



CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL

CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE GESTION DE LA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
AÑO 2017

LIC. RONNY LOPEZ BADILLA

MARZO 2017

Conocido en sesión de Junta Directiva
#2911-2018, del 12 marzo 2018

I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

El Consejo de Seguridad Vial es la institución rectora en materia de Seguridad Vial, creado mediante la Ley de Administración Vial, Ley 6324, publicada en el alcance N° 4 de la Gaceta N° 97 del 24 de mayo de 1979, como dependencia del Ministerio de Obras Públicas y Transportes el cual tendrá independencia en su funcionamiento administrativo y personalidad jurídica propia.

a. Misión

El Consejo de Seguridad Vial es la organización formuladora de políticas, facilitadora, fiscalizadora e integradora de esfuerzos por medio del financiamiento de proyectos de seguridad vial, ejecutados inter - organizacionalmente y orientados a crear, promover y mantener en la sociedad una cultura de seguridad vial; coadyuvando con ello, a lograr una mejor condición y calidad de vida de los habitantes del país.

b. Visión

El Consejo de Seguridad Vial será reconocido nacional e internacionalmente por su liderazgo en la promoción de todas las acciones orientadas a la protección de los usuarios y del medio ambiente del sistema vial costarricense, favoreciendo el uso óptimo de tecnologías complementarias; así como, de recursos materiales y financieros, potenciados por un grupo humano permanentemente capacitado y comprometido con la excelencia en el servicio.

c. Valores

Los valores de nuestra institución; según lo aprobado por la Junta Directiva en su Acuerdo N° J.D. 0732 -99, Sesión 1943-99 son:

▪ **Compromiso**

Se entiende como un pacto, convenio y deber respecto a lo que uno hace, cómo lo hace y para qué lo hace.

▪ **Excelencia**

La excelencia es un valor del desarrollo personal y profesional al que se aspira bajo la premisa de que siempre habrá una mejor manera de hacer las cosas y ser mejor como ser humano cada día.

▪ **Flexibilidad**

Amplia capacidad para tolerar el cambio constante y permanente. Ajustarse al medio para poder prestar los servicios que él demanda, así como adelantarse a los cambios mediante una actitud proactiva.

▪ **Solidaridad**

Entendemos por solidaridad la entera comunidad de intereses y responsabilidades, condición necesaria para que el ser humano pueda desarrollarse.

▪ **Amor por el servicio**

Para que exista compromiso debe haber amor, si no se ama el trabajo, no se disfruta, ni se alcanza el desarrollo personal que toda labor debe permitir al funcionario.

d. Objetivos Estratégicos Institucionales.

1. Desarrollar, establecer y mantener políticas que garanticen el manejo óptimo de todos los recursos asignados a su gestión y de los proyectos de ejecución interorganizacional en materia de seguridad vial.
2. Promover, financiar y fiscalizar proyectos de ejecución inter – organizacional que integren componentes de infraestructura, tecnología, educación, salud y medio ambiente en pos del favorecimiento de una cultura de seguridad vial.
3. Desarrollar una estructura física, tecnológica y humana que promueva la excelencia en el servicio y la satisfacción total del usuario. Promover el uso de tecnología de punta en el desarrollo de la seguridad vial. Diseñar, establecer y mantener programas permanentes de capacitación y actualización, (técnica, administrativa y de cultura organizacional) dirigidos al desarrollo personal del grupo humano que conforma la organización.

Nota: El objetivo estratégico N°3 es el que guarda mayor relación con las funciones y el rol que deben cumplir la Contraloría de Servicios, de acuerdo con lo establecido en la Ley 9158 y su Reglamento .

e. Principales productos o servicios institucionales (estratégicos):

1. Impugnaciones de boletas de citación.
2. Audiencias.
3. Orden de Devolución de Placas y Vehículos Detenidos.
4. Devolución de Placas y Vehículos Detenidos.
5. Consulta Infracciones.
6. Certificación de Infracciones.
7. Prescripción de Boletas de Citación.
8. Reclamos administrativo relacionados con infracciones.
9. Orden de Devolución de Licencias.
10. Consultas en Plataforma de Servicio.

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios, año 2017.

II. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES.

a- DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

- **Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial** (Máximo Jerarca Institucional).

Presidenta Junta Directiva: Ing. Liza Castillo Vázquez.

Teléfonos: 2233-3272 / 2523-2004 / 2523-2815 / 2523-2817

Secretaria de Junta Directiva: Sofía Varela Zúñiga.

Correo Electrónico: svarela@csv.go.cr

Teléfono: 2522 0975 / 2522 0902.

- **Directora Ejecutiva** (funcionario de mayor jerarquía para efectos de dirección y administración).

Nombre: Licda. Sindy Coto Calvo.

Correo electrónico: ccoto@csv.go.cr

Teléfono: 2010-461

Secretaria: Jacquelin Pérez Villalobos.

Correo electrónico: jperez@csv.go.cr.

Teléfono: 2522-0904

b- DATOS DEL CONTRALOR (A) DE SERVICIOS:

Nombre: Ronny López Badilla.

Cargo: Contralor de Servicios.

Puesto: Profesional Servicio Civil 3.

Correo electrónico: rlopez@csv.go.cr

Profesión: Auditor.

Teléfono: 2522 0950

Grado Académico:

Diplomado () Bachillerato () Licenciatura (X) Post-Grado ()

Tipo de nombramiento: Propiedad (X) Interino ()

Desempeño en el cargo: Sin recargo () Con recargo (X)

Funciones que le han sido asignadas por recargo:

- Coordinador de la Comisión de Gestión Ética y Valores que tiene como objetivo coadyuvar al diseño de la política y la formulación e implementación del marco institucional de ética.
- Enlace (representante) en la Comisión Institucional de Igualdad de Género del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, cuya finalidad es incorporar la transversalidad de la perspectiva de género a lo interno de las instituciones del MOPT(Decreto N° 38073-MOPT).

