



CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL

CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE GESTION DE LA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
AÑO 2019

LIC. RONNY LOPEZ BADILLA

MARZO 2020

I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Bienes y servicios institucionales

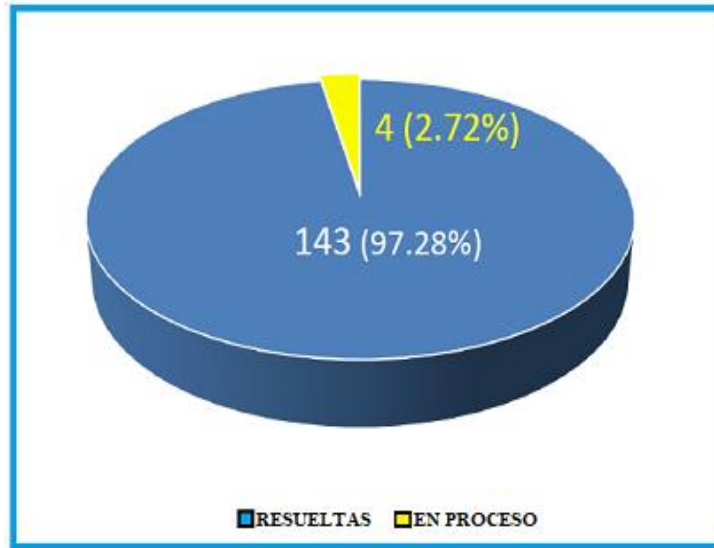
A continuación se enumeran los servicios más significativos. Cabe mencionar que esta es una lista provisional dado a que a marzo 2020 no se cuenta con un catálogo institucional de servicios oficial y completo en el cual se detalle todos los servicios que se brindan al usuario externo.

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

II. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.

Al viernes 20 de diciembre 2019 (último día oficial de labores) se recibieron un total de 147 Solicitudes de Gestión (quejas, denuncias, inconformidades en función de los servicios que presta la institución) formuladas por usuarios externos, de las cuales fueron atendidas 143 quedando en proceso 4 gestiones, dando como resultado una atención porcentual 97.28%, como se muestra en el siguiente gráfico:

**SOLICITUDES DE GESTIÓN FORMULADAS
POR USUARIOS EXTERNOS EN EL 2019**



Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2019.

Las gestiones presentadas por las personas usuarias durante el 2019 se clasifican de la siguiente manera:

Cuadro N° 1

Clasificación de las Solicitudes de Gestión 2018

SUBDIMENSION ^a	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACIÓN	9	22.6%
ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	40	86.8%
TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS	51	21.8%
INSTALACIONES	6	0.8%
OTROS	39	1.2%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2019.

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

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

Cuadro N° 2

Origen de las Solicitudes de Gestión 2019

Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional	Total Absoluto	Total Relativo
<i>Plataforma de Servicios</i>	<i>Atención de usuarios en ventanilla para trámite de devolución de placas y vehículos detenidos, impugnaciones, prescripción de boletas, certificaciones e historial de infracciones.</i>	58	39.47%
<i>Dpto. Servicios Generales</i>	<i>Fiscalización contrato de vigilancia y administración central telefónica.</i>	18	12.25%
<i>Dpto. Servicio al Usuario</i>	<i>Atención al usuario, devolución de placas y vehículos detenidos.</i>	11	7.48%
<i>Impugnaciones San Carlos</i>	<i>Servicio al usuario regionalizado para devolución de placas, vehículos, impugnaciones, prescripción de boletas e historial de infracciones.</i>	9	6.12%
<i>Unidad de Registro de Multas y Accidentes.</i>	<i>Registro y modificaciones de información de multas y accidentes de tránsito.</i>	7	4.76%
<i>Impugnaciones Cartago</i>	<i>Servicio al usuario regionalizado para devolución de placas, vehículos, impugnaciones, prescripción de boletas e historial de infracciones.</i>	7	4.76%
<i>Impugnaciones Liberia</i>	<i>Servicio al usuario regionalizado para devolución de placas, vehículos, impugnaciones, prescripción de boletas e historial de infracciones.</i>	6	4.08%
<i>Placas y Vehículos Detenidos</i>	<i>Citas para la devolución del vehículo, Ubicación de placas detenidas, inclusión de placas en el sistema y destrucción de placas.</i>	5	3.40%
<i>Impugnaciones Heredia</i>	<i>Servicio al usuario regionalizado para devolución de placas, vehículos, impugnaciones, prescripción de boletas e historial de infracciones.</i>	5	3.40%
<i>Impugnaciones Chacarita-Puntarenas</i>	<i>Servicio al usuario regionalizado para devolución de placas, vehículos, impugnaciones, prescripción de boletas e historial de infracciones.</i>	4	2.72%
<i>Dirección Ejecutiva</i>	<i>Fiscalizador y supervisor de las unidades administrativa.</i>	2	1.36%
<i>Impugnaciones Pérez Zeledón</i>	<i>Servicio al usuario para devolución de placas, vehículos, impugnaciones, prescripción de boletas e historial de infracciones.</i>	1	0.68%
<i>Impugnaciones Alajuela</i>	<i>Servicio al usuario regionalizado para devolución de placas, vehículos, impugnaciones, prescripción de boletas e historial de infracciones.</i>	1	0.68%
<i>Impugnaciones Osa</i>	<i>Servicio al usuario regionalizado para devolución de placas, vehículos, impugnaciones, prescripción de boletas e historial de infracciones.</i>	1	0.68%
<i>Otras dependencias</i>	<i>Servicios diferenciados del Consejo de Seguridad Vial. Dirección de Educación Vial, Unidad fiscalizadora de RTV.</i>	12	8.16%
Total		147	100.00%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2019.

