



CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL

CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE GESTIÓN AÑO 2023

[Avalado por Junta Directiva mediante acuerdo 6.1, sesión ordinaria 0020-2024]

*Elaborado por:
LIC. RONNY LOPEZ BADILLA
Contralor de Servicios*

CONTENIDO

	Pág.
1. Parte. APARTADOS DEL INFORME ANUAL DE LABORES SEGÚN LA GUÍA METODOLÓGICA DE MIDEPLAN.....	3
I. Bienes y Servicios Institucionales.....	4
II. Estudios e investigaciones efectuadas.....	4
1. APLICACION DE ENCUESTAS DE PERCEPCION DE LOS SERVICIOS EN OFICINAS REGIONALES	4
2. DESCRIPCION DE METODOLOGIA	4
3. RESULTADOS OBTENIDOS	5
4. LIMITACIONES PARA EL DESARROLLO DE ENCUESTAS.....	6
III. Anexos.....	7
CATALOGO DE SERVICIOS.....	7
FORMULARIO DE ENCUESTA.....	7
2. Parte. OTRAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS DE LA GESTIÓN 2023.....	8
I. Atención de consultas.	8
II. Atención de solicitudes de gestión	8
III. Aspectos relacionados con la atención de personas usuarias con discapacidad en las instalaciones de las oficinas regionales	10
IV. Deficiencias institucionales 2023	11
V. Recomendaciones a las autoridades superiores	12
VI. Recomendaciones dirigidas a la Administración durante la gestión 2019 y quedaron en condición de no implementadas en el informe anual de gestión 2022.	13
VII. Aspectos relacionados con el derecho de acceso a la información pública por parte de los del Consejo de Seguridad Vial.	14
VIII. Principales necesidades de la contraloría de servicios	14
IX. Anexos (fotos sobre condiciones las condiciones para la atención de personas usuarias con discapacidad).	15
▪ Oficina Regional de Guápiles.	15
▪ Oficina Regional de Orotina.	16
▪ Oficina Regional de Naranjo.	17
▪ Oficina Regional de Alajuela.	17
▪ Oficina Regional de Pérez Zeledón.	17

1ra. PARTE. APARTADOS DEL INFORME ANUAL DE LABORES SEGÚN GUIA METODOLOGIA DE MIDEPLAN 2023

I. BIENES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES.

Los servicios a los usuarios externos con los que cuenta el Consejo de Seguridad Vial son los siguientes:

Dirección Ejecutiva

- Atención de solicitudes varias.

Auditoría Interna

- Atención de Denuncias.
- Rendición de cuentas a la ciudadanía.

Asesoría Legal

- Solicitud de visto bueno para realizar trabajo comunal.
- Solicitud de Reducción del Plazo de Suspensión.
- Solicitud de Devolución de Puntos.
- Solicitud de exoneración del rubro denominado “Aporte al COSEVI” del marchamo.
- Solicitud de Aplicación del Decreto Ejecutivo 30751-MOPT.
- Reclamos Administrativos.
- Sumas adeudadas por contrataciones administrativas.
- Resarcimiento por daños o robos en vehículos en depósitos de custodia.

Dirección de Proyectos

- Reducción parcial de los puntos acumulados o reducción del plazo de suspensión.

Asesoría Técnica de Fiscalización

- Consultas del servicio de IVE.
- Atención de quejas, reclamos, denuncias y apelaciones del servicio de IVE.
- Certificación de vehículos eléctricos.
- Constancia de aprobación para exoneración de vehículos eléctricos.
- Exoneración de cascos de motocicletas.
- Atención de recurso de revocatoria de inspección previa a nacionalización de vehículos usados.

Dirección Financiera

- Devolución por pago de derechos de matrícula para pruebas teóricas y prácticas.
- Remisión de verificado de depósito.
- Cambio de tipo de prueba práctica.
- Cambio de tipo de identificación en depósitos de pruebas teóricas o prácticas.