Fecha de nombramiento como Contralor: 16 marzo 2015 interinamente, 9 noviembre 2015 en propiedad.

Tiempo en el cargo como Contralor: 3 años, o meses.

c- DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:

Fecha de creación de la CS: 10 julio 2003 (Decreto No. 31230-MOPT, publicado en La Gaceta No. 132)

Dirección (de la institución): Contiguo a la agencia del Banco Nacional de Costa Rica, la Uruca. Antiguo Taller Interministerial.

Ubicación física de la CS: Entrada Principal frente al Departamento de Servicio al Usuario.

Horario de atención: 7:00 am a 3:30 pm.

Correo electrónico: contraloria_de_servicios@csv.go.cr

Correo electrónico adicional: rlopez@csv.go.cr

Teléfono (s): 2522 0950.

Fax: 2522 0866

Sitio web institucional donde se visualice la CS: www.csv.go.cr

d- NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:

La Contraloría de Servicios posee Reglamento Interno de Funcionamiento (emitido en el Diario Oficial la Gaceta del 17 de noviembre 2015, aprobado por la Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial, mediante el acuerdo adoptado en el Artículo VI de la Sesión Ordinaria N° 2800-15 del 13 de abril del año dos mil quince).

e- UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL

- Es una unidad dependiente de la Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial. Para algunos trámites administrativos, mediante el acuerdo JD-2017-0028 se facultó a la Directora Ejecutiva para aprobación (en especial de permisos y licencias al Contralor de Servicios).
- La ubicación de la Contraloría de Servicios dentro de la estructura organizativa es la adecuada según lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158.

f- RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

- ❖ **Recurso Humano** (funcionarios con que cuenta la CS, no incluir al Contralor (a) de Servicios):

Nombre del funcionario	Puesto	Profesión	Grado académico
Álvaro Bustamante Núñez	Profesional de Servicio Civil 3	Abogado	Licenciatura
Martha Fernández Aguilar	Oficinista Servicio Civil 2	Secretaria	Bachiller Educación Media Técnico en Secretariado

- ❖ **Recursos Presupuestarios:**

Monto de los recursos: 2017: €3.190.000.00 / 2018: €1.743.500.00.

Origen de los recursos: Presupuesto Institucional.

III. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora	Percepción sobre productos/ servicios institucionales
Cuestionarios con entrevistador		
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		X ^a
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		

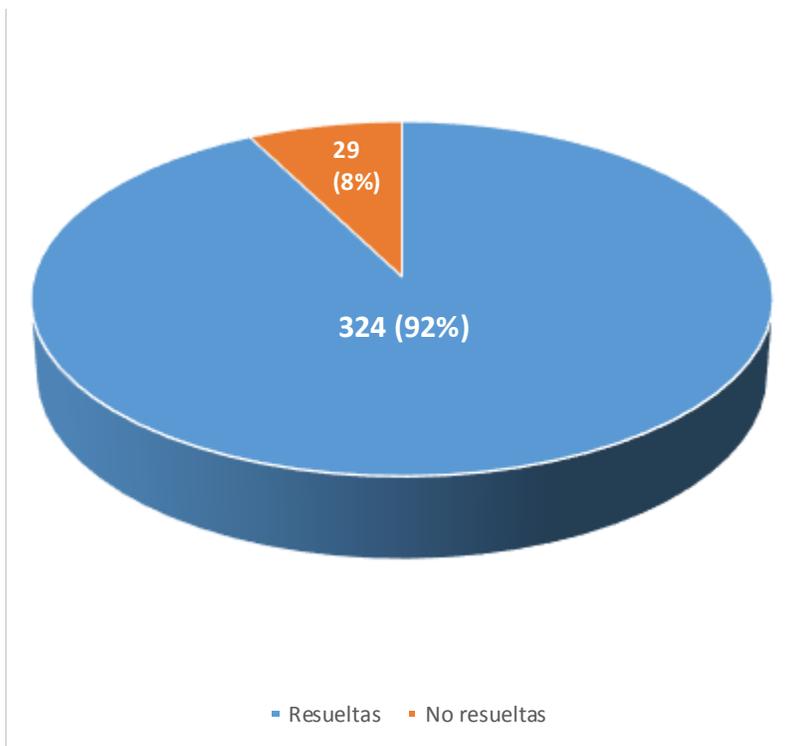
^a Encuestas de satisfacción usuarios de las unidades regionales de Guápiles, Liberia, Limón, Puntarenas, San Carlos, San Ramón, Osa.

Buzón de Sugerencias		X
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades		X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorías de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)	X	
Otros: Indique: _____		

IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.

Al viernes 22 de diciembre 2017(último día oficial de labores) se recibieron un total de 353 Solicitudes de Gestión (quejas, denuncias y/o inconformidades en función de los servicios que presta la institución) formuladas por usuarios externos, de las cuales fueron atendidas 324 y sin ser atendidas o dar respuesta por parte de diferentes unidades de la administración (a la fecha de corte de referencia 22/12/2017) 29 solicitudes de gestión, dando como resultado la atención del 92%.

**SOLICITUDES DE GESTIÓN FORMULADAS
POR USUARIOS EXTERNOS EN EL 2017**



Fuente: Registros Contraloría de Servicios.