Aunado a lo anterior durante el 2019 fueron atendidas y resueltas de manera inmediata por esta Contraloría de Servicios 5.200 consultas, conformadas por 4.602 vía correo electrónico y 598 en forma presencial, las cuales

estaban relacionadas con los servicios que brinda la institución, así como en gran parte con lo referente a los servicios que brinda la Dirección General de Educación Vial (emisión de Licencias, convalidación de licencia extranjera, pruebas teóricas y prácticas de conductores); estos últimos pese a que no pertenecen al Cosevi la ciudadanía en general así lo cree, por lo que en muchos casos nos solicitan información y ayuda que en la medida de lo posible les proporcionamos a los interesados. En el siguiente cuadro resume este particular:

Cuadro N° 3

Consultas de atención rápida 2019

DETALLE DE LA CONSULTA EN FORMA CONCRETA	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
<i>Consultas vía correo electrónico relacionadas con los servicios que brinda la institución y con lo referente al tema de licencias y pruebas prácticas y teóricas de manejo de la DGEV</i>	4602	4602	100%
<i>Consultas realizadas por los usuarios de forma presencial en la Contraloría de Servicios sobre diferentes trámites del Cosevi y Dpto. de Licencias</i>	598	598	100%
TOTAL	5.200	5.200	100%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2019.

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

APLICACION DE ENCUESTAS DE PERCEPCION DE LOS SERVICIOS EN OFICINAS REGIONALES

Durante el año 2019 el Consejo de Seguridad Vial contó con once oficinas regionales de impugnaciones ubicadas en Alajuela, Heredia, Cartago, Chacarita-Puntarenas, Guápiles, Limón, Pérez Zeledón, San Carlos, San Ramón, Liberia y Ciudad Cortez.

De las citadas se realizaron giras a las oficinas regionales de impugnaciones de Cartago, Guápiles, Limón, Pérez Zeledón, San Ramón, San Carlos, Liberia y Chacarita-Puntarenas (ocho en total); con el fin de evaluar la atención de los usuarios mediante la aplicación de encuestas de opinión y de satisfacción del servicio. Además de la percepción de los usuarios se realizó en cada una de ellas la revisión de las condiciones físicas para la prestación de los servicios de las instalaciones en general y en relación con las personas usuarias con discapacidad (Ley 7.600) en particular. Finalmente se aplicaron también encuestas de percepción a los funcionarios de dichas regionales.

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

Cuadro N° 4

Encuestas a usuarios oficinas regionales de impugnaciones 2019

OFICINA REGIONAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
<i>Liberia (24 al 26/4/2019)</i>	35	15%
<i>Guápiles (27-28/8/2019)</i>	31	14%
<i>Limón (29-30/8/2019)</i>	16	7%
<i>Chacarita-Puntarenas (14 al 16/10/2019)</i>	29	13%
<i>San Ramón (22 y 23/10/2019)</i>	25	11%
<i>San Carlos (9 al 11/11/ 2019)</i>	24	11%
<i>Pérez Zeledón (28 al 30/11/2019)</i>	30	13%
<i>Cartago (16 al 18 /12/ 2019)</i>	37	16%
Total	227	100%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2019.

Los elementos consultados a los usuarios fueron los siguientes:

- Veces que ha visitado la unidad de impugnación.
- 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 los aspectos más significativos (percepción y nivel de satisfacción) en la aplicación de las encuestas:

Cuadro N° 5

Resultados encuestas a usuarios oficinas regionales de impugnaciones 2018

Percepción (basándose en la experiencia del usuario) de los aspectos: Servicio de atención, Rapidez de la atención, Calidad de los servicios.		
<i>Muy buena</i>	138	61%
<i>Buena</i>	41	18%
<i>Regular</i>	24	10%
<i>Mala</i>	13	6%
<i>Muy mala</i>	11	5%
Total	227	100%

Nivel de satisfacción en general con nuestros servicios		
<i>Completamente satisfecho</i>	127	56%
<i>Satisfecho</i>	72	32%
<i>Insatisfecho</i>	21	9%
<i>Completamente insatisfecho</i>	7	3%
Total	227	100%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2019.

En cuanto a las observaciones o comentarios adversos hechos por los usuarios de las diferentes oficinas regionales de impugnaciones el siguiente cuadro recoge lo manifestado al respecto:

Cuadro N° 6

Observaciones usuarios oficinas regionales de impugnaciones 2019

OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
Cartago (dic.2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Falta techo fuera de las instalaciones.</i>
Guápiles (ago. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Tramite muy lento, mucho papeleo para trámites.</i> ▪ <i>Falta personal para aligerar los trámites.</i> ▪ <i>Retirar las placas en Limón no es razonable ni lógico.</i> ▪ <i>Muy lento el trámite de boleta descargar.</i> ▪ <i>Fichas para orden de atención.</i> ▪ <i>Falta rotulación de información de ubicación de la unidad.</i> ▪ <i>Tarda mucho en llegar las placas de 5 a 8 días.</i>
Liberia (abril 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Se necesita más personal para más rapidez.</i> ▪ <i>No atienden teléfonos.</i> ▪ <i>Mejorar zonas de espera.</i> ▪ <i>Muchos requisitos, tardan mucho las placas en llegar.</i> ▪ <i>Personal no habla inglés.</i>
Limón (ago. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Muy lenta la atención, falta personal para la atención de usuarios.</i> ▪ <i>No se da respuesta por correo electrónico.</i> ▪ <i>Entregar las placas en el lugar donde las retiran Guápiles o Limón.</i>
Pérez Zeledón (nov. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Muy lenta la entrega de placas.</i> ▪ <i>Citas imposibles de realizar.</i> ▪ <i>Tardan mucho en ingresar las boletas.</i> ▪ <i>El trato no es el mejor, se pierde mucho tiempo.</i> ▪ <i>Mucho tramite no hay información para realizar una sola visita.</i> ▪ <i>Poder realizar el trámite de prescripción acá en la regional.</i> ▪ <i>Exceso de trámites.</i> ▪ <i>Adelantar atención cuando no hay personas delante.</i>