Dirección de Logística

- Atención de solicitudes varias

Departamento de Gestión y Desarrollo Humano

- Certificaciones diversas (Tiempo laborado, nombramientos, puesto, clase y funciones y copia de expediente personal, salarios, etc.).

Departamento de Servicios Generales

- Atención de usuarios externos en la recepción del Consejo de Seguridad Vial.
- Atención al correo electrónico oficial de traslado documental del Consejo de Seguridad Vial.

Departamento de Servicio al Usuario

- Consulta o historial de infracciones personales y de flotilla vehicular.
- Registro/cambio dirección electrónica.
- Citas de devolución placas y vehículos en general.
- Cancelar cita de devolución de placas y vehículos.
- Ajustes de Derecho de Circulación.
- Consultas diversas del área competente de la Institución.
- Devolución de dinero por infracciones a la Ley de tránsito.
- Recepción del recurso de impugnación de boletas de citación.
- Prescripción de Boletas de Citación.
- Solicitudes de traslado de anotaciones.
- Atención al público o mediante correo electrónico.

Unidad de Disposición de Vehículos Detenidos para Gestión de Residuos, Donación y Remate

- Atención de solicitudes para conformar el registro de posibles donatarios.

El listado indicado corresponde al Catálogo Oficial de Servicios 2023 (versión 1, 26/6/2023) y el mismo se dispondrá para su conocimiento y acceso a las personas usuarias en la página web institucional.

II. ESTUDIOS E INVESTIGACIONES EFECTUADAS.

Con respecto a los servicios institucionales se realizó lo siguiente:

1. APLICACION DE ENCUESTAS DE PERCEPCION DE LOS SERVICIOS EN OFICINAS REGIONALES.

Durante el año 2023 y de acuerdo al plan anual operativo se realizó la aplicación de encuestas de percepción de los servicios a los usuarios en las oficinas regionales en los servicios de: Atención al público (para información), Recepción de recursos de impugnación de boletas de citación, y Citas de devolución de placas y vehículos en general.

2. DESCRIPCION DE METODOLOGIA.

Mediante formulario previamente elaborado se aborda en forma personal, por un funcionario de la Contraloría de Servicios; a los usuarios de los servicios institucionales una vez finalizada la gestión en la oficina regional correspondiente. En el formulario no se consigna ningún tipo de información personal

del usuario (es totalmente confidencial) y está conformado por preguntas con respecto a los siguientes aspectos:

- a. Oficina visitada (ubicación geográfica).
- b. Motivo: información), presentación de recursos de impugnación de boletas de citación, y citas de devolución de placas o vehículos detenido.
- c. Calificación de: atención trato personal, rapidez y calidad en general.
- d. Nivel de satisfacción: completamente satisfecho, medianamente satisfecho o insatisfecho.
- e. Detalle de la insatisfacción, comentario y/o sugerencia.
- f. Fecha y lugar.

En el siguiente cuadro se detalle las oficinas regionales y las fechas en las que se realizaron la aplicación de las encuestas.

Cuadro N° 1:

Aplicación de encuestas de percepción usuarios 2023

Oficina Regional	Fechas
Pérez Zeledón	99 8-11 agosto / 27-30 noviembre
Guápiles	114 4-7 julio / 11-14 diciembre
Limón	80 11-14 julio / 20-23 noviembre
Orotina	23 20-23 de junio / 1-3 noviembre
Liberia	80 26-29 junio / 14-17 noviembre
Naranjo	84 21-23 de junio / 18-21 diciembre
San Carlos	79 26-28 de junio / 6-8 noviembre
TOTAL	573

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2023.