Aunado a lo anterior, durante el 2017 un promedio de 576^b consultas que fueron atendidas y resueltas de manera inmediata y que no requirieron de apertura de expediente (ver Anexos tabla 1), las cuales estaban relacionadas con los servicios que brinda la institución, así como en gran parte con lo referente a temas de Educación Vial (Licencias, pruebas teóricas y prácticas de conductores); estos últimos no pertenecen al Cosevi pero 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 son proporcionados a los interesados.

Según la clasificación por subdimensiones^c para catalogar las gestiones presentadas por las personas usuarias, podemos resumir las presentadas durante el 2017 de la siguiente manera:

SUBDIMENSION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Información	197	55.80 %
Atención a la persona usuaria	240	67.40%
Tramitología y gestión de procesos	233	66.57%
Instalaciones	8	2.27%
Otros	12	3.40%
Total	353	100%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2017.

En el anexo se presentan las tablas (2, 3, 4, 5, 6) con el detalle correspondiente tanto de las consultas, las subdimensiones de las solicitudes de gestión, así como del detalle de las unidades de procedencia (tabla 7) de dichas solicitudes de gestión.

V. APORTES DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER LA GESTIÓN CONTRALORA.

Durante el 2017 se realizaron giras a algunas oficinas regionales de impugnaciones con el fin de evaluar la atención de los usuarios, para lo cual se aplicaron encuestas de opinión y de satisfacción del servicio. Entre las oficinas regionales visitadas estuvieron las Unidades de Impugnaciones de San Carlos, Liberia, San Ramón, Puntarenas, Guápiles y Osa. Además de la percepción de los usuarios en general se incorporó la revisión de las condiciones en

^b No incluye llamadas telefónicas ni atención de consultas vía correo electrónico.

^c Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios, enero 2018. - Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios,

la prestación de los servicios en relación con lo relacionado a personas con discapacidad en consideración de la legislación vigente en esta materia.

El siguiente cuadro detalla la cantidad de encuestas realizadas en las diferentes unidades:

Unidad de Impugnaciones	CANTIDAD	PORCENTAJE
San Carlos (22-23 feb)	22	17.6%
Liberia (24 feb)	7	5.6%
San Ramón (30-31 marzo)	18	14.4%
Puntarenas (25-26 mayo)	12	9.6%
Guápiles (27-28 julio)	36	28.8%
Limón (28-29 set)	14	11.2%
Ciudad Cortes (Osa) (28-30 nov)	16	12.8%
Total	125	100%

Dentro de los elementos consultados a los usuarios se tomaron los tres más significativos, a saber:

- Motivo de atención (Información, apelación, devolución de placa o vehículo, otros)
- Nivel de satisfacción en general con nuestros servicios.
- Percepción (basándose en la experiencia del usuario) de los aspectos: Servicio de atención, Rapidez de la atención y Calidad de los servicios.

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

	Cant.	%
Motivo de atención		
Para recopilar información	14	11.2
Por apelación de una infracción	55	44.0
Por devolución de una placa o vehículo detenido	50	40.0
Otro	6	4.8
<i>Total</i>	125	100%
Nivel de satisfacción en general con nuestros servicios		
Completamente satisfecho	38	30.4
Satisfecho	50	40.0
Insatisfecho	16	12.8
Completamente insatisfecho	21	16.8
<i>Total</i>	125	100%

Percepción(basándose en la experiencia del usuario) de los aspectos: Servicio de atención, Rapidez de la atención, Calidad de los servicios		
Muy buena	56	44.8
Buena	26	20.8
Regular	16	12.8
Mala	4	3.2
Muy mala	23	18.4
<i>Total</i>	125	100%

También se hizo una breve inspección (no en todas las unidades visitadas) sobre las condiciones para la atención de personas usuarias con discapacidad. El siguiente cuadro señala dichos aspectos:

Unidad de Impugnaciones	OBSERVACIONES^d
Guápiles (27-28 julio)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La ventanilla para la atención de los usuarios (instalaciones delegación de transito) presenta obstáculos para la maniobrabilidad de personas en silla de ruedas. ▪ La ventanilla para la atención de los usuarios (instalaciones delegación de transito) está a una altura inadecuada para personas en silla de ruedas (1.18 cms). ▪ La ventanilla para la atención de los usuarios (instalaciones nuevas) está a una altura inadecuada para personas en silla de ruedas (1.14 cms). ▪ La entrada de las instalaciones nuevas no presenta rampa para el acceso en silla de ruedas y al frente tienen una parrilla cuyo ancho es factible que dificulten el paso de sillas de ruedas.
Limón (28-29 set)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entrada de las instalaciones no presenta rampa para el acceso en silla de ruedas. ▪ Del portón de entrada a la oficina hay trayecto de unos 50 mts 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 como muletas o andadera para hacerlo.
Ciudad Cortes (Osa) (28-30 nov)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carece de condiciones para la atención de personas en silla de ruedas, tanto en la ventanilla para la atención de los usuarios, como a lo interno de esta Unidad. ▪ Carece totalmente de condiciones para la realización de audiencias, no solo de personas con alguna discapacidad, sino para cualquier tipo de usuario.

^d Fotos ilustrativas en la sección de anexos.

VI. LOGROS ANUALES ALCANZADOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE ACUERDO CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO 2017.

