



Consejo Nacional de Vialidad- CONAVI

Contraloría Institucional de Servicios

INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS. AÑO 2017

MBA. Alicia Padilla Duarte

ENERO 2018

I. INTRODUCCIÓN

El Consejo Nacional de Vialidad se creó en 1998 con la Ley N° 7798, adscrito al Ministerio de Obras Públicas y Transporte, como un órgano de desconcentración máxima, dotado de personalidad jurídica instrumental y presupuestaria para administrar el Fondo de la Red Vial Nacional, así como para suscribir los contratos y empréstitos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

Este órgano especializado en materia de Infraestructura vial (puentes y vías) tiene bajo su responsabilidad desarrollar los servicios de comunicación y transporte a la población, mismas que se demarcan dentro del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2011-2014: “María Teresa Obregón Zamora” que establece las líneas estratégicas de acción para promover el desarrollo del país, constituyendo el marco global para la política presupuestaria del sector público, tal es el caso de los Planes Quinquenales que a su vez determinan los Planes Operativos Institucionales que se traducen en Presupuestos Anuales de las entidades

La visión que propone el Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014 “María Teresa Obregón Zamora” en relación con el ámbito de acción del Consejo Nacional de Vialidad, plantea que

“... las acciones estratégicas, metas y proyectos de inversión en materia de infraestructura y transporte, están dirigidas a que el país cuente con un sistema de transporte de carga y pasajeros seguro, que sea eficiente e integrado en sus distintas modalidades.... Estos incluyen entre otros, la construcción de obras de infraestructura vial...”

II. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Nombre de la Institución: Consejo Nacional de Vialidad-CONAVI

- a. **Misión Institucional:** Ser una entidad eficiente y oportuna en la administración de recursos, con alto compromiso de servicio y calidad, reconocida a nivel nacional e internacional, que promueve la incorporación de innovaciones tecnológicas para consolidar la Red Vial Nacional en términos adecuados de niveles de servicio y seguridad acorde con el desarrollo socioeconómico de Costa Rica.
- b. **Visión Institucional:** Entidad pública especializada en infraestructura vial, comprometida con el bienestar y desarrollo de Costa Rica, capaz de asegurar la sostenibilidad de la Red Vial Nacional, a través de contratos y convenios con terceros para garantizar condiciones óptimas de operación, mediante un proceso de mejora continua y en armonía con el ambiente.
- c. **Valores:** Algunos de los valores incluidos en el Código de Ética de los funcionarios del Consejo Nacional de Vialidad, que rigen las actuaciones de los funcionarios y a la vez coadyuvan a la transparencia en el ejercicio de la función pública, así como a la mejora de la gestión son:
 1. **Servicio público:** está al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, dará preferencia a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los mismos. Ello supone un esfuerzo en sus labores para optimizar los recursos bajo su responsabilidad para asegurar la máxima eficacia, eficiencia y efectividad en la consecución de los planes, proyectos y objetivos institucionales y de gobierno, y su mejora continua.

2. **Acceso universal**: debe procurar la universalización de los servicios de la institución y el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos a servicios públicos de igual calidad, con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y del momento en que éstos los requieran.
3. **Buena fe**: sus actuaciones deben estar regidas por la buena fe.
4. **Compañerismo**: en sus relaciones con los compañeros de trabajo, deben de actuar siempre de manera respetuosa, justa, leal, honesta, íntegra y eficiente.
5. **Confianza mutua**: sus actuaciones deben fomentar la confianza mutua entre los compañeros para la realización de las labores.
6. **Continuidad en la prestación de Servicios**: debe procurar brindar los servicios públicos de manera regular e ininterrumpida, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano en las posibles suspensiones del servicio.
7. **Economía**: procurará el uso racional de los recursos de la Institución procurando su ajuste estricto a los requerimientos para el logro de las metas y objetivos previstos.
8. **Eficacia**: realizará su labor con eficacia; entendido como la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano.
9. **Eficiencia**: realizará su labor con eficiencia, comprendido como la optimización de los resultados alcanzados en relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución.
10. **Honradez**: debe declarar todo interés diferente al interés público que pudiese ocasionar un conflicto de intereses.
11. **Imparcialidad e indiscriminación**: deberá dar a todos los ciudadanos una atención objetiva, asegurando que todos serán tratados con igualdad. No deberá discriminarse a ningún ciudadano o compañero por razones de edad, nivel educativo, nivel socioeconómico, religión, sexo, preferencia sexual, etnia, origen, discapacidad, o cualquier otro que riña con su condición humana y de ciudadano.
12. **Independencia**: deberá tener criterio objetivo, fundamentado en los principios, técnicas y métodos de su profesión u oficio, y debe cuidar que su criterio no se vea afectado por intereses personales o externos.
13. **Integridad**: los actos del funcionario deben estar alejados de buscar beneficios en lo personal, familiar o para sus amigos.
14. **Capacidad**: en forma continua debe estar capacitándose para desempeñar cada vez mejor el cargo que ejerce. Sólo podrá aceptar cargos de mayor responsabilidad y complejidad, si tiene la competencia para ejercerlos en forma eficaz y eficiente. Asimismo, en caso de ocupar cargos de jerarquía que lo faculten para realizar nombramientos en cargos públicos, sólo podrá nombrar a

personas que tengan las competencias adecuadas para ejercer en forma eficiente y eficaz el cargo de trabajo.