San Carlos (nov. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Muy lento el trámite.</i> ▪ <i>Mucho tramite que se puede obviar.</i> ▪ <i>Entregar la moto el mismo día.</i> ▪ <i>Falta de información en la página de internet.</i> ▪ <i>Pocos espacios para la atención del público.</i> ▪ <i>Falta una zona de espera.</i> ▪ <i>Trato al usuario irrespetuoso.</i> ▪ <i>Dar una mejor información para así realizar una sola visita con toda la documentación necesaria.</i>
San Ramón (oct. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Muy lento el trámite de entrega.</i> ▪ <i>No existen servicios sanitarios.</i> ▪ <i>Tiempo de espera para el proceso muy largo.</i> ▪ <i>Exceso de tramitología.</i> ▪ <i>Edificio en muy mal estado.</i>
Chacarita –Puntarenas (oct. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Malas instalaciones, faltan asientos.</i> ▪ <i>Muy lento el servicio.</i> ▪ <i>Espera para la entrega de las placas demasiado lento más de 8 días.</i> ▪ <i>Entrada a las 7:30 e inician a atender a las 8:00 am.</i> ▪ <i>Cita 7:40 am y entregan a las 9:30 am</i> ▪ <i>Malos sanitarios.</i> ▪ <i>No hay internet.</i> ▪ <i>Mejorar información de hora de entrega de placas</i> ▪ <i>Exceso de trámites, no aplicación ley 8220.</i> ▪ <i>Sistema de citas ineficientes.</i> ▪ <i>Espera desde la hora de la cita a la entrega de las placas de más de hora y media (cita a las 8 am y la entrega a las 9:50 am)</i> ▪ <i>Muy lento tramite de enviar documento a San José y espera a que los devuelvan firmados muy lento.</i> ▪ <i>Dar copia de los documentos de los trámites.</i> ▪ <i>Mucho tiempo de espera.</i> ▪ <i>La atención al público pésima.</i>

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2019.

También se hizo una 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 en particular (*fotos ilustrativas anexo 1*). El siguiente cuadro señala dichos aspectos:

Cuadro N° 7

Aspectos relacionados con las instalaciones en general y con la atención de personas usuarias con discapacidad en oficinas regionales de impugnaciones 2019

OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
Cartago (dic.2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se visualizaron deficiencias en las instalaciones.
Guápiles (ago. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dificultades de acceso a usuarios. En la entrada a las instalaciones (compartida con las instalaciones de la Policía de Tránsito) se estacionan las patrullas de tránsito, vehículos de los funcionarios y además funciona como parqueo de vehículos detenidos (carros y motocicletas). Está zona es utilizada por los funcionarios de la policía de tránsito para lavar las unidades cada cambio de horario, exponiendo a los usuarios con mojarlos cuando pasan, el espacio frente a la entrada principal del edificio es utilizado para estacionar la plataforma. ▪ Está situación también afecta a personas con discapacidad, no siendo posible la maniobrabilidad de una persona usuaria en silla de ruedas, muletas o andadera. ▪ 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 no tiene rampa para el acceso en silla de ruedas y al frente tienen una parrilla que dificulta el paso de sillas de ruedas. ▪ Proceso una orden sanitaria de desalojo.
Liberia (abril 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se visualizaron deficiencias en las instalaciones.
Limón (ago. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Del portón de entrada a la oficina hay trayecto de unos 50 metros es de piedra de río lo que dificulta en gran medida el paso de sillas de ruedas, así como la maniobrabilidad a personas con alguna dificultad para caminar o que requieran de algún dispositivo para su movilidad como muletas o andadera para hacerlo.
San Carlos (nov. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En la zona de atención al público en la segunda planta presenta peligro para los usuarios (sobre todo niños que acompañen al usuario) debido a que la baranda de protección es muy baja y el enrejado muy separado. ▪ La unidad carece de espacio para la atención de personas con discapacidad, se intentó habilitar un espacio para dicho trámite en el primer piso pero en el momento de la inspección era utilizado por la seguridad privada como casetilla.
San Ramón (oct. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las instalaciones están en deplorables condiciones, espacio de trabajo limitado, el cielo raso muy malo, en cualquier momento cae encima de un usuario. ▪ No se cuenta con la seguridad necesaria para resguardar la integridad de los funcionarios, usuarios y que vigilen las instalaciones con todo lo que hay dentro de ella. ▪ No se cuenta con servicios sanitarios para usuarios.
Pérez Zeledón (nov. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La altura de las ventanillas para atención al usuario están muy altas para un usuario en silla de ruedas (1.03 mts.) y la entrada la puerta de paso para ingreso a al espacio de audiencias es muy angosto para una persona en silla de ruedas (0.75 cm).
Chacarita –Puntarenas (oct. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Esta unidad no cuenta con seguridad para los funcionarios.

Fuente: formularios de encuestas a usuarios oficinas regionales 2019.