Metas Programadas en el PAT, año 2017	Logros por meta	Metas no alcanzadas	Razones por las que se no se alcanzaron	Metas a retomar y acciones de mejora
<i>Atender el 90% de las gestiones (inconformidades, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación), que presentan los usuarios ante la Contraloría de Servicios sobre los servicios que brinda el Cosevi.</i>	<i>92%. De un total de 353 solicitudes de gestión se atendieron en forma completa 324, dando como resultado 92 de atención porcentual.</i>			
<i>Implementabilidad del 85% de las mejoras (RECOMENDACIONES) propuestas.</i>	<i>Al término del periodo no se había comunicado por parte de la Administración información que nos permite determinar un grado de alcance en esta meta.</i>	<i>Implementabilidad del 85% de las mejoras (RECOMENDACIONES) propuestas.</i>	<i>No se ha recibido respuesta del oficio CDS-17-267, del 10 /11/17, donde se consultó al Dirección Ejecutiva sobre el estado de la implementación de las recomendaciones y los elementos que sustenten dichas acciones.</i>	

VII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Las principales deficiencias que se detallan fueron identificadas en el desarrollo de la gestión del 2017, tomando en consideración lo que se evidencian en las solicitudes de gestión realizadas por los usuarios de los servicios de la institución:

Deficiencia institucional

1. Implementación de recomendaciones y atención de deficiencias de periodos anteriores. No se ha sido remitida a la Contraloría la información que permita determinar su cumplimiento o grado de implementación y se evidencia en las diferentes quejas, denuncias e inconformidades del 2017, la reiteración de las deficiencias señaladas en los años 2015 y 2016, que en términos generales (o en resumen) comprenden:

<p>a) Falta de capacitación de los funcionarios de aspectos propios de los servicios, en trato o servicios al usuario y para la atención por medio del lenguaje de señas costarricense (Lesco) en atención a la Ley 7600.</p> <p>b) Falta de condiciones idóneas para la atención de usuarios en plataforma de servicios (usuarios en general como con discapacidad, especialmente en silla de ruedas).</p> <p>c) Carencia de un centro de información integral para la atención, orientación y guía de los usuarios, así como para los usuarios que requieren información de seguimiento de trámites y consultas o trámites rápidos.</p> <p>d) Unificación y coordinación de sistemas de información (internos y externos) para los trámites y atención de los usuarios, así como de las unidades internas relacionadas.</p> <p>e) Carencia de sistemas de audio y video en las áreas de servicio o contacto con el usuario para la oportuna y eficiente resolución y corroboración de los hechos denunciados.</p> <p>f) Deficiente atención telefónica por parte de las unidades relacionadas con los servicios institucionales.</p> <p>g) Carencia de un servicio integral de call center en pro de una mejor atención telefónica.</p> <p>h) Presentación y detalle (o explicación) de la información relacionada con los requisitos a los usuarios y de la diferenciación correspondiente a lo que corresponde a Cosevi y a la Dirección General de Educación Vial.</p> <p>i) Falta de reforzamiento de las Oficinas Regionales – Regionalización de los servicios parcial fuera de San José.</p> <p>j) Deficiente servicio de devoluciones de placas y vehículos detenidos pese al cumplimiento de los requisitos exigidos a los usuarios.</p> <p>k) Carencia de estándares de calidad y procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.</p> <p>l) Presentación pendiente del Informe Anual del Jerarca (art. 37 L.R.S.N.C.S. N° 9158).</p>
<p>2. Carencia de adecuados (decentes) y suficientes servicios sanitarios suficientes para el público masculino y de servicios sanitarios acordes para personas en sillas de ruedas tanto para hombres como para mujeres.^e</p>
<p>3. Participación irregular de los oficiales de seguridad privada en la Plataforma de Servicios.</p>
<p>4. Carencia de 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).</p>
<p>5. Carencia de opción de consulta web específica (según la necesidad e interés del usuario), que este direccionada a la Dirección, Departamento o Unidad que pueda solventar lo requerido por el usuario.</p>
<p>6. Inexistencia de un Catálogo de Servicios Institucionales en cual contemple en su totalidad los servicios que cualquier unidad de la institución brinde a usuarios externo y/o público en general, además de los servicios que brindan el Departamento de Servicios al Usuario y las Oficinas Regionales de Impugnaciones.</p>
<p>7. Ausencia de equipo de trabajo, unidad o Comisión para el desarrollo de la temática, condiciones o requerimientos sobre Discapacidad y Accesibilidad.</p>

VIII. 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

^e Fotos ilustrativas en la sección de anexos.

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 performance 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, cuatro 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.

IX. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

A- 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.
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.
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.
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).

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.

B- Recomendaciones periodos anteriores para la atención de deficiencias institucionales:

Recomendación emitida ¹	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO			
1. Instruir al Departamento de Gestión y Desarrollo Humano en conjunto con el Departamento de Servicio al Usuario, la confección de un plan de capacitación específico para funcionarios de ventanilla sobre la información técnica y legal relacionada con los servicios institucionales, el trato personal con los usuarios y la atención de personas con discapacidad que contemple el aprendizaje en el lenguaje de comunicación de señas costarricenses Lesco. (Deficiencias 1 y 8).	x				
2. Instruir al Departamento de Servicios Generales en conjunto con la unidad de Plataforma de Servicios (participación propositiva) para realizar ajustes o modificaciones que permitan adecuar las ventanillas para personas con discapacidad, así como la incorporación de audio y video en las áreas y ventanillas de atención que no lo posean (Deficiencias 7 y 9).	x				
3. Instruir a la Asesoría en Tecnología de Información en conjunto la Dirección de Logística, la conformación de un equipo de trabajo que con la participación de funcionarios del Departamento de Servicio al Usuario (Plataforma de Servicios, Placas y Vehículos Detenidos e Impugnaciones) con el fin implementar acciones para una mayor integración del servicio de entrega de vehículos detenidos y la unificación de los sistemas que se usan en las áreas de servicio y sus enlaces con otros sistemas de consulta para la atención de los usuarios, una mejor especificación de características que deben cumplir los documentos y requisitos que se requieren para el trámite de servicios, mejorar la información que aparece en la página web del Cosevi y la aclaración de situaciones particulares, así como lograr un servicio más integral de call center en pro de una mejor atención telefónica. (Deficiencias 2, 3, 4, 10, 11 y 12).	x				
4. Gestionar la ampliación del horario de los funcionarios de las diferentes unidades de	x				

