



CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL

CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE GESTION DE LA  
CONTRALORIA DE SERVICIOS  
AÑO 2016

*LIC. RONNY LOPEZ BADILLA*

MARZO 2016

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

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

### **a. Misión**

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

### **b. Visión**

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

### **c. Valores**

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

- **Compromiso**

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

- **Excelencia**

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

- **Flexibilidad**

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

- **Solidaridad**

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

- **Amor por el servicio**

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

#### **d. Objetivos Estratégicos Institucionales.**

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

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

#### **e. Tipo de servicios o productos estratégicos que brinda la institución.**

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

### **α- DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:**

Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial.

**Correo electrónico:** [rmuñoz@csv.go.cr](mailto:rmuñoz@csv.go.cr) (Señora Rita Muñoz Sibaja, Secretaria Junta Directiva).

**Teléfonos:** 2522-0975.

**b- DATOS DEL CONTRALOR DE SERVICIOS:**

**Nombre:** Ronny López Badilla

**Correo electrónico:** rlopez@csv.go.cr

**Profesión:** Auditor.

**Teléfono:** 2522 0950

**Grado Académico:**

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

**Puesto:** Profesional Servicio Civil 3.

**Tipo de nombramiento:** Propiedad (X) Interino ( )

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

**Funciones asignadas por recargo:**

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

**Fecha de nombramiento como Contralor:** Marzo 2015 interinamente, diciembre 2015 en propiedad.

**Tiempo en el cargo como Contralor:** 1 año 9 meses.

**c- DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:**

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

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

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

**Horario de atención:** 7:00 am a 4:00 pm.

**Correo electrónico:** contraloria\_de\_servicios@csv.go.cr

**Correo electrónico adicional:** rlopez@csv.go.cr / mfernand@csv.go.cr

**Teléfono (s):** 2522 0950; **Fax:** 2522 0866 ; **Sitio web institucional donde se visualice la CS:** www.csv.go.cr

**d- NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:**

¿Posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento? Si (X) No ( )

**Fecha de emisión:** Diario Oficial la Gaceta del 17 de noviembre 2015, aprobado por la Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial, mediante el acuerdo adoptado en el Artículo VI de la Sesión Ordinaria N° 2800-15 del 13 de abril del año dos mil quince.

**e- UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL**

**Señalar de que unidad o línea jerárquica depende la Contraloría de Servicios (si es una unidad staff, una unidad operativa, etc., y ¿de quién depende?).**

Es una unidad asesora, la cual tiene como objeto regular las prestaciones que brinda el Consejo de Seguridad Vial, coadyuvando con la efectividad y mejora continua en la prestación de los servicios. Asimismo, cuenta con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y de los demás componentes de la administración activa, siendo un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de los administrados, frente a los servicios que brinda la institución. De igual manera tiene una función de apoyo, complementación, guía y asesoría para la toma de decisiones institucionales, con el fin de incrementar la seguridad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados, dependiente de la Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial.

**¿Considera usted que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?**

Si ( X ) No ( )

**Explique en uno u otro caso, las razones que lo justifican.**

**Explicación:** Actualmente debido a una reestructuración aprobada por el MIDEPLAN (oficio DM-203-16 del 19 abril 2016), se contempló la oficialización de la Contraloría de Servicios del Consejo de Seguridad Vial, todo en apego con lo dispuesto por los artículos 11 y 12 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N° 9158 y Decreto Ejecutivo N° 39237-MOPT sobre el Reglamento para el Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Consejo de Seguridad Vial. Así determinado por el Acuerdo de la Junta Directiva, de la Sesión Ordinaria 2848-2016, de fecha 06 de junio de 2016.

**f- RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS**

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

Nombre del funcionario	Puesto	Profesión	Grado académico*
Álvaro Bustamante Núñez	Profesional de Servicio Civil 3	Abogado	Licenciatura

Martha Fernández Aguilar	Oficinista Servicio Civil 2	Secretaria	Bachiller Educación Media. Técnico en Secretariado
--------------------------	--------------------------------	------------	---

❖ **Recursos Presupuestarios:**

¿Cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia para aplicar en su gestión anual?

