un ancho aproximado de 76 centímetros, muy angosto, es decir, no podrían entrar usuarios en sillas de ruedas. ▪ Existe una acumulación importante de documentación en la regional (en cajas, expedientes, ampos), tanto en el pasillo de ingreso a la oficina de la jefa como en la dicha oficina. ▪ No se cuenta con un lugar para el desarrollo de audiencias. ▪ No se cuenta con un techo adecuado para el área de espera previa para la atención de los usuarios por lo que sufren de las inclemencias del tiempo (sol y lluvia).
Orotina	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rampa de acceso a las instalaciones y a la sala de espera carecen de pasamanos para que los usuarios con algún tipo de discapacidad puedan ingresar con facilidad. ▪ Las puertas de ingreso a sala de audiencia son muy angostas (70 cms), por lo que no le sería posible ingresar a una persona con silla de ruedas. ▪ La puerta de acceso a funcionarios y la puerta de emergencia no cuenta con rampa de acceso, por consiguiente, una persona con discapacidad física se le dificultaría su uso. ▪ Ninguno de los baños de los funcionarios cuenta con baranda para sujetarse, la cual es obligatoria en caso de baños adaptados a la ley 7600. ▪ (ver fotos en anexos)
Alajuela	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La puerta principal de la oficina no cumple con los requerimientos de la Ley 7600, está mal instalada, despedazaron el marco, quedó abriendo hacia adentro, imposibilitando la entrada de una silla de ruedas a la oficina. ▪ Es necesario confeccionar una rampa para que pueda ingresar una silla de ruedas. ▪ El cubículo de atención al público, no puede atender a más de una persona al mismo tiempo, no cumple con las medidas sanitarias exigidas por el Ministerio de Salud con relación a la pandemia por COVID 19 (distanciamiento). ▪ En el baño de usuarios, está en malas condiciones y es bastante desagradable su aspecto. ▪ El lugar de espera en las afueras de la oficina carece de adecuada protección contra los aguaceros. (ver fotos en anexos)

Fuente: Archivo de gestión 2019, correos de verificación coordinadores de oficinas regionales enero y febrero 2021, y verificación física realizada en noviembre y diciembre 2021.

C- ASPECTOS RELACIONADOS CON EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA POR PARTE DE LOS DEL CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL.

En lo que respecta al acceso de la información pública, en el contexto del Decreto Ejecutivo sobre Transparencia y acceso a la información pública, n° 40200-MP-MEIC-MC, durante el 2021 no se recibió por parte de los usuarios en esta Contraloría Servicios ninguna gestión relacionada con queja, denuncia o inconformidad por rechazo, negativa o dilación de solicitud alguna de información pública institucional.

Cabe destacar que mediante el oficio CDS-2022-07 del 4/2/2022 se solicitó a la Asesoría de Tecnologías de Información la creación de una cejilla única, mediante la cual se acceda a un formulario en el que los usuarios puedan solicitar información pública a las diferentes unidades de la institución y dicha solicitud sea encausada directamente a la unidad que corresponda para su atención; así mismo, la creación de una cuenta de correo electrónico específica para lo relacionado con las solicitudes de información pública de nuestra institución.

Mediante oficio A.T.I-2022-0568, se nos comunica el inicio de las acciones con el fin de atender lo solicitado siendo las expectativas poder tener establecidos estos requerimientos técnicos en el transcurso del 2022.

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 jefes (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 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 jefe 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 2021

A continuación, tomando como base lo que en este particular se señaló en el informe anual de gestión del 2020 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 en el 2021:

- 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, 2020*).
- 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, 2020*).
- 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, 2020*).
- 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, 2020*).

Nota: *dado a situaciones de recurso humano y las limitaciones que trajeron consigo la emergencia del Covid 19, lo que se cuenta es con el tratamiento alterno de ventanillas de información en la plataforma de servicios, pero se continua sin la implementación según lo establece la normativa correspondiente.*

- e.** Atención telefónica de las unidades de servicio al usuario en oficinas centrales y regionales (*informes de gestión CS 2016, 2017, 2018, 2019, 2020*).
- f.** Falta de acondicionamiento de espacio de espera de usuarios en oficinas regionales (*informe de gestión 2018, 2019, 2020*).
- g.** 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, 2020*).
- h.** Falta de condiciones para la atención de personas usuarias con discapacidad en Alajuela, San Carlos, Limón, Guápiles, Pérez Zeledón y Orotina. (*informe de gestión 2018, 2019, 2020*).
- i.** Falta de servicios sanitarios para las personas usuarias en San Carlos. (*Informe de gestión 2018, 2019, 2020*).
- j.** Falta de suficiente personal en oficinas regionales (especialmente Liberia, Guápiles) (*Informe de gestión 2018-2019, 2020*).
- k.** Dificultades en las áreas de espera previas a la atención en las oficinas regionales de Alajuela, San Carlos, Limón, Guápiles, Pérez Zeledón y Orotina.