servicio al usuario para una mejor y más completa atención (Deficiencias 5).					
5. Instruir a la Dirección de Logística para la confección y establecimiento de un quiosco de información o mesa de atención preliminar. (Deficiencia 6).	x				
6. Instruir a la Dirección de Logística la confección de estándares de calidad y procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios, así como la reformulación de un plan de mejoramiento de las oficinas regionales y regionalización de los servicios (Deficiencia 11 y 13).	x				

¹ Para la atención de las deficiencias institucionales 2015. Comunicadas a la Dirección Ejecutiva mediante los oficios CDS-16-111 del 23/6/2016 (notificación), y CDS-16-232 del 5/12/2016, CDS-17-267, del 10/11/17, (solicitud de estado de implementación).

X. 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:

- Desarrollo de políticas de directrices y los lineamientos de política pública en materia de mejoramiento del servicio.
- Desarrollar procesos de inducción y educación, así como programas de capacitación al personal de las contralorías de servicios.
- Desarrollo de herramientas operativas para las gestiones de las Contralorías de Servicios.
- Incentivar el desarrollo de capacidades y trabajo conjunto entre los y las Contraloras de Servicios.

XI. ANEXOS

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Consultas relacionadas con los servicios que brinda la institución y así como en gran parte con lo referente a l temas de Educación Vial (Licencias, pruebas teóricas y prácticas de conductores)	576	576	100,00%
TOTAL		576	576	100,00%

Nota: No incluye llamadas telefónicas ni atención de consultas vía correo electrónico.

No.	Tabla 2								
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (subdimensión Información)								
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
Total Recibidas			Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ¹⁴	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No	
1	A usuario se le entrega la Orden de Devolución del Vehículo y se le indica que se le va a llamar para entregarle una cita para que acuda al patio a retirar el automotor y nunca es llamado	DPTO. PLACAS Y VEHICULOS DETENIDOS	118	118	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Se presentó en Placas Detenidas de Puntarenas para hacer retiro de la placa pero le indicaron que no hay personal para que haga retiro de la misma.	DPTO. PLACAS Y VEHICULOS DETENIDOS	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Jefe de Servicio al Usuario y jefes de Dpto. de Placas, Plataforma de Servicio y Registro de Multas y Accidentes, no atienden consultas de público.	DPTO. SERVICIO AL USUARIO	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Fue mal atendido en las ventanillas de la Plataforma de Servicio	PLATAFORMA DE SERVICIOS	31	31	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	A usuario le informaron mal en las ventanillas de la Plataforma de Servicios	PLATAFORMA DE SERVICIOS	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Las placas no han llegado a Cosevi y por eso no se las pueden devolver	PLATAFORMA DE SERVICIOS	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	A pesar de que tenía una hora esperando para ser atendido en la Sala de espera a las 3 y 26 el guarda le indica que salga porque ya iban a cerrar	PLATAFORMA DE SERVICIOS	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Sordomudo no esta de acuerdo con que los funcionarios solo hayan llevado el curso de lescó 1. Aún no están capacitados para hablar en lescó	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	La infracción 2016-22100577, realizada el 6-12-2016, le apareció pendiente, por lo cual no la podía cancelar.	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Desde hace un mes lo infraccionaron y fue a pagar la multa y esta no habla sido incluida en el sistema de infracciones	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Dado a que la boleta 2012 96600330, aun aparece como pendiente en el sistema se apersonó en la ventanilla y solicitó el envío de la información al Segundo Circuito, regresó a COSEVI, para que enviaran la información pero en el segundo circuito le indicaron que le llevara un documento certificando el envío de la información a al Corte.	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	A pesar de que las placas están en el Cosevi, la boleta no esta registrada	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Solicita Información sobre el envío de una colisión al Juzgado de Trámite de San José	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Realizó el traspaso de vehículo y pago todos los partes, pero luego le aparece uno nuevo y desea que se lo traspasen al antiguo dueño registral	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	La página web del cosevi tiende a confundir la dirección de licencias	ATI	1	1					
16	Canceló la multa y aún le aparecía pendiente en el sistema	DPTO. TESORERIA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Llamó varias veces a la Central Telefónica para saber si la placa estaba, pero nadie le contestó, tuvo que viajar mas de 6 horas para venir a retirar la placa.	DPTO. SERVICIOS GENERALES	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Incumplimiento prestado por la administración. Al momento de solicitar la devolución de una placa retenida en la Unidad de Impugnaciones de Liberia, en tanto el coordinador de dicha Unidad, se encontraba incapacitado y no se suplió su ausencia y por lo tanto la prestación del servicio quedó suspendido.	IMPUGNACIONES LIBERIA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Inconformidad por la instalaciones de la Unidad de Impugnaciones de Liberia e información	IMPUGNACIONES DE LIBERIA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	Solicita conocer el estado de una apelación y lo envían a Alajuela y de ahí lo devuelven hacia Impugnaciones de San José	IMPUGNACIONES SAN JOSÉ	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	Se condenó una multa a un menor de edad con horas de trabajo social, pero cuando fueron a retirar el vehículo se les dijo que debían pagar el acarreo y custodia hasta que cumpliera con el trabajo comunal	IMPUGNACIONES ALAJUELA	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
22	A la empresa Alfaro se le niega la devolución de la placa debido a que la Ulda. Anabelle Alpizar señala que los representantes de la empresa poseen infracciones a título personal.	IMPUGNACIONES PUNTARENAS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
23	En la UIP no le quisieron entregar copia de una resolución de la impugnación	IMPUGNACIONES DE PUNTARENAS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
24	En UIH le indicaron que con la orden de placas solamente debía presentarse y le devolvían la placa en la Uruca.	IMPUGNACIONES DE HEREDIA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	Fue mal notificado en la resolución de una impugnación por la Unidad de Impugnación de Ciudad Cortes	IMPUGNACIONES DE CIUDAD CORTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	Le confeccionaron mal la orden de entrega y lo obligaban a ir a San Carlos a cambiarla	IMPUGNACIONES SAN CARLOS	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
	TOTAL		197	197	0	0	100,00%	0,00%	100,00%

