



CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL

CONTRALORIA DE SERVICIOS

**INFORME ANUAL DE GESTION DE LA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
AÑO 2015**

LIC. RONNY LOPEZ BADILLA

MARZO 2015

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.

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.

c. 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.*

d. 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.

a- DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

Nombre Completo: Cindy Coto Calvo.

Correo electrónico: ccoto@csv.go.cr

Profesión: Abogada.

Teléfono: 2010-4614.

b- DATOS DEL CONTRALOR (A) 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 que le han sido asignadas por recargo:

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

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

Tiempo en el cargo como Contralor: 1 Año.

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

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 ()

Indicar 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?).

Dirección Ejecutiva.

¿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 () No () - ver explicación

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

Explicación: En el 2015 y los años anteriores se ha venido trabajando bajo la dependencia de la Dirección Ejecutiva, pero actualmente se está a la espera del comunicado de MIDEPLAN respecto a la reestructuración parcial del Cosevi que contempla la oficialización de la Contraloría de Servicios y por ende conocer jerárquicamente cuál sería su ubicación.

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*
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: ¢630.000.00
----------	--------------------

- ❖ **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		2
Línea telefónica propia	X		2
Computadora(s)	X		2
Impresora	X		1
Fotocopiadora	X		1
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

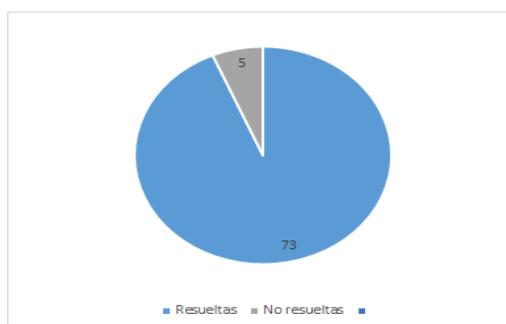
Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora	Percepción sobre servicios/productos institucionales
Cuestionarios con entrevistador		
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		
Entrevistas 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. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION.

Al 31/12/2015 se recibieron un total de 78 Solicitudes de Gestión (quejas, denuncias y/o inconformidades en función de los servicios que presta la institución) formuladas por usuarios externos, de las cuales se resolvieron 73 (94%) tal y como lo resume el siguiente gráfico:

GRÁFICO N° 1

**GESTIONES FORMULADAS POR
USUARIOS EXTERNOS 2015**



Aunado a lo anterior se entendieron un total de 2.129 consultas que fueron atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente (ver tabla 1), las cuales estaban relacionadas con los servicios que brinda la institución y así como 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^a 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 2015 de la siguiente manera:

DIMENSION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Información	16	20.5%
Trato a los usuarios	25	32.0%
Calidad del servicio	38	48.7%
Instalaciones	2	2.5%
Otros	6	7.7%

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

Algunas gestiones presentadas por los usuarios conllevan una combinación de dimensiones (ejemplos: calidad del servicio e información; trato a los usuarios e instalaciones, etc.).

Las siguientes tablas detallan los resultados de gestión correspondiente al año 2015:

▪ **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.	2129	2129	100.00%
TOTAL		2129	2129	100.00%

▪ **DIMENSION INFORMACIÓN**

Tabla 2									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Información)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ⁴	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	No Resueltas
1	Registro de placa detenida.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Consultas facturación de Taxis.	Asesoría Técnica de Fiscalización Vehicular	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	No contestan telefonos, poca información sobre el trámite a seguir para el retiro del vehículo.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Queja por no aparecer en la base de datos de la página web del COSEVI, la matrícula para realizar prueba práctica de manejo el día que le correspondía la misma.	ASESORIA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Perdida de todos los puntos en Licencias.	Asesoría Legal	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	No reporte por parte del COSEVI, de la boleta 96601050, al II Circuito de Tránsito de San José.	Unidad de Registro Multas y Accidentes	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	La información en la página web no está igual que en la Certificación que le extendieron.	ASESORIA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Inconformidad de Usuario por información proporcionada por el Oficial de Seguridad.	Depto de Servicios Generales	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Solicitud copia de Audio de la audiencia para impugnación de boleta n° 2015-246000566.	IMPUGNACIONES HEREDIA	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Inconformidad en los documentos que le envían por correo electrónico.	IMPUGNACIONES SAN JOSÉ	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Información incorrecta, en relación con el pago de la póliza del INS, para el permiso temporal de manejo.	Asesoría Legal	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
12	Personal de la Unidad de Placas y Vehículos Detenidos, supuestamente, le dejaron un mensaje de correo para que viniera a retirar su moto, pero él nunca recibió ese mensaje.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Información desactualizada, sobre pago de póliza del INS en la Asociación.	Depto de Servicios Generales	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Queja información página web del COSEVI.	ASESORIA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
15	Problemas presentados en el registro de la resolución 2013-01-11699.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
16	Falta de información del trámite para retirar las placas.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL			16	16	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