De igual modo se realizaron encuestas de percepción a los funcionarios de las oficinas regionales de impugnaciones distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro N° 8

Encuestas a funcionarios oficinas regionales de impugnaciones 2019

OFICINA REGIONAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
<i>Liberia (24 al 26/4/2019)</i>	3	9%
<i>Guápiles (27-28/8/2019)</i>	3	9%
<i>Limón (29-30/8/2019)</i>	4	13%
<i>Chacarita - Puntarenas (14 al 16/10/2019)</i>	2	6%
<i>San Ramón (22 y 23/10/2019)</i>	7	22%
<i>San Carlos (9 al 11/11/ 2019)</i>	4	13%
<i>Pérez Zeledón (28 al 30/11/2019)</i>	3	9%
<i>Cartago (16 al 18 /12/ 2019)</i>	6	19%
Total	32	100%

Fuente: formularios de encuestas a usuarios oficinas regionales 2019.

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

Cuadro N° 9

Resultados de encuestas a funcionarios oficinas regionales de impugnaciones 2019

ASPECTO	CANT	%
<i>Funcionarios con más de 3 años de laborar</i>	21	66%
<i>Funcionarios que nunca han recibido capacitación para atención al usuario</i>	20	63%
<i>Funcionarios que nunca han recibido capacitación técnico-legal</i>	28	88%
<i>Funcionarios que nunca han recibido capacitación sobre la Ley No. 7600</i>	20	90%
<i>Funcionarios que consideran que las instalaciones están de muy mal a regular condiciones</i>	22	69%
<i>Funcionarios que consideran que estar inseguros ante el usuario</i>	22	69%
<i>Funcionarios que consideran no contar con los recursos materiales necesarios</i>	10	31%
<i>Funcionarios que consideran no contar con los recursos tecnológicos adecuados</i>	14	44%
<i>Funcionarios que consideran no contar con la suficiente capacitación</i>	29	90%

Fuente: formularios de encuestas a funcionarios oficinas regionales 2019.

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

Cuadro N° 10

Observaciones de los funcionarios de las oficinas regionales de impugnaciones 2019

OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
Liberia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de supervisión de las condiciones del edificio en general. ▪ Consideraciones para discapacitados Ley 7600. ▪ Falta de seguridad para usuarios y para servidores.
Guápiles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Urge instalación de aires acondicionados. ▪ Contratación de seguridad. ▪ Contratación de sillas. ▪ Instalación de sala de audiencias. ▪ Espacios para parqueos.
Limón	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Que los compañeros de ATI realicen visitas mensuales o bimensuales a dar mantenimiento a los equipos de cómputo. ▪ Que se nos brinden capacitaciones de actualización. ▪ Instalar aires acondicionados ya que la zona es muy caliente.
San Ramón	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar instalación, existe orden sanitaria de cierre. ▪ En cuanto a capacitaciones que ofrece Recursos Humanos siempre nos apuntamos y nos mandan un correo que no hay espacio. ▪ Las capacitaciones parecen ser que son solo para personal de San José como si las regionales no fuéramos también funcionarios de COSEVI. ▪ Falta de servicios sanitarios para los usuarios. ▪ Falta de contratación de Seguridad. ▪ Espacio insuficiente para resguardar la documentación. ▪ Capacitación atinente a nuestra formación profesional. ▪ Gestionar visita de funcionarios de ATI ya que los equipos se encuentran en su mayoría en mal estado.
San Carlos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uniformidad en los trámites, para todas las unidades. ▪ Información que brinda la página web sea más clara. ▪ Ofrecer números telefónicos donde contesten para consultas. ▪ Recibir capacitaciones.
Pérez Zeledón	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No hubo observaciones.
Unidad de Cartago	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalaciones pequeñas para albergar a la gente, archivos, ampos etc. ▪ Acondicionar espacio para la espera de los usuarios. ▪ Habilitar atención al usuario vía telefónica para aligerar los tramites con información de placa o inclusión de boletas, citas, etc. ▪ Ampliar horario de atención con diferentes horas de entrada y salida de los funcionarios. ▪ Falta personal, por incremento de usuarios que ha tenido la provincia de Cartago, por la incorporación de las municipalidades.

Fuente: formularios de encuestas a funcionarios oficinas regionales 2019.

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 derecho, auditoría, administración e ingeniería industrial, siendo un número adecuado, cinco funcionarios.
- **Capacitación y actualización sobre metodologías, técnicas y buenas prácticas para la calidad, mejora continua e innovación de la calidad en la prestación de servicios.** Tanto para el control de los servicios como para la asesoría al 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

A continuación se detallan una serie de deficiencias institucionales; no solo en lo que respecta a las que fueron identificadas en el desarrollo de la gestión del 2019 y atendiendo la solicitud de la Junta Directiva mediante el acuerdo 5.2 de la sesión 2980-2019 del 11/12/2019, de presentar antecedentes históricos que arrojen resultados importantes para intervenir las áreas más afectadas relacionadas con las solicitudes de gestión y consultas presentadas por los usuarios de los servicios institucionales durante los años 2016, 2017, 2018 (*ver anexo 3 Compendio de deficiencias institucionales 2015, 2016, 2017, 2018*):

1. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES HISTORICAS 2016-2019.