3. RESULTADOS OBTENIDOS.

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

Cuadro N° 2:

Resultados de aplicación de encuestas de percepción usuarios 2023

Ítems	Cantidad	%
Motivo de atención		
Para recopilar información.	170	29,58%
Por apelación de una infracción.	110	19,16%

Por devolución de una placa o vehículo detenido.	254					44,38%
Otro: Listado de multas / Trabajo comunitario	39					6,88%
Percepción (basándose en la experiencia del usuario) de los aspectos:						
	1	2	3	4	5	%
Servicio de Atención (<i>trato personal</i>).	5	6	16	39	507	88,59%
Rapidez de la atención	12	9	20	53	479	83,71%
Calidad de los servicios	10	7	20	39	497	86,76%
<i>Calificación 1-Muy Mala / 2-Mala / 3-Regular / 4-Buena / 5 Muy buena</i>						Promedio 86,35%
Nivel de satisfacción en general de los servicios:						%
Completamente satisfecho.	489					85,31%
Medianamente satisfecho.	65					11,37%
Insatisfecho.	19					3,32%

Fuente: Formularios encuestas de percepción a usuarios 2023.

En términos generales se puede concluir que la percepción de los usuarios de nuestros servicios institucionales es aceptable, ya que, en cuanto al trato personal, la rapidez y la calidad del servicio, promedia un 86,35%, y en lo que respecta a satisfacción al nivel de *completamente satisfecho*, alcanza el 85.31%.

4. LIMITACIONES PARA EL DESARROLLO DE LAS ENCUESTAS.

No se cuenta con el personal suficiente para realizar de manera más efectiva esta actividad debido a que solo se contaba con un colaborador el cual fue trasladado por la Administración a otra unidad lo que provoco que en la aplicación de encuestas de noviembre y diciembre 2023, estas fueran realizadas únicamente por un funcionario (mi persona) lo que provoco que no se pueda abordar a todas las personas que visitan las oficinas regionales en el momento de la aplicación de las encuestas, ya que en mi condición jefatura de la unidad tuve que atender labores administrativas, labores de recargo y diferentes reuniones, y por otro lado que durante seis semanas seguidas la Contraloría no contase con la presencia del Contralor de Servicios.

III. ANEXOS

1. CATALOGO DE SERVICIOS

CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL

CATÁLOGO DE SERVICIOS

VERSIÓN 1

2023

2. FORMULARIO DE ENCUESTA

	<p>CONTRALORÍA DE SERVICIOS CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL</p>																								
AYÚDENOS A MEJORAR																									
<p>POR FAVOR, DEDIQUE UN MINUTO PARA COMPLETAR ESTA PEQUEÑA ENCUESTA. SUS RESPUESTAS SERÁN TRATADAS DE FORMA CONFIDENCIAL Y SERVIRÁN PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS. ¡MUCHAS GRACIAS!</p>																									
<p>1. ¿Cuál oficina visitó?</p>																									
<p><input type="radio"/> Unidad de Impugnaciones _____</p>																									
<p><input type="radio"/> Plataforma de Servicios</p>																									
<p><input type="radio"/> Tesorería</p>																									
<p><input type="radio"/> Otro: _____</p>																									
<p>2.- ¿Cuántas veces ha visitado usted el Consejo de Seguridad Vial?</p>																									
<p><input type="radio"/> Es la primera vez que necesita de nuestros servicios.</p>																									
<p><input type="radio"/> 2 o 3 veces.</p>																									
<p><input type="radio"/> 4 ó 5 veces.</p>																									
<p><input type="radio"/> más de 6 veces.</p>																									
<p>3. ¿Por qué motivo/s ha visitado usted el Consejo de Seguridad Vial?</p>																									
<p><input type="checkbox"/> Para solicitar información.</p>																									
<p><input type="checkbox"/> Presentación de impugnación de una infracción.</p>																									
<p><input type="checkbox"/> Devolución de una placa o vehículo detenido.</p>																									
<p><input type="checkbox"/> Otro _____</p>																									
 CONTINUA EN LA SIGUIENTE PAGINA (AL DORSO)																									
																									