Tabla 3									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (subdimensión: Atención a la persona usuaria)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ¹⁾	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	A usuario se le entrega la Orden de Devolución del Vehículo y se le indica que se le va a llamar para entregarle una cita para que acuda al patio a retirar el automotor y nunca es llamado	DPTO. PLACAS Y VEHICULOS DETENIDOS	118	118	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Se presentó a COSEVI para cancelar la boleta le emitieron la orden de entrega de placas para dirigirse a Placas a Puntarenas para el retiro de la misma, pero el indicaron que ese viernes laboraban hasta las 11:00 am.	DPTO. PLACAS Y VEHICULOS DETENIDOS	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Demasiada espera y excesivas filas para la entrega de una placa retenida	DIRECCIÓN DE LOGISTICA	31	31	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Usuario maltratado por los oficiales de seguridad	DPTO. SERVICIOS GENERALES	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Llamó varias veces a la Central Telefónica para saber si la placa estaba, pero nadie le contestó, tuvo que viajar más de 6 horas para venir a retirar la placa.	DPTO. DE SERVICIOS GENERALES	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Oficiales de Seguridad irrespetan Ley 7600	DPTO. SERVICIOS GENERALES	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Jefe de Servicio al Usuario y Jefe de Dpto. de Placas, Plataforma de Servicio y Registro de Multas y Accidentes, no atienden consultas de público.	DPTO. SERVICIO AL USUARIO	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Funcionario de la Asesoría Legal se niega a recibir documentación	ASESORIA LEGAL	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Usuario recibió maltrato de un funcionario de la Asesoría Legal	ASESORIA LEGAL	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Fue mal atendido y de forma grosera en la Unidad de Impugnaciones de San Carlos	IMPUGNACIONES DE SAN CARLOS	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Resolución de una impugnación de manera inmediata en la UIP	IMPUGNACIONES PUNTARENAS	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	En la UIP no le quisieron entregar copia de una resolución de la impugnación	IMPUGNACIONES PUNTARENAS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	A la empresa Alfaro se le niega la devolución de la placa debido a que la Licda. Anabelle Alparz señala que los representantes de la empresa poseen infracciones a título personal.	IMPUGNACIONES PUNTARENAS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Se condenó una multa a un menor de edad con horas de trabajo social, pero cuando fueron a retirar el vehículo se les dijo que debían pagar el acarreo y custodia hasta que cumpliera con el trabajo comunal	IMPUGNACIONES ALAJUELA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	A pesar de que tiene solamente dos infracciones impugnadas para retirar el vehículo le exigen el pago del acarreo y custodia	IMPUGNACIONES ALAJUELA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	Solicita conocer el estado de una apelación y lo envían a Alajuela y de ahí lo devuelven hacia impugnaciones de San José	IMPUGNACIONES SAN JOSÉ	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Fue mal atendido y de forma grosera en la Unidad de Impugnaciones de San Carlos	IMPUGNACIONES DE SAN CARLOS	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Incumplimiento prestado por la administración. Al momento de solicitar la devolución de una placa retenida en la Unidad de Impugnaciones de Liberia, en tanto el coordinador de dicha Unidad, se encontraba incapacitado y no se suplió su ausencia y por lo tanto la prestación del servicio quedó suspendido.	IMPUGNACIONES LIBERIA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Recibió un mal trato por parte de una funcionaria de la USR	IMPUGNACIONES SAN RAMÓN	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	En UIH le indicaron que con la orden de placas solamente debía presentarse y le devolvían la placa en la Uruca.	UNIDAD DE IMPUGNACIONES DE HEREDIA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	Fue mal notificado en la resolución de una Impugnación por la Unidad de Impugnación de Ciudad Cortes	IMPUGNACIONES DE CIUDAD CORTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
22	Canceló la multa y aún le aparecía pendiente en el sistema	DPTO. TESORERIA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
23	Hacinamiento en la Sala de espera en la Plataforma de Servicios	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
24	Felicitación a funcionarios de la Plataforma de Servicios	PLATAFORMA DE SERVICIOS	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	Se le hace venir al usuario a retirar las placas sin haber llegado estas a Cosevi y por eso no se las pueden devolver	PLATAFORMA DE SERVICIOS	27	0	0	27	0,00%	0,00%	100,00%
26	Sordomudo no esta de acuerdo con que los funcionarios solo hayan llevado el curso de lesco 1. Aún no están capacitados para hablar en Lesco	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
27	Tubo una colisión hace tres meses y el Cosevi aún no ha enviado la estadística al juzgado de Tránsito de Heredia	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
28	Desde hace un mes lo infraccionaron y fue a pagar la multa y esta no había sido incluida en el sistema de infracciones	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
29	La infracción 2016-22100577, realizada el 6-12-2016, le aparecía pendiente, por lo cual no la podía cancelar.	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
30	Dado a que la boleta 2012 96600330, aun aparece como pendiente en el sistema se apersonó en la ventanilla y solicitó el envío de la información al Segundo Circuito, regresó a COSEVI, para que enviaran la información pero en el segundo circuito le indicaron que le llevara un documento certificando el envío de la	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
31	A pesar de que las placas están en el Cosevi, la boleta no esta registrada	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
32	La página web del cosevi tiende a confundir la dirección de licencias	ATI	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			240	213	0	27	88,75%	0,00%	11,25%