▪ **DIMENSION TRATO A LOS USUARIOS**

Tabla 3									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Trato a los Usuarios)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ⁴	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Mala atención por parte de la funcionaria Adriana Mayorga.	IMPUGNACIONES HEREDIA	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Mala atención por parte de la funcionaria Ivette Monge Mora.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	10	10	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Atención descortes, tanto en la Plataforma de Servicio como con funcionarios de Placas Detenidas.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Mala atención en ventanilla No. 5.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Mala atención, información no clara, no entrega demotocicleta.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	El usuario expresa que llegó a la hora indicada para la audiencia, pero que no fue atendido.	IMPUGNACIONES SAN JOSÉ	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Mala atención por parte del Oficial de Seguridad.	Oficial de Seguridad/Depto Servicios Generales	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Inadecuado trato en la ventanilla No. 2	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	La funcionaria que lo atendió de la Unidad de Placas Detenidas de Cartago lo atendió mal.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Por atención recibida por la funcionaria Mercedes Fallas, en cuanto a información solicitada .	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	No fue atendido porque la Sra. Kattia Sancho le dijo que la cédula estaba deteriorada, además de esto lo trató mal.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
12	Problemas en la forma de atención.	Depto de Servicio al Usuario	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Denuncia por maltrato a la hora de realizar una consulta, no contestan los teléfonos.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Mal trato por parte de la funcionaria Marisol Figueroa.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
15	Dificultades con la atención de la funcionaria Gabriela Saborio.	Departamento de Tesorería	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL			25	25	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

■ **DIMENSION CALIDAD DEL SERVICIO**

No.	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 ^{1/4}	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	No Resueltas	
1	No ubicación física de placas detenidas.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Tramite de solicitud de prescripción.	IMPUGNACIONES SAN JOSÉ	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	No atención en la Plataforma de Servicios.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	No notificación de setencia.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Registro de placa detenida.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	No contestan telefonos.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Mala atención, no entrega de la motocicleta.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	No quieren expedir constancias.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Inconformidad por disminución de ventanillas para atender usuarios.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Ningún funcionario se encontraba laborando en las Oficinas.	IMPUGNACIONES LIMÓN	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	No le realizaron el trámite porque al ser las 3:30 pm, ya no se encontraba ningún abogado para que lo atendiera.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
12	No entrega de la motocicleta placa No. 385604.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Ha ido dos veces a Placas a San Carlos y no hay personal laborando.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Inconvenientes en los trámites que iba a realizar en esa Unidad.	IMPUGNACIONES CARTAGO	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
15	Cierra las puertas del Departamento de Servicio al Usuario antes de las 3:30 pm.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
16	Inconformidad con relación al tiempo de atención, llamado solo de ciertos tipos de fichas, y funcionamiento de pocas ventanillas en la plataforma de servicio.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
17	Existen 9 cajas en la Plataforma de Servicios y sólo atienden 3, y no los teléfonos.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
18	Solicitud copia de Audio de la audiencia 2015-246000566, y después de una espera prudencial, le indican que el mismo ya fue borrado.	IMPUGNACIONES HEREDIA	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	No le resolvieron el problema que tuvo al cancelar una infracción.	Asesoría en Tecnología de la Información	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
20	Le decomisaron la motocicleta el 31-8-15, ya canceló todo y a la fecha no le han dado la cita para el retiro de la misma.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
21	Las placas no ingresaron en el plazo de los tres días hábiles.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
22	Notificación no enviada al interesado y disconformidad por dicha resolución.	IMPUGNACIONES SAN JOSÉ	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
23	Poco personal atendiendo en ventanillas.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
24	Correos de Costa Rica no entrega las placas según lo establecido en el Contrato con COSEVI.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
25	EL Oficial de Seguridad no lo dejó ingresar antes de las 3:30 a las Oficinas de Infracciones.	DEPTO SERVICIOS GENERALES	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
26	Solicitó a la Unidad de Impugnaciones de Cartago que le trasladen una infracción que tiene su vehiculo a la licencia del Infractor.	IMPUGNACIONES CARTAGO	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
27	No le han querido entregar unas placas, no han cumplido con lo que requiere el trámite de devolución de placas.	PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
28	No fue posible comunicarse con la Recepcionista, para consultar sobre los requisitos para sacarle al hijo un permiso de conducir.	DEPTO SERVICIOS GENERALES	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
29	No le fue permitido el ingreso al parqueo y que observó un trato diferente a otros usuarios pese a que ella venía con una bebé en brazos y se encontraba recién operada de un brazo.	DEPTO SERVICIOS GENERALES	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
30	Enviarón de vacaciones a la funcionaria de Impugnaciones y dejaron a muchas personas sin poder hacer los trámites correspondientes.	IMPUGNACIONES PUNTARENAS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
31	Se le negó el acceso a las instalaciones del COSEVI, a él y a otros usuarios más, el pasado 11 de diciembre del 2015.	DEPTO SERVICIOS GENERALES	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
32	No se le permitió ingresar a las 3:10 pm al Departamento de Servicio al Usuario.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL			38	38	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