<p>CONTRALORÍA DE SERVICIOS CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL</p>																									
<p>4. Una vez FINALIZADO SU TRÁMITE, basándose en su experiencia por favor califique los siguientes aspectos:</p>																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicio de atención (trato personal)</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Rapidez de la atención</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Calidad de los servicios</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table>			1	2	3	4	5	Servicio de atención (trato personal)	<input type="radio"/>	Rapidez de la atención	<input type="radio"/>	Calidad de los servicios	<input type="radio"/>												
	1	2	3	4	5																				
Servicio de atención (trato personal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
Rapidez de la atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
Calidad de los servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
<p>1- Muy mala / 2- Mala / 3- Regular / 4- Buena / 5- Muy buena.</p>																									
<p>5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con nuestros servicios?</p>																									
<p><input type="radio"/> Completamente satisfecho</p>																									
<p><input type="radio"/> Medianamente satisfecho</p>																									
<p><input type="radio"/> Insatisfecho</p>																									
<p>6. Desea agregar algún comentario adicional y/o sugerencia.</p> <hr/>																									
<p>Fecha y lugar:</p>																									

2da. PARTE. OTRAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS DE LA GESTION 2023.

I. ATENCIÓN DE CONSULTAS.

Durante el año 2023 fueron atendidas y resueltas de manera inmediata por esta Contraloría de Servicios 4879 consultas, las cuales estaban relacionadas con los servicios que brinda la institución, así como con servicios que ofrece 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.

El siguiente cuadro resume este particular:

Cuadro N° 3:

Consultas atendidas por la Contraloría de Servicios 2023

Tipo de consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	% consultas Resueltas
CONSULTAS VÍA CORREO RELACIONADAS CON SERVICIOS COSEVI.	2041	1037	100%
CONSULTAS VÍA CORREOS RELACIONADAS CON SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN VIAL U OTRAS DEPENDENCIAS.	357	180	100%
CONSULTAS TELEFÓNICAS SERVICIOS COSEVI	1395	689	100%
CONSULTAS TELEFÓNICAS RELACIONADAS CON SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN VIAL U OTRAS DEPENDENCIAS.	526	174	100%
CONSULTAS PRESENCIALES RELACIONADAS CON SERVICIOS COSEVI.	498	498	100%
CONSULTAS PRESENCIALES RELACIONADAS CON SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN VIAL U OTRAS DEPENDENCIAS.	62	62	100%
Total	4.4879	4.879	100%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2023.

II. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE GESTIÓN.

Para el año 2023 el registro de solicitudes de gestión (inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitación en función de los servicios que presta la institución) recibidas para su trámite

en la Contraloría de Servicio fue un total de 67, de las cuales fueron atendidas el 100%, como detalla el siguiente cuadro:

Cuadro N° 4:
Clasificación de las Solicitudes de Gestión 2023

SUBDIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	10	15%
TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS	50	75%
INFORMACIÓN	3	4%
INSTALACIONES	2	3%
USO INADECUADO DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES	0	0%
OTROS (FELICITACIONES)	2	3%
Total	67	100%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2023.

A continuación, se presenta el detalle de las unidades de procedencia de dichas solicitudes de gestión.

Cuadro N° 5
Origen de las Solicitudes de Gestión 2023

Unidad administrativa	Cant.	Porcentaje
Plataforma de Servicios	27	40%
Departamento de Servicios Generales	4	6%
ASECONSEVI	1	1%
Asesoría Legal	6	9%
Unidad de Impugnaciones de Limón	1	1%
Asesoría tecnologías de la Información	10	15%
Departamento Registro de Multas y Accidentes	4	6%

^a Clasificación tradicionalmente utilizada para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios y establecida por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Área de Modernización del Estado, MIDEPLAN.

<i>Departamento de Tesorería</i>	1	1%
<i>Unidad de Impugnaciones de Liberia</i>	2	3%
<i>Departamento de Servicio al Usuario</i>	10	15%
<i>Unidad de Impugnaciones Cartago</i>	1	1%
Total	67	100%

Fuente: Archivo de gestión Contraloría Servicios Cosevi 2023.

III. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD EN LAS INSTALACIONES DE LAS OFICINAS REGIONALES.

En las visitas realizadas a las oficinas regionales se verificaron los aspectos relacionados con las instalaciones para la atención de personas usuarias con discapacidad (inciso 8, artículo 14 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158).

El siguiente cuadro se resume los aspectos más relevantes encontrados en dichas inspecciones:

Cuadro N° 6

Aspectos relacionados con las instalaciones para la atención de personas usuarias con discapacidad en las oficinas regionales 2023

OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
<i>Liberia, Limón, San Carlos, Heredia y Cartago.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>No presentan ninguna dificultad.</i>
<u>Guápiles.</u> <i>(fotos en anexos)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>En el trayecto de la entrada hacia la oficina hay que caminar sobre parrillas de tubos que están sobre caño (desagüe), situación que afecta más aún a las personas con discapacidad, por ejemplo con muletas, andaderas o con silla de ruedas, etc.</i> <i>Obstrucción en trayecto de entrada a oficina por vehículos (personales y oficiales) estacionados de la Delegación de Tránsito, especialmente de patrulla plataforma.</i>
<u>Naranjo</u> <i>(fotos en anexos)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Lo usuarios que se trasladan en bus público no cuentan con una parada oficial frente a la oficina regional, que está sobre la ruta nacional n°1 (unos 400 mts. sur del peaje).</i> <i>Dentro de las oficinas el espacio de plataforma de atención es reducido para la espera y atención de usuarios.</i> <i>La rampa de entrada carece de techo y es de malla electrosoldada, con peligro por el tamaño de la malla de que zapatos de tacón queden atorados.</i> <i>Hay muchos zancudos por falta de fumigación periódica en los alrededores del edificio y por falta de limpieza en las áreas y por la acumulación de vehículos detenidos que sirven de focos de criaderos.</i>
<u>Pérez Zeledón</u> <i>(fotos en anexos)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>La entrada con la que se cuenta para ingresar al área donde deben acceder para asistir a audiencias no tiene el ancho exigido adecuado, tienen un ancho aproximado de 76 centímetros, muy angosto, es decir, no podrían entrar usuarios en sillas de ruedas y además a la entrada se</i>

	<p><i>encuentran 2 archivos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Existe una acumulación importante de documentación en la regional (en cajas, expedientes, ampos), tanto en el pasillo de ingreso a la oficina de la jefa como en la dicha oficina.</i> ▪ <i>No se cuenta con un lugar para el desarrollo de audiencias, es muy pequeño.</i> ▪ <i>No se cuenta con un techo adecuado para el área de espera previa para la atención de los usuarios por lo que sufren de las inclemencias del tiempo (sol y lluvia), este es muy corto.</i>
Orotina <i>(fotos en anexos)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Rampa de acceso a las instalaciones y a la sala de espera carecen de pasamanos para que los usuarios con algún tipo de discapacidad puedan ingresar con facilidad.</i> ▪ <i>Las puertas de ingreso a sala de audiencia son muy angostas (70 cms), por lo que no le sería posible ingresar a una persona con silla de ruedas.</i> ▪ <i>La puerta de acceso a funcionarios y la puerta de emergencia no cuenta con rampa de acceso, por consiguiente, una persona con discapacidad física se le dificultaría su uso.</i> ▪ <i>Ninguno de los baños de los funcionarios cuenta con baranda para sujetarse, la cual es obligatoria en caso de baños adaptados a la ley 7600.</i> ▪ ADICIONALMENTE. <i>La puerta de ingreso a plataforma y puerta de acceso a la oficina tiene malo el llavín</i>
Alajuela <i>(fotos en anexos)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>La puerta principal de la oficina no cumple con los requerimientos de la Ley 7600, está mal instalada, despedazaron el marco, quedó abriendo hacia adentro, imposibilitando la entrada de una silla de ruedas a la oficina.</i> ▪ <i>Es necesario confeccionar una rampa para que pueda ingresar una silla de ruedas.</i> ▪ <i>El cubículo de atención al público, no puede atender a más de una persona al mismo tiempo, no cumple con las medidas sanitarias exigidas por el Ministerio de Salud con relación a la pandemia por COVID 19 (distanciamiento).</i> ▪ <i>El lugar de espera en las afueras de la oficina carece de adecuada protección contra los aguaceros.</i>

Fuente: verificación física realizada en noviembre y diciembre 2023.