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 en el Informe Anual de Gestión 2020) y se detalla la condición a diciembre 2021:

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.	IMPLEMENTADA Nota: según oficio JD-2021-0312, indica dar implementada esta recomendación, empero también le estableció al equipo de Seguimiento de Informes y Advertencias (SIAI) de la Dirección Ejecutiva, que debería presentar además del plan de trabajo preparado por el Departamento de Servicios Generales un reporte final para la Junta Directiva y para la Contraloría de Servicios. No se cuenta con evidencia del plan de acción avalado por JD que señala la recomendación ni del informe final según lo estableció la JD en el oficio JD-2021-0312.
2- Instruir a la Dirección Ejecutiva para que el Departamento de Servicios Generales subsane la problemática existente (ya de varios años) con los 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.	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Ejecutiva -Dir. Logística -Depto. Servicios Grales.	- Instalaciones.	NO IMPLEMENTADO EN LO QUE CORRESPONDE A ATENCION USUARIOS 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 Nota: no se ha remitido documentos que respalde la ejecución de acciones para su implementación
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 Nota: se dará por implementada hasta que se dé por finalizado el proceso (oficialización y divulgación) del Reglamento de Requisitos para los Trámites del Departamento de Servicio al Usuario del Consejo de Seguridad Vial; este ya fue aprobado por el MEIC, está pendiente el proceso de su publicación.
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 Nota: dado a situaciones de recurso humano y las limitaciones que trajeron consigo la emergencia del Covid 19, lo que se cuenta es con el tratamiento alternativo de ventanillas de información en la plataforma de servicios, pero se continua sin la implementación según lo establece la normativa.

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. -Instalaciones.	IMPLEMENTADA
Al 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 Grales. -A.T.I.	-Atención a la persona usuaria. -Información.	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 Grales -A.T.I.	-Atención a la persona usuaria. -Información.	NO IMPLEMENTADA Nota: aun el menú ofrece la opción (2) sobre cursos teóricos o prácticos.
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 Grales. -A.T.I.	-Atención a la persona usuaria. -Información.	NO IMPLEMENTADA Nota: se dará por implementada mediante la puesta en marcha de servicios privado de Call center, el cual según Sesión Ordinaria de JD 3093-2022, celebrada el 23/2/22, se adjudica la Licitación Pública 2021LN-000001-058700001 "Contratación de Servicios Administrados de un Centro Nacional de Atención de Llamadas y Servicio al Usuario, mediante la modalidad 900 para el Cosevi".
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 Nota: en cuanto a la información de call center (ATI) y falta de corrección en información de números de teléfono 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 Nota: se dará por implementada mediante la puesta en marcha de servicios privado de Call center, el cual según Sesión Ordinaria de JD 3093-2022, celebrada el 23/2/22, se adjudica la Licitación Pública 2021LN-

				000001-058700001 "Contratación de Servicios Administrados de un Centro Nacional de Atención de Llamadas y Servicio al Usuario, mediante la modalidad 900 para el Cosevi".
--	--	--	--	--

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

RECOMENDACIÓN EMITIDA	ESTADO
A la Junta Directiva	
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.	IMPLEMENTADA Nota: según el oficio DE-SIAI-2022-0031 presenta un plan de acción, empero dicho plan con cuenta con el aval de Junta Directiva
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.	IMPLEMENTADA Nota: para esta función se designó la unidad de Seguimiento de Informes y Advertencias (SIAI) de la Dirección Ejecutiva según oficio DE-2021-1172 (16/3/2022), y según el oficio DE-SIAI-2022-0031 presenta un plan de acción, empero dicho plan con cuenta con el aval de Junta Directiva, como lo establece la recomendación anterior.

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.



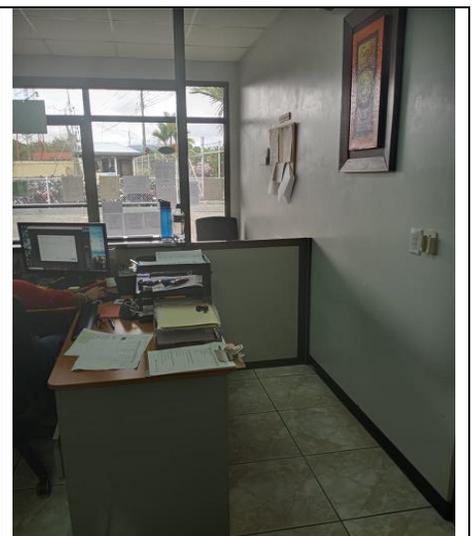
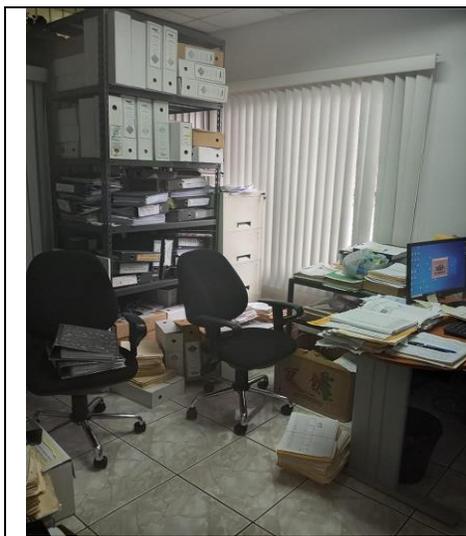
▪ OFICINA REGIONAL DE LIMÓN.



▪ OFICINA REGIONAL DE SAN CARLOS.



▪ OFICINA REGIONAL DE PEREZ ZELEDON.

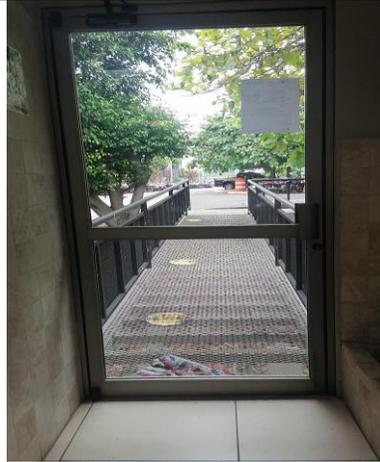


▪ OFICINA REGIONAL DE OROTINA.



PUERTA SALA DE AUDIENCIAS 70 cm

▪ OFICINA REGIONAL NARANJO



▪ OFICINA REGIONAL ALAJUELA