	2016	2017	2018	2019	Total
a. CARENCIA DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN					
<i>I. Quejas por la falta 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.</i>	17	9	38	10	74
<i>II. Consultas relacionadas con los servicios que brinda El Cosevi y con lo referente al tema de licencias y pruebas prácticas y teóricas de manejo de la DGEV (vía correo y en forma presencial).</i>	3.187	576	10.551	5.200	19.514
<i>Nota: Señalada como deficiencia institucional en los Informes Anuales de Gestión de la C.S. 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. Fundamento normativo párrafo 5º art. 4 Ley 8220, art. 16 y 17 de su reglamento.</i>					
b. VERIFICACION DENUNCIAS PRESUNTOS MAL TRATO. <i>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.</i>	0	12	19	15	46
c. SERVICIO DE DEVOLUCION DE PLACAS Y VEHICULOS DETENIDOS. <i>Quejas, denuncias e inconformidades en el servicio de devoluciones de placas y vehículos detenidos pese al cumplimiento de los requisitos exigidos a los usuarios.</i>	53	139	54	22	268
d. CALIDAD, PROCESOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO E INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS. <i>Quejas relacionadas con la calidad y procesos de mejora continua e innovación de los servicios.</i>	32	22	51	34	139
				TOTAL	20.041

Fuente: Archivos, solicitudes de gestión e informes de gestión Contraloría de Servicios 2016-2019.

2. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES 2019.

A continuación 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, siendo en su gran mayoría situaciones ya señaladas en informes anuales de gestión de años anteriores (*ver anexo 3*):

- a.** Inexistencia de un Catálogo de Servicios Institucionales que contenga la totalidad de los servicios que se brinden a usuarios externos y/o público en general, no solamente a través de la Plataforma de Servicios, las unidades del Depto. de Servicio al Usuario y/o las Oficinas Regionales de Impugnaciones, sino también por cualquier otra unidad institucional (*informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- b.** Mala atención de la central telefónica (*Informe Final 003-2019: Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web; Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).

- c.** Ineficiente atención telefónica de consultas de usuarios sobre los servicios institucionales (call center), así como en oficinas regionales (*Informe Final 003-2019: Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web- Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- d.** Falta de un Centro de Información (*oficina de información párrafo 5º art. 4 Ley 8220, art. 16 y 17 de su reglamento, informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- e.** Carencia de seguridad para las instalaciones, funcionarios y usuarios de las Oficinas Regionales de Impugnaciones (*Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- f.** Unificación de criterios en la atención de usuarios, solicitud de requisitos y en aspectos como la valoración de documentos legales (poderes, declaraciones, juradas, etc.) para tramites de devolución de placas y vehículos detenidos (*Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- g.** Atención telefónica de las unidades de servicio al usuario en oficinas centrales y regionales (*informes de gestión CS 2016-2019*).
- h.** Falta de claridad, suficiencia y actualización de la información que presenta la página web relacionada con los servicios institucionales (*Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- i.** Falta de acondicionamiento de espacio de espera de usuarios en oficinas regionales (*informe de gestión 2018-2019*).
- j.** 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*).
- k.** Falta de condiciones para la atención de personas usuarias en general (Chacarita, Ciudad Cortés) (*Informe de gestión 2018*).
- l.** Falta de condiciones para la atención de personas usuarias con discapacidad (San Carlos, Limón, Guápiles, Pérez Zeledón). (*informe de gestión 2018-2019*).
- m.** Falta de servicios sanitarios para las personas usuarias en San Carlos, San Ramón, Chacarita. (*Informe de gestión 2018*).
- n.** Falta de opción en la página web de un apartado o cejilla para consultas específicas (según la necesidad e interés del usuario), que este direccionada a la Dirección, Departamento o Unidad que pueda solventar lo requerido por el usuario (*informe de gestión 2018-2019*).
- o.** Falta de suficiente personal en oficinas regionales (especialmente Oficina Regional de Ciudad Cortés, Liberia, Guápiles) (*Informe de gestión 2018-2019*).
- p.** Las oficinas regionales de Osa, Alajuela y Guápiles no tienen servicios de devolución de Placas y Vehículos Detenidos. En el caso de Osa se debe trasladar a Pérez Zeledón, Alajuela el usuario debe trasladarse a San José y a San Ramón, y en el caso de Guápiles a Limón (*Informe de gestión 2018*).
- q.** La oficina regional de Alajuela no tiene una línea telefónica para atención a los usuarios.
- r.** Las oficinas regionales de Ciudad Cortés y San Ramón tienen serios problemas de espacio tanto para la atención de usuarios como para los colaboradores (*Informe de gestión 2017-2018*). (*Ver anexo 2 Oficina Regional de Osa*).

VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

A. RECOMENDACIONES INFORMES ANUALES DE GESTION DIRIGIDOS A JUNTA DIRECTIVA

En lo que respecta a las recomendaciones estas corresponden a las presentadas y ratificadas en la sesiones de Junta Directiva #2911-2018, del 12 marzo 2018 (Informe Anual de Gestión 2017) y las sesión # 2945-19 del 27/3/2019 (Informe Anual de Gestión 2018), a saber:

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUB DIMENSIÓN
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.	12/3/18 Sesión JD 2911-2018 27/3/2019 Sesión JD 2945-19	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 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.	12/3/18 Sesión JD 2911-2018 27/3/2019 Sesión JD 2945-19	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Ejecutiva -Dir. Logística -Depto. Servicios Grales.	- Instalaciones.
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 27/3/2019 Sesión JD 2945-19	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 27/3/2019 Sesión JD 2945-19	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 27/3/2019 Sesión JD 2945-19	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.

