



CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL

CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE GESTION DE LA  
CONTRALORIA DE SERVICIOS  
AÑO 2018

*LIC. RONNY LOPEZ BADILLA*

MARZO 2019

**Conocido en la sesión ordinaria de Junta  
Directiva nº 2945-19 del 27/3/2019**

## **I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN**

### **Productos o servicios institucionales:**

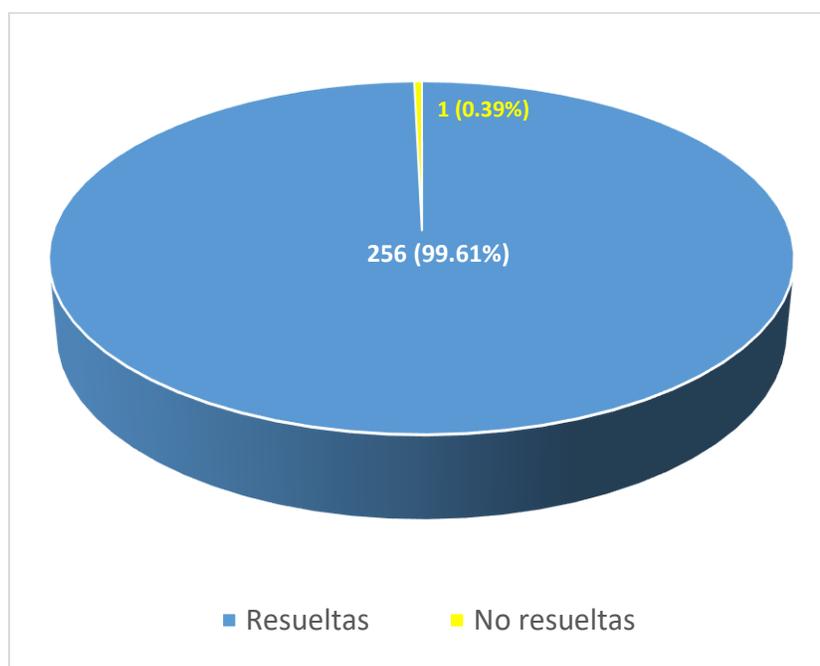
A continuación, se enumeran los servicios más significativos. Cabe mencionar que esta es una lista provisional dado a que a diciembre 2018 no se cuenta con un catálogo institucional de servicios oficial y completo en el cual se detalle todos los servicios que se brindan al usuario externo.

1. Impugnaciones de boletas de citación.
2. 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.

## **II. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.**

Al viernes 21 de diciembre 2018 (último día oficial de labores) se recibieron un total de 257 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 256 y 1 quedó en proceso ya que la misma fue presentada el último día hábil (21/12/2018), lo cual arroja un resultado efectivo de atención del 99.61 %.

### SOLICITUDES DE GESTIÓN FORMULADAS POR USUARIOS EXTERNOS EN EL 2018



Fuente: Registros Contraloría de Servicios.

Aunado a lo anterior, durante el 2018 que fueron atendidas y resueltas de manera inmediata 10551<sup>a</sup> consultas (anexo 1), las cuales estaban relacionadas con los servicios que brinda la institución, así como en gran parte con lo referente a temas de 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 son proporcionados a los interesados.

Según la clasificación por subdimensiones<sup>b</sup> para catalogar las gestiones presentadas por las personas usuarias, podemos resumir las presentadas durante el 2018 de la siguiente manera:

---

<sup>a</sup> No incluye llamadas telefónicas.

<sup>b</sup> Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios, enero 2019. - Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Área de Modernización del Estado, MIDEPLAN.

### Cuadro N.º 1

#### Clasificación de las Solicitudes de Gestión 2018

SUBDIMENSION	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACIÓN	58	22.6%
ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	223	86.8%
TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS	56	21.8%
INSTALACIONES	2	0.8%
OTROS	3	1.2%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2018.