IV. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES 2023

A continuación, tomando como base lo que en este particular se señaló en el informe anual de gestión del 2022 de manera histórica (que a su vez se basa en los informes anuales de gestión de años 2015-2020; por solicitud expresa de la Junta Directiva), se enlistan una serie de deficiencias institucionales identificadas tanto por las quejas y denuncias presentadas por los usuarios como por la fiscalización y supervisión de esta Contraloría en el 2023:

- 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, 2020*).

- b. Ineficiente atención telefónica de consultas de usuarios 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, 2020*).
- c. Atención telefónica de las unidades de servicio al usuario en oficinas centrales y regionales (*informes de gestión CS 2016, 2017, 2018, 2019, 2020*).
- d. Falta de acondicionamiento de espacio de espera de usuarios en oficinas regionales (*informe de gestión 2018, 2019, 2020*).
- e. 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, 2020*). De todas las unidades solamente una funcionaria de San José y una de Limón llevaron algo de Lesco, y de la temática de servicio al cliente Orotina, San Carlos y Cartago tres funcionarios de cada una llevaron capacitación.
- f. Falta de condiciones para la atención de personas usuarias con discapacidad en Alajuela, Guápiles, Pérez Zeledón y Orotina. (*informe de gestión 2018, 2019, 2020*).
- g. Falta de acondicionamiento de espacio de espera de usuarios en oficinas regionales (*informe de gestión 2018, 2019, 2020*).
- h. ~~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, 2020*). De todas las unidades solamente una funcionaria de San José y una de Limón llevaron algo de Lesco, y de la temática de servicio al cliente Orotina, San Carlos y Cartago tres funcionarios de cada una llevaron capacitación.~~
- i. Falta de condiciones para la atención de personas usuarias con discapacidad en Alajuela, Guápiles, Pérez Zeledón y Orotina. (*informe de gestión 2018, 2019, 2020*).

V. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

A. RECOMENDACIONES INFORMES ANUALES DE GESTIÓN DIRIGIDOS A JUNTA DIRECTIVA

En lo que respecta a las recomendaciones estas corresponden a las presentadas en el Informe Anual de Gestión 2021, 2022 y se detalla la condición a diciembre 2023:

RECOMENDACIÓN EMITIDA	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUB DIMENSIÓN	ESTADO
A la Junta Directiva				
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	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas	-Dir. Ejecutiva -Dir. Logística -Depto. Servicios Grales.	- Instalaciones.	NO IMPLEMENTADO <i>Nota: EN LO QUE CORRESPONDE A ATENCIÓN USUARIOS CON DISCAPACIDAD EN REGIONALES DE EN ALAJUELA, GUÁPILES,</i>

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.	Regionales de Impugnaciones.			PÉREZ ZELEDÓN Y OROTINA.
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.	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Logística -Depto. Servicio al Usuario. -Depto. Servicios Giales.	-Información. -Atención a la persona usuaria.	NO IMPLEMENTADA Nota: NO SE HA REMITIDO DOCUMENTOS QUE RESPALDE LA EJECUCIÓN DE ACCIONES PARA SU IMPLEMENTACIÓN.
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).	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.	NO IMPLEMENTADA ver nota*

NOTA*:
El Reglamento de Requisitos para los Trámites del Departamento de Servicio al Usuario del Consejo de Seguridad Vial; aprobado por el MEIC, no completo el proceso para su publicación durante el 2023, por lo que el MEIC indicó que el proceso se debe empezar de nuevo. Durante el 2024 se inicio nuevamente el proceso de elaboración de una nueva propuesta de reglamento con base en la normativa de mejora regulatoria, la cual a la fecha está en fase de revisión por parte del MEIC.