Seguimiento:

- a. Mediante el oficio CDS-18-280 del 4 de diciembre 2018 se solicitó a la Junta Directiva, como parte del seguimiento respectivo, informar sobre la condición de la implementación de las recomendaciones.
- b. Mediante el acuerdo 11.1 de la sesión ordinaria 2933-18 del 12 diciembre 2018, la Junta Directiva da por recibido la solicitud del oficio CDS-18-280 y traslada a la Dirección Ejecutiva para que brinde la respuesta correspondiente a la Contraloría de Servicios (no comunicado a la C.S.).
- c. Según acuerdo 3.2 de la sesión ordinaria 2945-19 del 27 marzo 2019 la Junta Directiva instruye al Director Ejecutivo para la preparación del plan respectivo para la atención de lo señalado en el informe de gestión anual de la Contraloría 2018 e informe periódicamente.
- d. Mediante oficio CDS-19-200, se solicita a Junta Directiva el informe de seguimiento de las recomendaciones del Informe de Gestión Anual de la Contraloría de Servicios 2018 al que se refiere el acuerdo 4.1 de la Sesión Ordinaria 2971-2019, elaborado por la Unidad de Control Interno y Valoración de Riesgos.
- e. De todas las anteriores solicitudes y de los acuerdos de Junta Directiva, esta Contraloría de Servicios no recibió ningún comunicado, respuesta, ni información alguna que le permitiera en el 2019 poder establecer la condición, el impacto y el grado de implementación de las recomendaciones.
- f. Mediante el oficio CDS-20-018 del 21 de enero del 2020 (con base en los acuerdos de J.D. 11.1 de la sesión ordinaria 2933-18 y 3.2 de la sesión ordinaria 2945-19) se le solicita al Director Ejecutivo indicar la condición de la implementación de las recomendaciones del Informe anual de Gestión de la Contraloría de Servicios del año 2018.
- g. El oficio DE-2020-0609 del 11 de febrero del 2020 en respuesta a lo solicitado en el oficio CDS-20-018 describe, para cada una de las recomendaciones, acciones que fueron tomadas por la Administración. Para las recomendaciones 1, 2, 4 y 5 señalan como fecha de inicio 28 agosto 2019 y fecha de finalización 13 diciembre 2020, clasificando dichas recomendaciones como “*en proceso*”; la recomendación 3 se da por atendida; empero en todos los casos no se aporta ningún tipo de documentación (que fue previamente solicitada como es usual para este tipo de requerimientos).
- h. Mediante correo electrónico del 27 de febrero se remite el oficio CDS-20-039 al Director Ejecutivo se le solicita una reunión con el fin de recopilar y verificar la información que sustente el contenido del oficio DE-2020-0609 y poder así tener una seguridad razonable de las declaraciones y condición de las recomendaciones. A la fecha de cierre del presente informe no se ha recibido respuesta a esta solicitud.
CONDICION: Sujeta a verificación de la información.

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

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUB DIMENSIÓN
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	29/3/2019 CDS-19-55 9/7/2019 CDS-19-122	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios.	-Dir. Ejecutiva -Depto. Servicio al Usuario.	-Información. - Atención a la persona usuaria.

de certificaciones e historiales de infracciones y de solicitudes de prescripción de boletas.	9/9/2019 CDS-19-161 CC.J.D.			-Tramitología y gestión de procesos. -Instalaciones.
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.	5/7/2019 CDS-19-112 9/7/2019 CDS19-115	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios.	-Dir. Ejecutiva -Depto. Servicio al Usuario.	-Atención a la persona usuaria. -Instalaciones.
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.	20/12/2019 CDS-19-228	Atención telefónica.	-Depto. Servicios Generales -A.T.I.	-Atención a la persona usuaria. -Información.
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.	21/1/2020 CDS-20-021			
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.				
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.	20/12/2019 CDS-19-227 13/1/2020 CDS-20-017	-Información a usuarios.	- Asesoría Tecnologías Información	-Atención a la persona usuaria. -Información.
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.				

Seguimiento:

a. Centro de Información.

- i. Mediante el oficio CDS-19-55 del 29/3/2019 se remite informe a la Dirección Ejecutiva que contiene los antecedentes, las solicitudes de gestión (quejas y denuncias) y el fundamento normativo correspondiente que sustenta la necesidad de contar con un Centro de Información. De igual modo mediante los oficios

CDS-19-122 (9/7/19) y CDS-19-161 se reitera la solicitud de la implementación y se aportan elementos adicionales que justifican la recomendación, la cual ha sido avalada y ratificada desde el 2016 debido a que está contenida en los Informes Anuales de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015, 2016, 2017 y 2018.

- ii. Mediante oficio CDS-20-018 del 21 de enero del 2020 se le solicita al Director Ejecutivo indicar la condición de la implementación de esta recomendación.
- iii. Mediante oficio DE-2020-0609 del 11 de febrero del 2020 señala que se cuenta con un tótem electrónico y una oficina centralizada de recepción de documentos, lo que no cumple con lo establecido en la ley 8220 y su reglamento en lo que respecta a las características y funcionalidad de una oficina o centro de información al usuario.

CONDICION: No atendida.

b. Parrilla entrada edificio de Servicio al Usuario (*fotos ilustrativas anexo 3*).