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

### Cuadro N.º 2

#### Origen de las Solicitudes de Gestión 2018

No.	Unidad Organizacional	Total Absoluto	Total Relativo
1	Placas y Vehículos Detenidos	61	23.74%
2	Plataforma de Servicios	86	33.46%
3	Dirección de Logística	13	5.06%
4	Asesoría Técnica de Información	7	2.72%
5	Registro de Multas y Accidentes	10	3.89%
6	Dpto. Servicio al Usuario	17	6.61%
7	Dpto. Servicios Generales	37	14.40%
8	Impugnaciones Cartago	8	3.11%
9	Impugnaciones Guápiles	2	0.78%
10	Impugnaciones Puntarenas	1	0.39%
11	Impugnaciones San José	1	0.39%
12	Impugnaciones Alajuela	1	0.39%
13	Impugnaciones San Carlos	3	1.17%
14	Impugnaciones San Ramón	1	0.39%
15	Asesoría Legal	2	0.78%
17	Dirección Ejecutiva	1	0.39%
18	Otras dependencias	6	1.17%
<b>TOTAL</b>		<b>257</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2018.

## OFICINAS REGIONALES DE IMPUGNACIONES

Durante el 2018 se realizaron giras a las 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. Además de la percepción de los usuarios en general se incorporó la revisión de las condiciones en la prestación de los servicios en relación con las personas usuarias con discapacidad.

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

**Cuadro N.º 3**

### Encuestas a usuarios oficinas regionales de impugnaciones 2018

UNIDAD DE IMPUGNACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alajuela (19 dic.)	17	7%
Cartago (23 nov.)	7	3%
Guápiles (12-13 dic.)	23	10%
Heredia (19 dic.)	23	10%
Liberia (14-20 abr./27-28 set.)	59	24%
Limón (18-20 dic.)	12	5%
Pérez Zeledón (28-29 nov.)	14	6%
Puntarenas (12 dic.)	9	4%
San Carlos (5-6 dic.)	25	11%
San Ramón (4-6 dic.)	22	9%
Ciudad Cortes (10-23 ago.)	25	11%
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2018.

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 de los 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:

**Cuadro N.º 4**

**Resultados encuestas a usuarios oficinas regionales de impugnaciones 2018**

<b>Percepción (basándose en la experiencia del usuario) de los aspectos: Servicio de atención, Rapidez de la atención, Calidad de los servicios.</b>		
<i>Muy buena</i>	128	55%
<i>Buena</i>	53	22%
<i>Regular</i>	26	11%
<i>Mala</i>	7	3%
<i>Muy mala</i>	22	9%
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>
<b>Nivel de satisfacción en general con nuestros servicios</b>		
<i>Completamente satisfecho</i>	104	44%
<i>Satisfecho</i>	90	38%
<i>Insatisfecho</i>	33	14%
<i>Completamente insatisfecho</i>	9	4%
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2018.

En cuanto a las observaciones u comentarios hechos por los usuarios de las diferentes unidades de impugnaciones, en el siguiente cuadro recoge lo manifestado al respecto:

**Cuadro N.º 5**

**Observaciones usuarios oficinas regionales de impugnaciones 2018**

<b>UNIDAD DE IMPUGNACIONES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Alajuela	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de techo para los que hacemos fila en las afueras de la oficina.</li> <li>▪ Procurar hacer el retiro de placas aquí mismo.</li> </ul>
Cartago	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El sistema operativo se pega mejorarlo.</li> <li>▪ Mejorar el trato hacia las personas.</li> <li>▪ Falta techo fuera de las instalaciones.</li> <li>▪ No estaba en el sistema el parte.</li> <li>▪ Información por parte de oficiales no son amables y son prepotentes.</li> <li>▪ El servicio es malo, además el trato personal es pésimo.</li> </ul>
Heredia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizar más la tecnología y que contesten los teléfonos.</li> <li>▪ Que la entrega de placas sea regional.</li> <li>▪ Mejorar calidad de trato al usuario.</li> </ul>
San Ramón	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conectividad para las citas muy mala.</li> <li>▪ Mala atención (malacrianza).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La cita no cumple con su fin ya que al tener todo listo debería ser más ágil.</li> <li>▪ Tiempo de espera para el proceso muy largo.</li> <li>▪ Exceso de tramitología.</li> <li>▪ Falta indicaciones para realizar el trámite.</li> <li>▪ Que tengan servicios sanitarios.</li> <li>▪ Faltan sillas de espera.</li> <li>▪ Muy lento el servicio total.</li> <li>▪ Citas casi imposibles.</li> <li>▪ Lento el trámite mucho 4 movimientos para el mismo trámite.</li> <li>▪ Edificio en muy mal estado.</li> </ul>
Ciudad Cortes (Osa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas en muy mal estado, no reúne las mínimas condiciones; pésimas instalaciones.</li> <li>▪ Contar con oficinas en la zona de Rio Claro.</li> </ul>
Guápiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que se entreguen las placas en esta unidad no en Limón.</li> <li>▪ Mejorar instalaciones aire acondicionado, aleros para protección de usuarios.</li> <li>▪ Mejora comunicación con la unidad (telefonía, internet).</li> <li>▪ Alero con sombra para cubrir del sol y la lluvia.</li> <li>▪ Incomodo venir a Guápiles por un trámite y luego ir a Limón a retirar las placas.</li> <li>▪ No es posible tener que esperar de 5 a 8 días para retirar las placas e ir a Limón.</li> </ul>
Liberia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Más personal más rapidez.</li> <li>▪ Darles un mejor cuidado a los vehículos, cobran mucha plata por el parqueo.</li> <li>▪ Que quiten las citas, porque el trámite es muy largo.</li> <li>▪ Por un vehículo vine 8 veces y por este ya es la segunda vez que vengo.</li> <li>▪ Dar la información de cómo sacar la cita ya que no conozco de computación le cuesta un poco.</li> </ul>
Limón	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cambiar el procedimiento de retiro de placas debería de ser por zona de retiro.</li> <li>▪ Malas fuentes de información, mejorar ya que no contestan ni los teléfonos.</li> <li>▪ Se debería entregar las placas en Guápiles lugar donde las retiraron.</li> <li>▪ Mejorar la información para no hacer tanto tramite.</li> <li>▪ Mejorar la forma de custodia de vehículos.</li> <li>▪ Dar más tiempo para la destrucción de las placas.</li> <li>▪ Policía de Tránsito maltrata mucho las placas a la hora de retirarlas.</li> </ul>
San Carlos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se pierden los documentos presentados.</li> <li>▪ Debería de existir sala de espera bajo techo, a pesar de tener cita trámite muy lento.</li> <li>▪ La forma de atención al cliente para impugnaciones del portón solo ingresa 5 personas por hora sin importar el estado del clima trámite muy lento, y dejan de atender a las 2 pm.</li> <li>▪ Es un problema sacar cita no atienden y se hace muy larga la espera.</li> <li>▪ Necesitan más personal pésimo servicio.</li> <li>▪ No hay donde obtener información, instalaciones en mal estado.</li> </ul>
San Ramón	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conectividad para las citas muy mala.</li> <li>▪ Mala atención (malacrianza).</li> <li>▪ La cita no cumple con su fin ya que al tener todo listo debería ser más ágil.</li> <li>▪ Tiempo de espera para el proceso muy largo.</li> <li>▪ Exceso de tramitología.</li> <li>▪ Falta indicaciones para realizar el trámite.</li> <li>▪ Que tengan servicios sanitarios.</li> <li>▪ Faltan sillas de espera.</li> <li>▪ Muy lento el servicio total.</li> <li>▪ Citas casi imposibles.</li> <li>▪ Lento el trámite mucho 4 movimientos par el mismo trámite.</li> <li>▪ Edificio en muy mal estado.</li> </ul>
Pérez Zeledón	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Más información de requisitos y que pueda entrar a las oficinas más de una persona.</li> <li>▪ Arreglo de pago sería ideal.</li> <li>▪ Mejor comunicación entre la policía de tránsito y la unidad de impugnación ya que esto genera atraso.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poco lento el servicio, poco personal.</li> </ul>
Puntarenas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las instalaciones malas faltan asientos.</li> <li>▪ No hay agua ni servicios sanitarios malos.</li> <li>▪ No hay donde esperar.</li> <li>▪ Mejorar todo en especial el edificio.</li> </ul>

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2018.