▪ **DIMENSION CALIDAD INSTALACIONES**

Tabla 5									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Instalaciones)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Problemas en la forma de atención y dificultad en el uso de las instalaciones por parte del usuario, no les permiten el uso de las instalaciones y se vieron afectados por las condiciones climáticas que imperaban en ese momento.	IMPUGNACIONES SAN CARLOS	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Dificultades para el uso del parqueo, mal trato por parte de los Oficiales de Seguridad.	DEPTO SERVICIOS GENERALES	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL			2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

▪ **DIMENSION OTROS**

Tabla 6									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Otras)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	La funcionaria de la ventanilla 9, Ivette Monge Mora; se dedica a mensajear y uso del celular durante el tiempo dedicado a la atención.	PLATAFORMA DE SERVICIOS	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Sobrepeso en timbres por parte de Aseconsevi.	ASECONSEVI	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Inconformidad por la no resolución de la impugnación presentada por el Sr. Villaplana el 18 de agosto del 2011.	IMPUGNACIONES SAN JOSÉ	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Extravío de carburador de la moto placa 138170, que se encontraba retenida en el Depósito de Vehículos de Calle Fallas.	DEPTO SERVICIOS GENERALES	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Quejas varias por los productos que se venden en el Kiosco de ventas que está dentro del COSEVI. Precios elevados en los productos, y mal trato a los clientes.	DEPTO SERVICIOS GENERALES	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL			6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Las principales deficiencias que se detallan fueron identificadas en el desarrollo de la gestión del 2015 así como se evidencian en las solicitudes de gestión realizadas por los usuarios de los servicios de la institución.

Deficiencia institucional
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 (<i>Lesco</i>), ya que actualmente no existe ningún funcionario capacitado.
9. Falta de las ventanillas idóneas 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.

VI. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CONTRALORIA 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 sobre metodologías, técnicas y buenas prácticas para la calidad, mejora continua e innovación de la calidad en la prestación de servicios.** Tanto para el control de los servicios como para la asesoría al jerarca y la administración en esta materia, es necesario la formación y actualización en metodologías, técnicas para la calidad, mejora continua e innovación de la calidad en la prestación de servicios.

- **Capacitación y actualización en materia de planificación estratégica y presupuesto, así como materia legal y normativa relacionada.** Como parte integral para el desarrollo de la función de esta Contraloría de Servicios es importante la capacitación y actualización en materia de planificación estratégica y presupuesto, y el marco legal correspondiente el cual es bastante amplio.
- **Reforzamiento de la estructura de la unidad.** Dado a la complejidad de los servicios que brinda el Cosevi y 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 con conocimientos en materia legal, económica y empresarial, siendo un número adecuado, cuatro funcionarios.

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.