- I. Mediante el oficio CDS-19-112 del 5/7/2019 se informa al Director Ejecutivo los antecedentes y referencias de quejas y denuncias de accidentes de los usuarios por la falta de un elemento que evite que las personas tropiecen o caigan en el caño que se encuentra en la entrada del edificio de Servicio al Usuario, siendo esta una situación basta conocida por los personeros de Servicios Generales.
- II. Mediante oficio DE-2019-2291 del 11/7/2019 señala que esto será atendido según cronograma del Depto. de Servicios Generales.
- III. Mediante oficio DSG-2019-0460 del 19/7/2019 la Licda. Jazmín Martínez Córdoba, entonces jefa del Depto. de Servicios Generales remite oficio del Ing. Adrián Rojas con el detalle técnico de la solución (lamina perforada) para la atención de esta problemática.
- IV. Mediante oficio DSG-2019-0610 del 19/9/2019 el Ing. Carlos Montero Chacón señala que como una mejor solución técnica se realizará la colocación de una baranda en un plazo aproximado de 30 días hábiles.
- V. En reunión efectuada el 4 de octubre con el nuevo jefe del Depto. Servicios Generales, el Lic. José Humberto Leal Alvarado, se le informó sobre este particular y otros relacionados con el Departamento a su cargo.
- VI. Mediante oficio CDS-20-018 del 21 de enero del 2020 se le solicita al Director Ejecutivo indicar la condición de la implementación de esta recomendación.
- VII. Mediante oficio DE-2020-0609 del 11 de febrero del 2020 se da respuesta al oficio CDS-20-018, empero en este particular no aporta ninguna información.

CONDICION: No atendida (ver foto en anexo nº 4).

c. Departamento de Servicios Generales - Informe Final 003-2019.

- I. Mediante el oficio CDS-19-228 del 20/12/2019 se instruyen las recomendaciones al Depto. de Servicios Generales, mismas que fueron presentadas, discutidas y consensuadas en reunión de presentación del Informe Final 003-2019 “Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web”, el día 19/12/2019 con la presencia de representantes de las unidades involucradas.
- II. Mediante oficio CDS-20-021 del 21 de enero del 2020 se le solicita al Jefe de Depto. de Servicios Generales, Lic. José Humberto Leal Alvarado, informar sobre la implementación ya que no se evidencia ninguna

acción de lo solicitado. A la fecha del presente informe no se ha recibido información ni se obtuvo evidencia de acción alguna para la implementación de las recomendaciones correspondientes al Depto. de Servicios Generales.

CONDICION: No atendida.

d. Asesoría en Tecnologías de Información - Informe Final 003-2019.

- I. Mediante el oficio CDS-19-227 del 20/12/2019 se instruyen las recomendaciones a la Asesoría en Tecnologías de Información, mismas que fueron presentadas, discutidas y consensuadas en reunión de presentación del Informe Final 003-2019 “Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web” el día 19/12/2019 con la presencia de representantes de las unidades involucradas.
- I. Mediante oficio ATI-2020-052 se comunica la implementación parcial de las recomendaciones, quedando pendiente lo correspondiente a la Unidad de Call center de la Asesoría en Tecnologías de Información.
- II. Mediante oficio CDS-20-017 13/1/2020 se le instruye nuevamente a la Asesoría en Tecnologías de la Información completar la implementación de las recomendaciones.
- III. Mediante el oficio ATI-2020-0209 del 16/1/2020, se recibe respuesta al oficio CDS-20-017 manifestando que no llevaran a cabo la implementación pendiente de las recomendaciones por diferentes motivos que no sustentan a nuestro criterio dicho accionar.

CONDICION: Atendida parcialmente.

C. CONCLUSION Y RECOMENDACIONES PRODUCTO DEL PRESENTE INFORME

CONCLUSION

No ha habido la atención e intervención eficiente y oportuna de las deficiencias institucionales que se han identificado desde el 2015 como producto de las quejas y denuncias presentadas por los usuarios, las encuestas de los servicios, la percepción de los colaboradores de las Oficinas Regionales y la supervisión y fiscalización propia de nuestra labor tanto a aspectos operativos del servicio como de las instalaciones de las Oficinas Regionales. Esto sin duda debe ser un aspecto de serio análisis ya que no solo afecta la calidad de los servicios institucionales y sino también la imagen institucional. De igual modo, en lo que respecta a la implementación de recomendaciones, las cuales también vienen siendo reiteradas en los diferentes informes anuales y cuyas causas originadoras en la mayoría de los casos se mantiene, tal y como así lo evidencian las quejas y denuncias presentadas por los usuarios, encuestas de servicios, percepción de los funcionarios y la verificación física realizada en los casos que corresponde tanto el 2019, como en años anteriores, no se puede determinar el impacto y el grado de implementación, primordialmente por la falta de información pese a diversas solicitudes realizadas por esta Contraloría de Servicios.

RECOMENDACIONES

A la Junta Directiva

En razón de los artículos 11 y 14 (el inciso 10) de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, con la debida consideración del respetable ente colegiado recomendamos lo siguiente:

1. Se instruya 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.
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.

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

Anexo 1

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

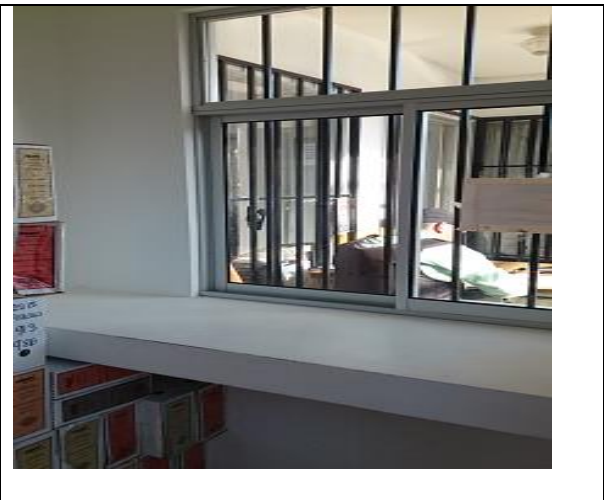
- UNIDAD DE IMPUGNACIONES LIMÓN.