También se hizo una breve inspección sobre las condiciones físicas de las instalaciones en general y en cuanto a los aspectos relacionados con la atención de personas usuarias con discapacidad. El siguiente cuadro señala dichos aspectos:

#### Cuadro N.º 6

#### Aspectos relacionados con las instalaciones en general y con la atención de personas usuarias con discapacidad en oficinas regionales de impugnaciones 2018.

UNIDAD DE IMPUGNACIONES	OBSERVACIONES
Alajuela	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alero muy corto en las afueras de las instalaciones.</li> <li>▪ No hay inconvenientes en cuanto a la atención de personas usuarias con discapacidad.</li> </ul>
Cartago	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puerta de acceso trasera quebrada en su totalidad y en su lugar estaba cubierta por cartones.</li> <li>▪ No hay inconvenientes en cuanto a la atención de personas usuarias con discapacidad.</li> </ul>
Ciudad Cortes (Osa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carece totalmente de condiciones para la realización de audiencias</li> <li>▪ Carece de condiciones para la atención de personas con discapacidad relacionadas con la movilidad, tanto en la ventanilla como a lo interno.</li> </ul>
Guápiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La ventanilla para la atención de los usuarios está a una altura inadecuada para personas en silla de ruedas (1.14 ms).</li> <li>▪ La entrada de las instalaciones no cuenta con una rampa de acceso y al frente tienen una parrilla cuyo ancho dificulta la maniobrabilidad de sillas de ruedas.</li> <li>▪ En la entrada a las instalaciones generalmente se estacionan las patrullas de la Policía de Tránsito, algunos vehículos de funcionarios y además funciona como depósito de vehículos detenidos.</li> <li>▪ La entrada a las instalaciones es utilizada por los funcionarios de la Policía de Tránsito para lavar las unidades, exponiendo a los usuarios con mojarlos.</li> <li>▪ La entrada a las instalaciones es utilizada para estacionar la grúa-plataforma de la Polic. Tránsito.</li> </ul>
Heredia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tanto al costado oeste como sur esta rodeado de matorrales que cubren totalmente la malla.</li> <li>▪ No hay inconvenientes en cuanto a la atención de personas usuarias con discapacidad.</li> </ul>
Liberia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No hay inconvenientes en cuanto a la atención de personas usuarias con discapacidad.</li> </ul>
Limón	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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 como muletas o andadera para hacerlo.</li> <li>▪ La entrada de las instalaciones no presenta rampa para el acceso en silla de ruedas.</li> </ul>
San Carlos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En la zona de atención al público, en la segunda planta, la baranda de protección es muy baja y el enrejado muy separado exponiendo a que un niño caiga desde ese lugar.</li> <li>▪ La unidad carece de espacio para la atención de personas con discapacidad, se intentó habilitar un espacio para dicho trámite, pero el mismo además no ser adecuado para tal efecto es utilizado como casetilla del oficial de seguridad.</li> </ul>
San Ramón	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las instalaciones están en deplorables condiciones, hay poco espacio de trabajo, no existen zonas de espera para los usuarios, el cielo raso está muy malo, en cualquier momento cae encima de un usuario.</li> <li>▪ No se cuenta con servicios sanitarios para usuarios con discapacidad y usuarios en general, por los demás</li> </ul>

	no hay inconvenientes en cuanto a la atención de personas usuarias con discapacidad.
Pérez Zeledón	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No hay inconvenientes en cuanto a la atención de personas usuarias con discapacidad.</li> </ul>
Puntarenas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En esta Unidad las instalaciones se encuentran en mal estado, no tiene lugares adecuados para la atención de público en general no reúne las condiciones necesarias de una unidad de atención al público.</li> </ul>

**Fuente:** Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2018.

De igual modo se realizaron encuestas de percepción a los funcionarios de las Oficinas Regionales distribuidos de la siguiente manera:

**Cuadro N.º 7**

**Encuestas a funcionarios oficinas regionales de impugnaciones 2018**

Unidad de Impugnaciones	CANTIDAD	PORCENTAJE
Unidad Impugnaciones Alajuela	11	16.4%
Unidad Impugnaciones Cartago	9	13.4%
Unidad Impugnaciones Guápiles	3	4.5%
Unidad Impugnaciones Heredia	4	6.0%
Unidad Impugnaciones Liberia	5	7.5%
Unidad Impugnaciones Limón	6	9.0%
Unidad Impugnaciones Pérez Zeledón	4	6.0%
Unidad Impugnaciones Puntarenas	3	4.5%
Unidad Impugnaciones San Carlos	10	14.9%
Unidad Impugnaciones San Ramón	11	16.4%
Ciudad Cortes (Osa)	1	1.5%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2018.

En resumen, en el siguiente cuadro se detallan los aspectos y los resultados obtenidos, a saber:

### Cuadro N.º 8

#### Resultados de encuestas a funcionarios oficinas regionales de impugnaciones 2018

ASPECTO	CANT	%
<i>Funcionarios con más de 3 años de laborar</i>	44	66%
<i>Funcionarios que nunca han recibido capacitación para atención al usuario</i>	57	85%
<i>Funcionarios que nunca han recibido capacitación técnico-legal</i>	60	90%
<i>Funcionarios que nunca han recibido capacitación sobre la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad.</i>	57	85%
<i>Funcionarios que consideran que las instalaciones están de mal a regular condiciones</i>	39	58%
<i>Funcionarios que consideran que estar inseguros ante el usuario</i>	53	79%
<i>Funcionarios que consideran no contar con los recursos materiales necesarios</i>	37	55%
<i>Funcionarios que consideran no contar con los recursos tecnológicos adecuados</i>	29	43%
<i>Funcionarios que consideran no contar con la suficiente capacitación</i>	60	60%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2018.

Finalmente, las principales observaciones hechas por los funcionarios de las diferentes oficinas de impugnaciones, se detallan en el siguiente cuadro:

### Cuadro N.º 9

#### Observaciones de los funcionarios de las oficinas regionales de impugnaciones 2018

Unidad de Impugnaciones	OBSERVACIONES
Alajuela	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ La impresora falla con mucha frecuencia, sería importante una nueva.</li><li>▪ Es necesario que haya un oficial de seguridad ya que en ocasiones los usuarios se comportan de manera agresiva.</li><li>▪ Las instalaciones son pequeñas para la atención de usuarios como para los funcionarios.</li><li>▪ El aire acondicionado está mal ubicado en la oficina.</li><li>▪ Por encontrarse el edificio cerca de la empresa Coopemontecillos, estamos expuestos a todos los días a contaminación del aire (malos olores).</li><li>▪ No se cuenta con comedor.</li><li>▪ No existen procedimientos claramente establecidos con la Municipalidad de Alajuela para la entrega de vehículos.</li><li>▪ No existe una herramienta útil para verificar donde se encuentran los vehículos.</li><li>▪ No existe comunicación con Hacienda para verificar información.</li><li>▪ No contamos con depósito de placas, lo cual implica para el usuario tener que trasladarse a San José para retiro de las placas.</li><li>▪ Falta de capacitación para aplicar la Ley 8220.</li><li>▪ Capacitación para la atención de usuarios.</li></ul>