Tabla 4									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
No.	Detalle de la Inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas *	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	A usuario se le entrega la Orden de Devolución del Vehículo y se le indica que se le va a llamar para entregarle una cita para que acuda al patio a retirar el automotor y nunca es llamado	DPTO. PLACAS Y VEHICULOS DETENIDOS	118	118	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Demasiada espera y excesivas filas para la entrega de una placa retenida	DIRECCIÓN DE LOGISTICA	31	31	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Llamó varias veces a la Central Telefónica para saber si la placa estaba, pero nadie le contestó, tuvo que viajar mas de 6 horas para venir a retirar la placa.	DPTO. DE SERVICIOS GENERALES	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Se irrespeta el horario de la Institución, abren y cierran los portones antes de las horas de entrada y de salida	DPTO. DE SERVICIOS GENERALES	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Usuario maltratado por los oficiales de seguridad	DPTO. DE SERVICIOS GENERALES	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Oficiales de Seguridad irrespetan Ley 7600	DPTO. DE SERVICIOS GENERALES	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Jefe de Servicio al Usuario y jefes de Dpto. de Placas, Plataforma de Servicio y Registro de Multas y Accidentes, no atienden consultas de público.	DPTO. SERVICIO AL USUARIO	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Funcionario de la Asesoría Legal se niega a recibir documentación	ASESORIA LEGAL	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Usuario recibió maltrato de un funcionario de la Asesoría Legal	ASESORIA LEGAL	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Realizó el traspaso de vehículo y pago todos los partes, pero luego le aparece uno nuevo y desea que se lo traspasen al antiguo dueño registral	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	La infracción 2016-22100577, realizada el 6-12-2016, le aparecía pendiente, por lo cual no la podía cancelar.	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Realizó el traspaso de vehículo y pago todos los partes, pero luego le aparece uno nuevo y desea que se lo traspasen al antiguo dueño registral	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Dado a que la boleta 2012-96600330, aun aparece como pendiente en el sistema se apersonó en la ventanilla y solicitó el envío de la información al Segundo Circuito, regresó a COSEVI, para que enviaran la información pero en el segundo circuito le indicaron que le llevara un documento certificando el envío de la información al Corte.	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Tuvo una colisión hace tres meses y el Cosevi aún no ha enviado la estadística al Juzgado de Tránsito de Heredia	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Desde hace un mes lo infraccionaron y fue a pagar la multa y esta no había sido incluida en el sistema de infracciones	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	A pesar de que las placas están en el Cosevi, la boleta no esta registrada	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Incumplimiento prestado por la administración. Al momento de solicitar la devolución de una placa retenida en la Unidad de Impugnaciones de Liberia, en tanto el coordinador de dicha Unidad, se encontraba incapacitado y no se suplió su ausencia y por lo tanto la prestación del servicio quedó suspendido.	IMPUGNACIONES LIBERIA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Fue mal atendido y de forma grosera en la Unidad de Impugnaciones de San Carlos	IMPUGNACIONES SAN CARLOS	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Se presentó a COSEVI para cancelar la boleta AB-3470, le emitieron la orden de entrega de placas 39-20127-PT, DVP, para dirigirse a Placas a Puntarenas para el retiro de la misma, pero el indicaron que ese viernes laboraban hasta las 11:00 am.	IMPUGNACIONES SAN RAMÓN	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	Recibió un mal trato por parte de una funcionaria de la UISR	IMPUGNACIONES SAN RAMÓN	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	En la UIP no le quisieron entregar copia de una resolución de la Impugnación	UNIDAD DE IMPUGNACIONES DE PUNTARENAS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
22	Resolución de una impugnación de manera inmediata en la UIP	IMPUGNACIONES PUNTARENAS	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
23	Solicita conocer el estado de una apelación y lo envían a Alajuela y de ahí lo devuelven hacia Impugnaciones de San José	IMPUGNACIONES SAN JOSÉ	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
24	Fue mal notificado en la resolución de una Impugnación por la Unidad de Impugnación de Ciudad Cortes	IMPUGNACIONES DE CIUDAD CORTES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	Se condenó una multa a un menor de edad con horas de trabajo social, pero cuando fueron a retirar el vehículo se les dijo que debían pagar el acarreo y custodia hasta que cumpliera con el trabajo comunal	IMPUGNACIONES ALAJUELA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	En UIH le indicaron que con la orden de placas solamente debía presentarse y le devolvían la placa en la Uruca.	IMPUGNACIONES DE HEREDIA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
27	Hacinamiento en la Sala de espera en la Plataforma de Servicios	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
28	Se le hace venir al usuario a retirar las placas sin haber llegado estas a Cosevi y por eso no se las pueden devolver	PLATAFORMA DE SERVICIOS	27	0	0	27	0,00%	0,00%	100,00%
29	Sordomudo no esta de acuerdo con que los funcionarios solo hayan llevado el curso de lescó 1. Aún no están capacitados para hablar en lescó	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
30	Canceló la multa y aún le aparecía pendiente en el sistema	DPTO. TESORERIA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
31	La página web del cosevi tiende a confundir la dirección de licencias	ATI	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			233	206	0	27	88,41%	0,00%	11,59%