Si ( X )	Monto: ¢ 3.190.000.ºº
----------	-----------------------

❖ **Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo**

Recursos físicos	Si	No	Cantidad*
-Espacio físico (oficina) propio	X		
-Espacio físico - adecuado	X		
Fax	X		1
Teléfono	X		3
Línea telefónica propia	X		3
Computadora(s)	X		3
Impresora	X		1
Fotocopiadora		X	
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Acceso a Internet	X		
Scanner	X		1
Cámara fotográfica	X		1
Computadora portátil (laptop)		X	
Proyector (video beam)		X	
Grabadora		X	
Pantalla		X	
Pizarras	X		1

Otros:

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

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora	Percepción sobre servicios institucionales
Cuestionarios con entrevistador		
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias		
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades		X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)	X	
Otros: Indique: _____		

#### IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.

Al 31/12/2016 se recibieron un total de 140 Solicitudes de Gestión (quejas, denuncias y/o inconformidades en función de los servicios que presta la institución) formuladas por usuarios externos, mismas que fueron atendidas en su totalidad para un cien por ciento de atención de

Aunado a lo anterior se entendieron un total de 3.187 consultas que fueron atendidas y resueltas de manera inmediata y nos ameritan la apertura de un expediente (ver tabla 1), las cuales estaban relacionadas con los servicios que brinda la institución y así como en su mayor parte con lo referente al tema de Licencias y pruebas teóricas y prácticas de conductores; estos últimos no pertenecen al Cosevi pero la ciudadanía en general así lo cree, por lo que en muchos casos nos solicitan información y ayuda que en la medida de lo posible se las proporcionamos.

Según la clasificación por dimensiones<sup>a</sup> para clasificar las gestiones presentadas por las personas usuarias que ha establecido la Secretaría Técnica, podemos resumir la cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas durante el 2016 de la siguiente manera:

<b>DIMENSION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<i>Información</i>	43	30.7 %
<i>Trato a los usuarios</i>	27	19.3 %
<i>Calidad del servicio</i>	59	42.2 %
<i>Instalaciones</i>	9	6.4 %
<i>Otros</i>	2	1.4 %
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2016.

Las siguientes tablas detallan los resultados de gestión correspondiente al año 2016:

---

<sup>a</sup> Las **dimensiones** fueron tomadas de la Guía para la gestión de quejas y sugerencias del Ministerio de Administraciones Públicas, Madrid 2006. (www.map.es)



▪ **CONSULTAS**

Tabla 1				
Cantidad de consultas				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Consultas relacionadas con los servicios que brinda la institución y con lo referente al tema de Licencias y pruebas teóricas y prácticas de conductores.	3.187	3.187	100.00 %
<b>TOTAL</b>		<b>3.187</b>	<b>3.187</b>	<b>100.00 %</b>

▪ **DIMENSION INFORMACIÓN**

Tabla 2								
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Información)								
Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
		Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas <sup>1</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	No Resueltas
Se entrega la información inadecuada para retiro de placas o vehículos	Placas y Vehículos Detenidos	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Se informa mal sobre el trámite para la eliminación de una placa	Placas y Vehículos Detenidos	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No hay devolución de la placa aún cuando se pago el parte	Placas y Vehículos Detenidos	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Se informó que la placa estaba en cosevi y no era cierto	Placas y Vehículos Detenidos	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No le devuelven la placa por cambio características Vehículo	Placas y Vehículos Detenidos	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No se respeta el horario de atención al público	Plataforma de Servicios	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No le aceptan el poder para un trámite	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No se entrega información de los trámites	Plataforma de Servicios	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No se entrega información sobre los expedientes	Impugnaciones San José	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Se da mala la información para el retiro de placas	Impugnaciones Cartago	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Se entrego mal la información para una prescripción	Impugnaciones San Ramón	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Consulta sobre el historial de multas	Dpto. Registro de Multas	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Consulta si un menor de edad puede hacer el retiro de una placa.	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No hay espacio en el parqueo institucional	Servicios Generales	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Pregunta porque no había llegado una placa	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Le impiden salir por la puerta del frente solo por Pint. Sur.	Servicios Generales	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Solicita la ubicación de un placa	Placas y Vehículos Detenidos	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Solicita la copia de una infracción	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Pregunata porque no ha llegado el parte y el croquis	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No se puede pagar una infracción en línea con los bancos	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Problemas con la central telefónica nadie atiende	Servicios Generales	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
El oficial de seguridad le informó que no había audiencias	Servicios Generales	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No aparecía una infracción en el sistema cancelada	Plataforma de Servicios	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Solcita una copia del parte	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>

▪ **DIMENSION TRATO A LOS USUARIOS**

Tabla 3								
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Trato a los Usuarios)								
Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
		Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas <sup>4</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
Denuncia inconformidad y molestia por el trato recibido en la Unidad de Impugnaciones de Heredia	Impugnaciones Heredia	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Mal trato personal por parte de los funcionarios o guardias de	Plataforma de servicios	8	8	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Llegó a la ventanilla antes de las 3:30 pm, pero manifiesta que el funcionario que le atendió le indicó que no le puede entregar las placas, porque en la Unidad de Placas y Vehículos Detenidos no había ningún funcionario para hacer entrega de la misma.	Placas y Vehículos Detenidos	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Mal trato y mal atendido	Placas y Vehículos Detenidos	1	1	0	0			
Mal trato en las audiencias	Impugnaciones San José	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Mal trato en las audiencias	Impugnaciones Guápiles	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Mal trato a los usuarios	Impugnaciones Liberia	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Mal trato por parte de los oficiales de seguridad	Servicios Generales	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No hay rotulos para el cobro de C1000 en la Asociación	Otros	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No lo dejaron ingresar a Infracciones porque era acompañante	Servicios Generales	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Mal trato en la Unidad de Impugnaciones de San Carlos	Impugnaciones San Carlos	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Mal trato en la Asesoría Legal	Asesoría Legal	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No lo dejaron ingresar al parqueo institucional	Servicios Generales	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Felicitación por atención en la Contraloría de Servicios	Contraloría de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>