VI. RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACION DURANTE LA GESTION 2019 y QUEDARON EN CONDICIÓN DE NO IMPLEMENTADAS EN EL INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2022.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUB DIMENSIÓN	ESTADO
Informe Final 003-2019: Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web				
Al Departamento de Servicios Generales				
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.	Atención Telefónica.	-Depto. Servicios Giales. -A.T.I.	-Atención a la persona usuaria. -Información.	NO IMPLEMENTADA Nota. La información relacionada con puntos a la licencia la indica en inglés.
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.	Atención Telefónica.	-Depto. Servicios Giales -A.T.I.	-Atención a la persona usuaria. -Información.	NO IMPLEMENTADA Nota: aun el menú ofrece la opción (2) sobre cursos teóricos o prácticos de la DGEV.

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.	-Información a usuarios.	- Asesoría Tecnologías Información	-Atención a la persona usuaria. -Información.	NO IMPLEMENTADA Nota: <i>la cejilla no ha sido actualizada, el organigrama que aparece no es el de la estructura actual del Cosevi aprobado por Mideplan en el último informe de restauración parcial del Cosevi, según oficio DM-203-16.</i>
--	---	--------------------------	------------------------------------	--	--

VII. ASPECTOS RELACIONADOS CON EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA POR PARTE DE LOS DEL CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL.

En lo que respecta al acceso de la información pública, en el contexto del Decreto Ejecutivo sobre Transparencia y acceso a la información pública, n° 40200-MP-MEIC-MC, durante el 2023 no se recibió por parte de los usuarios en esta Contraloría Servicios ninguna gestión relacionada con queja, denuncia o inconformidad por rechazo, negativa o dilación de solicitud alguna de información pública institucional.

VIII. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS.

Es importante recordar que la Contraloría de Servicios es un órgano asesor de apoyo, complemento y guía a los jerarcas (específicamente en el caso de Cosevi a la Junta Directiva) para la toma de decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios 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), y la perdida de dos puestos (trasladados por decisión de la Administración)

reforzar con recurso humano profesional (para las Contralorías pueden ser un la conformación de un equipo multidisciplinario por lo que se pueden incorporar profesionales de áreas tales como 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 jerarca y la administración en esta materia, es necesario la formación y actualización en metodologías, técnicas para la calidad, mejora continua e innovación de la calidad en la prestación de servicios.
- **Recursos tecnológicos.** Hardware y software para el monitoreo de las unidades y/o áreas de servicio o contacto con el usuario externo para la oportuna y eficiente resolución y corroboración de los hechos denunciados (sistemas de cámaras con audio tanto de oficinas centrales y como en regionales).