Cartago	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones pequeñas para albergar a la gente, archivos, ampos etc.</li> <li>▪ Los bombillos de afuera del edificio están quemados.</li> <li>▪ No hay coordinación en horarios de desayuno y almuerzo no cubre nadie.</li> <li>▪ Dar capacitación de toda índole.</li> <li>▪ Al ser poco personal se tarda varios días para incluir las placas en los sistemas.</li> <li>▪ Hace falta que el personal de seguridad cuente con 24 horas de vigilancia del edificio.</li> </ul>
Guápiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Urge instalación de aires acondicionados.</li> <li>▪ Contratación de seguridad.</li> <li>▪ Instalación de archivos móviles.</li> <li>▪ Instalación de persianas en las ventanas.</li> </ul>
Heredia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de seguridad ya que las placas se custodian en un lugar no adecuado.</li> <li>▪ Escritorios dañados y sillas viejas.</li> <li>▪ Faltan oficiales de seguridad para actuar ante usuarios agresivos.</li> </ul>
Liberia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de supervisión del edificio en general.</li> <li>▪ Ley 7600.</li> <li>▪ Falta de seguridad para usuarios y para servidores</li> </ul>
Limón	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se requiere capacitación en los campos de manejo de personal, redacción de informes, atención al cliente, refrescamiento en materia legal etc.</li> </ul>
San Carlos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidad de capacitación en idiomas inglés, mandarín, Lesco, etc.</li> <li>▪ Instalaciones incómodas.</li> <li>▪ Cada regional administra según su conveniencia, beneficio, o interpretación de la ley, se debe unificar los lineamientos para que no se cause perjuicio al usuario.</li> <li>▪ Existe mucho recargo de funciones y aun no se han restaurado los puestos.</li> <li>▪ Mejorar la comunicación con CSV específicamente ATI.</li> </ul>
San Ramón	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de seguridad no hay oficiales o cámaras.</li> <li>▪ Problemas de espacio oficina incómoda.</li> <li>▪ Evidente problema de falta de servicios sanitarios para los usuarios.</li> <li>▪ Falta de salas de audiencias</li> <li>▪ No tenemos fotocopiadora.</li> <li>▪ Edificio en mal estado y no reúne las condiciones para trabajar.</li> </ul>
Pérez Zeledón	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación en manejo de personal.</li> <li>▪ Hacer que los funcionarios acaten las disposiciones de las jefaturas.</li> <li>▪ Que las jefaturas de las regionales seamos más escuchados por las jefaturas.</li> <li>▪ Poner más atención por parte de los jefes del ambiente laboral.</li> </ul>
Puntarenas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poca atención de servicio al usuario a las regionales</li> <li>▪ La cara de la institución no está solo en San José.</li> <li>▪ Instalaciones tanto internas como externas pésimas.</li> <li>▪ No hay seguridad para los funcionarios ante usuarios agresivos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de interés de la institución para reparar el edificio.</li> <li>▪ Mejorar aspectos tanto físicos como tecnológicos en las regionales</li> </ul>
Ciudad Cortes (Osa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No cuento con espacio para las audiencias y el almacenamiento de documentación.</li> <li>▪ No tengo condiciones para la debida atención de personas con discapacidad o muletas.</li> </ul>

### III. CONCLUSIONES

A continuación, se detallan las principales conclusiones relacionadas con la gestión del año 2018:

1. A diciembre del 2018 se carece aún de un catálogo institucional de servicios.
2. Las solicitudes de gestión presentadas en el 2018 ante la Contraloría de Servicios fueron un total de 257 de las cuales fueron atendidas 256 lo que representa un 99.61% y se atendieron un total de 10551 relacionadas con los servicios que brinda el Cosevi y también en su mayoría con lo referente a temas de los servicios que brinda la Dirección General de Educación Vial.
3. La mayoría de solicitudes de gestión presentadas ante la Contraloría de Servicios están relacionadas en primer lugar con la forma de que se presta la atención a la persona usuaria 223 (86.8%), en segundo lugar, con respecto a la información que la persona usuaria requiere para un total de 58 (22.6%) y en tercer lugar con aspectos relacionados con tramitología y gestión de procesos 56 (21.8%).
4. Las unidades en las cuales de concentra el origen de las solicitudes de gestión durante el 2018 fueron Plataforma de Servicios con 86 (33.4%), la Unidad de Placas y Vehículos Detenidos 61 (23.7%) y el Departamento de Servicios Generales con 37 (14.4%).
5. De las Oficinas Regionales de Impugnaciones se originaron un total de 17 solicitudes de gestión de las cuales el 47% (8) corresponde a la Unidad de Cartago y el 18% (3) a la Unidad de San Carlos, siendo estas dos las más significativas. De las demás ninguna de ellas no representa ni 0.8%.
6. De acuerdo a las 236 encuestas aplicadas a los usuarios de las Oficinas Regionales de Impugnaciones en todo el país, tan solo el 58% (128) calificó como muy bueno el servicio en función de la atención, la rapidez y la calidad; y como completamente satisfechos un 44% (104) en función del nivel de satisfacción general con nuestros servicios.
7. En cuanto a observaciones generales o comentarios consignados en las encuestas aplicadas a los usuarios en las Oficinas Regionales de Impugnaciones podemos resumir las siguientes:
  - a. Malas condiciones y carencia de protección ante las inclemencias del clima en las filas que realizan para ser atendidos.
  - b. Lentitud en el servicio, exceso de tramites, poco personal.
  - c. Inadecuada atención (trato) personal por funcionarios como por oficiales de seguridad privada.