Tabla 5									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (subdimensión Instalaciones)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ¹²	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Inconformidad por la Instalaciones de la Unidad de Impugnaciones de Liberia e Información	IMPUGNACIONES LIBERIA	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	No hay orinales en los baños de hombres para los usuarios	DPTO. DE SERVICIOS GENERALES	2	0	0	2	0,00%	0,00%	100,00%
3	Hacinamiento en la Sala de espera en la Plataforma de Servicios	DPTO. DE SERVICIOS GENERALES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Favor dar mantenimiento y/o limpieza al terreno del COSEVI, ubicado en el Cerro Alto, Coyojar, Orotina, el cual se encuentra sumamente enmontado.	DPTO. DE SERVICIOS GENERALES	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Desea conocer la razón del porqué se eliminó el ingreso al parqueo, quiere conocer el documento legal que demanda ese accionar.	DPTO. DE SERVICIOS GENERALES	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	TOTAL		8	6	0	2	75,00%	0,00%	25,00%

Tabla 6									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (subdimensión Otras)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ¹²	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Al salir de una audiencia los oficiales de tránsito lo amedrentaron en la puerta de infracciones	DGPT	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	No le quisieron atender en licencias.	DGEV	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	La página web no exhibe datos para solicitar licencia de conducir.	DGEV	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Consulta horario de Cosevi, para presentar una oferta en una licitación.	OTROS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Funcionario del MSP que no respeta el campo de parqueo de su moto.	MSP	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	No esta de acuerdo con la modificación de la Ley de Tránsito	DGEV	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	En la página web del Cosevi no hay información para homologación de licencias.	DGEV	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	No le quisieron atender en licencias.	DGEV	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	No esta de acuerdo con la modificación de la Ley de Tránsito	OTROS	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Denuncia que el Cosevi no le devuelve el vehículo.	DGPT	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Mala atención por parte de los funcionarios que atienden el patio del MOPT para la devolución de una moto	MOPT	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Le quitaron las placas y no le entregaron boleta	MUNICIPALIDAD SJ	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
	TOTAL		12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 7			
Origen de las inconformidades externas			
No.	Unidad organizacional institucional que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
1	DPTO. PLACAS Y VEHICULOS DETENIDOS	122	34,56%
2	DIRECCIÓN DE LOGISTICA	31	8,78%
3	DPTO. SERVICIOS GENERALES	24	6,79%
4	DPTO. SERVICIO AL USUARIO	33	9,34%
5	ASESORIA LEGAL	5	1,41%
6	IMPUGNACIONES DE SAN CARLOS	3	0,84%
7	IMPUGNACIONES PUNTARENAS	5	1,41%
8	IMPUGNACIONES ALAJUELA	2	0,56%
9	IMPUGNACIONES SAN JOSÉ	1	0,28%
10	IMPUGNACIONES LIBERIA	2	0,56%
11	IMPUGNACIONES SAN RAMÓN	2	0,56%
12	IMPUGNACIONES DE HEREDIA	1	0,28%
13	IMPUGNACIONES DE CIUDAD CORTES	1	0,28%
14	DPTO. TESORERIA	1	0,28%
15	PLATAFORMA DE SERVICIOS	88	24,92%
16	DPTO. REGISTRO DE MULTAS Y ACCIDENTES	13	3,68%
17	DIRECCION EJECUTIVA	6	1,70%
18	ASESORIA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION	1	35,00%
19	OTROS	12	340,00%
TOTAL		353	100,00%

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

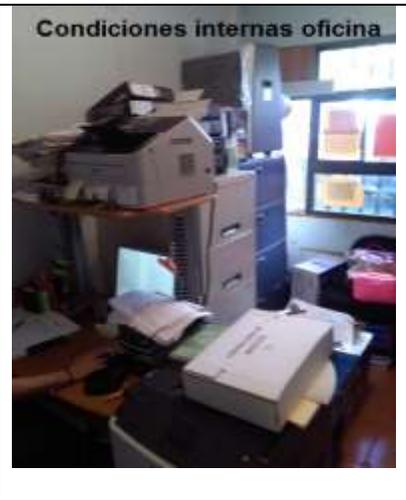
▪ Unidad de Impugnaciones Guápiles.



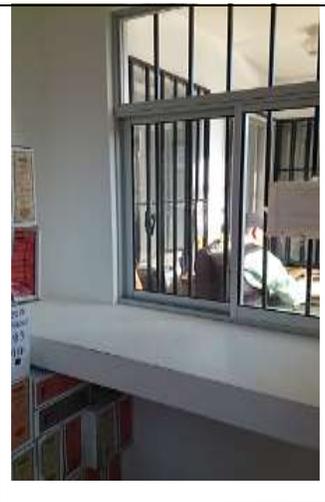
- Unidad de Impugnaciones Limón.



- Unidad de Impugnaciones Ciudad Cortes (Osa).



- Unidad de Impugnaciones San Carlos y Puntarenas (ejemplos adicionales).



FOTOS SOBRE LAS CONDICIONES SERVICIOS SANITARIOS PARA PUBLICO (HOMBRES) OFICINAS
CENTRALES CONTIGUO A CONTRALORIA DE SERVICIOS