IV. ANEXOS

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

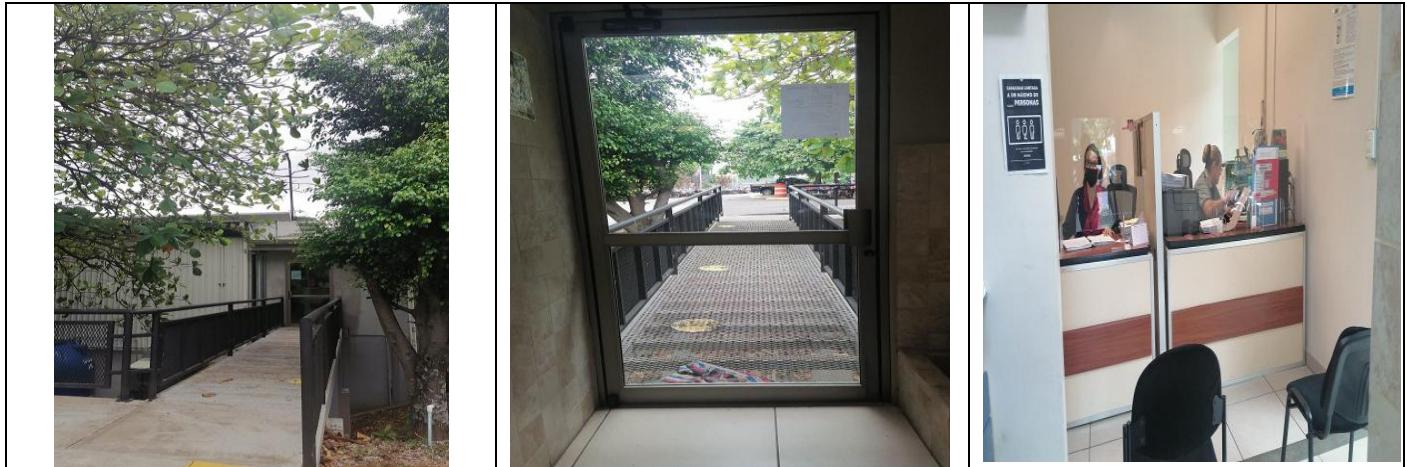
- *OFICINA REGIONAL DE GUÁPILES.*



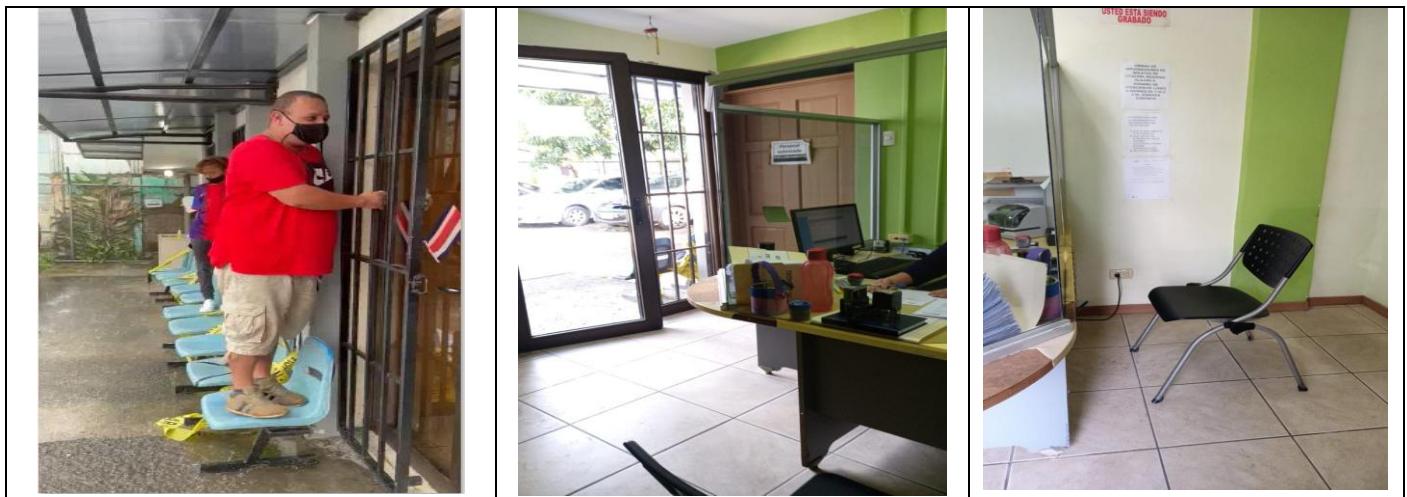
- *OFICINA REGIONAL DE OROTINA.*



- **OFICINA REGIONAL NARANJO**



▪ **OFICINA REGIONAL ALAJUELA**



▪ **OFICINA REGIONAL DE PEREZ ZELEDON.**