▪ **DIMENSION CALIDAD DEL SERVICIO**

Tabla 4								
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Calidad del Servicio)								
Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
		Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas <sup>4</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
Atraso en la cita para la devolución del vehículo	Placas y Vehículos Detenidos	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Lo envían de San José a otras unidades de impugnación para que le hagan la orden de devolución	Placas y Vehículos Detenidos	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Que el oficial de tránsito comunica que ya entregó las placas y en el Cosevi le indican que aún no han llegado	Placas y Vehículos Detenidos	13	13	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Mala información en el Call center( no recibió información de que debía cancelar acarreo y custodia por su vehículo.	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Se presentó a Plataforma de Servicios para la cancelación de la boleta 537407, y no estaba incluida en el sistema.	Plataforma de Servicios	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Ha venido varias veces y no hay quien lo atienda con LESCO.	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Le solicitan cambiar la fecha señalada en el DUA.	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Problemas en el Sistema de la Unidad de Impugnaciones en Puntarenas.	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Se presentó a Plataforma de Servicios para la cancelación de la boleta 537407, y no estaba incluida en el sistema.	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
No existe una computadora con impresora para llenar el formulario de apelaciones de boletas de tránsito, es más no existe un diseño de formulario, el parqueo que era para usuarios fue utilizado para otros motivos, sin aviso alguno.	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Fue mal atendido mal por los funcionarios de la plataforma de servicios, solicitaban requisitos excesivos y desconocía sobre los trámites	Plataforma de Servicios	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Cierre de puertas ante de cumplir la hora de salida	Plataforma de Servicios	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
El pasado 27 de abril del 2016, impugnó 3 boletas de citación en la Unidad de Impugnaciones de Cartago, el cual en el sistema solo aparece impugnada una en condición de impugnada las otras dos aparecen	Impugnaciones Cartago	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
El 9 de marzo le bajaron las placas y hasta la fecha no han hecho el traslado de las mismas para cumplir con el trámite correspondiente y en agosto simularon que eran falsas. Se niegan a incluir en el sistema una infracción. No devuelven placas aún cuando se cumplieron los requisitos.	Impugnaciones Cartago	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>

▪ **DIMENSION CALIDAD INSTALACIONES**

Tabla 5								
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Instalaciones)								
Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
		Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas <sup>1/4</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
Por falta de espacio en el Parqueo, no pudo llegar antes de las 3:30, a la Plataforma de Servicios, y no pudo realizar el trámite que necesitaba.	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Se le dificultó el traslado a la Oficina de Impugnaciones de Puntarenas por sufrir de una discapacidad (lesión piernas).	Impugnaciones Puntarenas	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Problemas con las instalaciones de San Carlos (filas a la interperie)	Impugnaciones San Carlos	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Inconformidad por el uso del parqueo de usuarios.	Servicios Generales	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Por falta de espacio en el Parqueo, no pudo llegar antes de las 3:30, a la Plataforma de Servicios, y no pudo realizar el trámite que necesitaba.	Servicios Generales	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
La silla de ruedas no puede pasar en el Servicio Sanitario para personas con discapacidad.	Servicios Generales	1	0	1	1	0.00%	100.00%	100.00%
Al bajar del Vehículo no se aprecia una cuneta, cayendo dentro de ella, lesionándose la rodilla y el tobillo de ambas piernas, esto le sucedió debido a que el Oficial de Seguridad no le indicó en donde debía parquearse.	Servicios Generales	1	0	1	1	0.00%	100.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>80.00%</b>	<b>20.00%</b>	<b>20.00%</b>

▪ **DIMENSION OTROS**

Tabla 6								
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Otras)								
Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
		Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas <sup>1/4</sup>	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
Se presentó a Plataforma de Servicios para retirar las placas, pero Correos de Costa Rica, no las había enviado.	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Señala su inconformidad debido a que no le aceptaron como valido un poder especial que posee para realizar el trámite de devolución de placas.	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>

**V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES**

Las principales deficiencias que se detallan fueron identificadas en el desarrollo de la gestión del 2016, así como se evidencian en las solicitudes de gestión realizadas por los usuarios de los servicios de la institución.

## DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

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 para la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad N° 7600.
3.	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.
4.	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.
5.	Falta claridad en la información y/o requisitos señalados a los usuarios en la página web.
6.	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.
7.	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).
8.	Deficiente servicio de devoluciones de placas y vehículos detenidos pese al cumplimiento de los requisitos exigidos a los usuarios.
9.	Carencia de estándares de calidad y procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.
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.	Desinformación en cuanto a la implementación de las recomendaciones para la subsanación de las deficiencias institucionales identificadas en el 2015.
12.	No presentación del Informe Anual del Jearca de acuerdo al conforme al artículo 37 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158.

## VI. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

Como uno de los elementos funcionales para el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda la Institución, la Contraloría de Servicios también requiere de acciones y condiciones tales como:

- Capacitación técnica y legal aplicable y necesaria para el desarrollo de las funciones propias de la Contraloría.
- **Reforzamiento de la estructura de la unidad.** Dado a la complejidad de los servicios que brinda el Cosevi y el tamaño de la Institución (oficinas centrales y oficinas regionales) es necesario para el cumplimiento de los

requerimientos funcionales de esta unidad (Art. 14 y 17, Ley 9158), reforzar el recurso humano profesional (multidisciplinario preferiblemente), al menos cuatro funcionarios.

## VII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

De acuerdo con la información proveniente de los resultados producto de los estudios de percepción ciudadana, del registro de consultas e inconformidades planteadas por las personas usuarias sobre los servicios/productos institucionales, así como de las deficiencias y necesidades identificadas, se detalla el siguiente cuadro:

Recomendación emitida <sup>1</sup>	Aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO <sup>2</sup>			
1. Instruir al Departamento de Gestión y Desarrollo Humano en conjunto con el Departamento de Servicio al Usuario, la confección de un plan de capacitación específico para funcionarios de ventanilla sobre la información técnica y legal relacionada con los servicios institucionales, el trato personal con los usuarios y la atención de personas con discapacidad que contemple el aprendizaje en el lenguaje de comunicación de señas costarricenses <i>Lesco</i> . (Deficiencias 1 y 8).	X		No han sido comunicadas		
2. Instruir al Departamento de Servicios Generales en conjunto con la unidad de Plataforma de Servicios(participación propositiva) para realizar ajustes o modificaciones que permitan adecuar las ventanillas para personas con discapacidad, así como la incorporación de audio y video en las áreas y ventanillas de atención que no lo posean.(Deficiencia 7 y 9).	X		No han sido comunicadas		
3. Instruir a la Asesoría en Tecnología de Información en conjunto la Dirección de Logística, la conformación de un equipo de trabajo que con la participación de funcionarios del Departamento de Servicio al Usuario (Plataforma de Servicios, Placas y Vehículos Detenidos e Impugnaciones) con el fin implementar acciones para una mayor integración del servicio de entrega de vehículos detenidos y la unificación de los sistemas que se usan en las áreas de servicio y sus enlaces con otros sistemas de consulta para la atención de los usuarios, una mejor especificación de características que deben cumplir los documentos y requisitos que se requieren para el trámite de servicios, mejorar la información que aparece en la página web del Cosevi y la aclaración de situaciones particulares, así como lograr un servicio más integral de call center en pro de una mejor atención telefónica. (Deficiencias 2, 3, 4, 10, 11 y 12).	X		No han sido comunicadas		
4. Gestionar la ampliación del horario de los funcionarios de las diferentes unidades de servicio al usuario para una mejor y más completa atención (Deficiencias 5).	X		No han sido comunicadas		

5.	Instruir a la Dirección de Logística para la confección y establecimiento de un quiosco de información o mesa de atención preliminar. (Deficiencia 6).	X		No han sido comunicadas		
6.	Instruir a la Dirección de Logística la confección de estándares de calidad y procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios, así como la reformulación de un plan de mejoramiento de las oficinas regionales y regionalización de los servicios.	X		No han sido comunicadas		

<sup>1</sup> Comunicadas a la Dirección Ejecutiva mediante los oficios CDS-16-111 del 23/6/2016 y CDS-16-232 del 5/12/2016 (solicitud de estado de implementación)

## VIII. 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:

1. Desarrollo de políticas de directrices y los lineamientos de política pública en materia de mejoramiento del servicio.
2. Desarrollar procesos de inducción y educación, así como programas de capacitación al personal de las contralorías de servicios.
3. Desarrollo de herramientas operativas (guías y manuales) para las gestiones de las Contralorías de Servicios.
4. Incentivar el desarrollo de capacidades y trabajo conjunto entre los y las Contraloras de Servicios.
5. Verificar la condición de las Contraloría de Servicios en función de lo que establece la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158 y su reglamento.