- d. Falta de información, mala información, no atención de teléfonos.
  - e. Problemas con los sistemas, con la conectividad y dificultad para la obtención de citas por web.
  - f. La entrega de placas en un lugar diferente al de la emisión de la orden de devolución.
  - g. Instalaciones en mal estado, falta de sillas de espera, carencia de servicios sanitarios.
  - h. Largos tiempos de espera y en la atención.
  - i. Mejor custodia de los vehículos detenidos.
8. Lo que respecta a las condiciones para la atención de personas con discapacidad, las oficinas regionales de Alajuela, Cartago, Heredia, Liberia, San Ramón y Pérez Zeledón no presentan inconvenientes; la de Ciudad Cortés, Puntarenas y San Carlos no tienen condiciones, y las de Guápiles, Limón presentan inconvenientes parcialmente.
9. De acuerdo a la percepción de los funcionarios existe carencia de capacitación para atención al usuario, en materia técnica-legal, sobre la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad.
10. De acuerdo a la percepción de los funcionarios en las Oficinas Regionales existen deficiencias en cuanto a: instalaciones, seguridad, recurso humano, materiales, recursos tecnológicos (equipos, software y conectividad), capacitación, estandarización de procedimientos y tramites y comunicación y respaldo de la jefatura.

#### IV. RECOMENDACIONES

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).

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUB DIMENSIÓN
<b>A la Junta Directiva</b>				
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.	12/3/18 Sesión JD 2911-2018	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.
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	12/3/18 Sesión JD 2911-2018	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Ejecutiva -Dir. Logística -Depto. Servicios Grales.	- Instalaciones.

	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.	12/3/18 Sesión JD 2911- 2018	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.
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).	12/3/18 Sesión JD 2911- 2018	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.
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.	12/3/18 Sesión JD 2911- 2018	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.

Cabe destacar que al finalizar el periodo de gestión 2018 no se proporcionó a esta Contraloría documentación que respalde y nos permitiera poder determinar algún grado de implementación de las recomendaciones. En este sentido inclusive y tal y como corresponde se solicitó formalmente a la Junta Directiva dicha información.

## V. 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.

## VI. ANEXOS

### Anexo 1

Cantidad de consultas registradas en el año 2018				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Consulta infracciones	117	117	100,00%
2	Consulta placas detenidas	40	40	100,00%
3	Consultas de vehículos detenidos	14	14	100,00%
4	Consulta retiro placas	31	31	100,00%
5	Consulta sobre tramites	23	23	100,00%
6	Consulta sobres partes	16	16	100,00%
7	Consulta prescripciones	4	4	100,00%
8	Consulta sobre la ley de transito	1	1	100,00%
9	Consulta sobre citas	80	80	100,00%
10	Consulta plataforma de servicios	1	1	100,00%
11	Consulta sobre licencias	10	10	100,00%
13	Consulta sobres puntos de licencia	3	3	100,00%
14	Consulta oficiales de seguridad	3	3	100,00%
15	Consulta apelaciones	8	8	100,00%
16	Consultas diversas por correo electrónico	10200	10200	100,00%
TOTAL		10551	10551	100,00%

**Nota:** No incluye llamadas telefónicas.

### Anexo 2

---

#### 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.