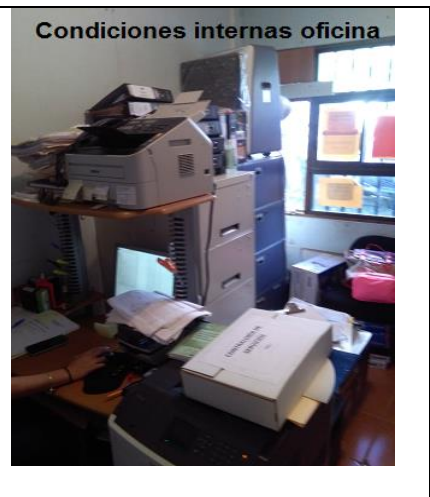
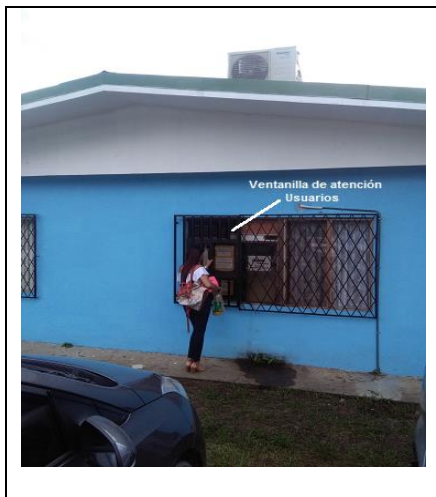
- UNIDAD DE IMPUGNACIONES GUÁPILES.



- UNIDAD DE IMPUGNACIONES SAN CARLOS.



- UNIDAD DE IMPUGNACIONES CIUDAD CORTES (OSA).



Anexo 2

COMPENDIO DE DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES SEÑALADAS EN LOS INFORMES ANUALES DE GESTIÓN
DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES – pág. 13 Informe Anual Gestión C.S. 2015

1. Falta de capacitación de los funcionarios de ventanilla tanto en los aspectos propios de la información y los servicios, así como en el tema del trato personal con los usuarios.
2. Falta de integración del servicio de entrega de vehículos detenidos.
3. Falta de especificación de características particulares que deben cumplir algunos documentos y requisitos que se requieren para el trámite de servicios.
4. Falta de coordinación con las unidades involucradas sobre la información que aparece en la página web del Cosevi y aclaración de situaciones particulares.
5. Falta de adecuación de los horarios de atención (efectiva) en la Plataforma de Servicios.
6. Falta de la atención preliminar de los usuarios.
7. Falta de cámaras con audio en las áreas y ventanillas de atención.
8. Falta de formación necesaria al personal o parte de este con el fin de que estén en la capacidad de atender a personas con discapacidad especialmente cuando se requiera de comunicación en lenguaje de señas costarricense (*Lesco*), ya que actualmente no existe ningún funcionario capacitado.
9. Falta de las ventanillas idóneas para la atención de los usuarios (las que actualmente existen son incómodas tanto para personas sin o con alguna discapacidad).
10. Falta de 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.
11. Carencia de estándares de calidad y procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.
12. Carencia de un servicio integral de call center en pro de una mejor atención telefónica.
13. Falta de reforzamiento de Oficinas Regionales y de regionalización de los servicios.

DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES - pág. 12 Informe Anual Gestión C.S. 2016

1. Carencia de un centro de información integral para la atención, orientación y guía de los usuarios de primer contacto, así como para los usuarios que requieren información de seguimiento de trámites y consultas.
2. Existe una muy deficiente atención telefónica tanto a nivel general (central telefónica) como en la atención particular de las diferentes unidades relacionadas con los servicios institucionales.
3. Se carece de personal capacitado y estructura física adecuada para la atención de usuarios con diferentes discapacidades y el debido cumplimiento de lo establecido en este sentido en la Ley 7600.
14. No se cuenta con una verdadera regionalización de los servicios institucionales y solamente se da un servicio parcial o incompleto a los usuarios fuera de San José.
15. Inadecuada presentación de la información en la página web y la falta de diferenciación efectiva de la misma en cuanto a lo correspondiente al Cosevi y a la Dirección General de Educación Vial.
16. Falta claridad en la información y/o requisitos señalados a los usuarios en la página web.
17. Carencia de sistemas de audio y video en las áreas de servicio o contacto con el usuario para la oportuna y eficiente resolución de denuncias principalmente en cuanto al trato personal y corroboración de los hechos denunciados.
18. Falta de capacitación de los funcionarios de ventanilla plataforma de servicios tanto en los aspectos propios de la información y los servicios, como en el tema del trato personal con los usuarios, así como para la atención a usuarios que se comunican con lenguaje de señas (*lesco*).

19. Deficiente servicio de devoluciones de placas y vehículos detenidos pese al cumplimiento de los requisitos exigidos a los usuarios.
20. Carencia de estándares de calidad y procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.
21. Falta de 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.
22. Desinformación en cuanto a la implementación de las recomendaciones para la subsanación de las deficiencias institucionales identificadas en el 2015.
23. No presentación del Informe Anual del Jerarca de acuerdo al conforme al artículo 37 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158.

DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES - pág. 11-12 Informe Anual Gestión C.S. 2017

<p>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> <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>
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.
24. Participación irregular de los oficiales de seguridad privada en la Plataforma de Servicios.
25. 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).
26. 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.
27. 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.
28. Ausencia de equipo de trabajo, unidad o Comisión para el desarrollo de la temática, condiciones o requerimientos sobre Discapacidad y Accesibilidad.

CONCLUSIONES - 2018

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 se 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 trámites, 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 trámites y comunicación y respaldo de la jefatura.

FALTA DE PARRILLA ENTRADA EDIFICIO SERVICIO AL USUARIO