15. **Lealtad:** todo acto o conducta pública debe alcanzarse en función del país, la democracia, el bien común, la libertad, la justicia, la responsabilidad y la probidad.
16. **Legalidad:** la gestión del funcionario implica su sometimiento al Estado de Derecho, y por ello debe ser consciente y respetuoso de las competencias públicas atribuidas a los órganos y entes de la Administración Pública, a través de normas jurídicas, y por ello deberá cumplir el ordenamiento jurídico.
17. **Legitimidad democrática:** en sus relaciones con los ciudadanos y compañeros de trabajo el funcionario debe respetar los valores de la democracia representativa, entre ellas: igualdad, fraternidad, libre elección de representantes, libre participación en los asuntos públicos.
18. **Neutralidad política:** en el ejercicio de sus labores y en la permanencia en las instalaciones de la institución deberá abstenerse de manifestar cualquier posición política, manteniendo un carácter neutral y conservar su independencia con respecto a las influencias políticas partidarias o electorales para desempeñar con imparcialidad sus responsabilidades.
19. **Preeminencia del Interés público sobre el privado:** con sus actuaciones debe asegurar que el interés público prevalezca sobre el interés privado.
20. **Probidad:** está obligado a trabajar por el interés público; su gestión debe atender las necesidades prioritarias de orden público.
21. **Responsabilidad:** deberá tener disposición de dar cuenta de sus actuaciones a los ciudadanos, y a sus superiores. Por ello todo funcionario debe responder, de frente al país y a los órganos de control, investigación y sanción, por sus faltas desde los ámbitos ético, disciplinario, civil, político y penal.
22. **Solidaridad:** debe ser solidario con los requerimientos del ciudadano y de sus compañeros.
23. **Transparencia y participación ciudadana:** tiene que ser transparente en su gestión, abierto al escrutinio público, tolerante a la crítica y permeable a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía.
24. **Vocación de servicio público:** está obligado a desempeñar sus funciones de forma eficiente, eficaz y oportuna, de conformidad con los criterios de evaluación del desempeño de la institución, identificándose con los ciudadanos y sus requerimientos, con la institución y sus compañeros de trabajo.
25. **Liderazgo:** debe promover y respaldar con sano liderazgo y ejemplo los principios antes indicados.

d. **Objetivos Institucionales:**

1. Planear, programar, administrar, financiar, ejecutar y controlar la conservación y la construcción de la red vial nacional, en concordancia con los programas que elabore la Dirección de Planificación del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
2. Administrar su patrimonio.
3. Ejecutar las obras mediante la contratación de los servicios y suministros requeridos, para el proceso de conservación y construcción de la totalidad de la red vial nacional.
4. Fiscalizar la ejecución correcta de los trabajos, incluyendo el control de la calidad.
5. Promover la investigación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, en el campo de la construcción y conservación viales.
6. Suscribir contratos o prestar los servicios necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y funciones.

e. Principales productos y servicios Institucionales (estratégicos)

1. Mejorar la transitabilidad de la red vial nacional estratégica para facilitar la conectividad con las principales zonas productivas y/o turísticas.
2. Mejorar la seguridad de los usuarios de la infraestructura vial mediante la incorporación del componente de seguridad vial en todos los proyectos que desarrolla el CONAVI.
3. Ejecutar proyectos orientados a mantener la transitabilidad (movilización) en la Red Vial Nacional para garantizar a los usuarios la libre circulación.
4. Ejecutar proyectos de mejoramiento, rehabilitación, reconstrucción y construcción de la Red Vial Nacional para rescatar la capacidad funcional y/o estructural de la infraestructura a cargo del CONAVI.
5. Incorporar el análisis de riesgo y la vulnerabilidad por cambios hidrometeorológicos extremos en el ciclo de vida del proyecto para identificar medidas correctivas prioritarias en la Red Vial Nacional existente y desarrollar nuevas obras de infraestructura resilientes.

III. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a. DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

Nombre completo:	Carlos Eduardo Solís Murillo
Teléfono:	2202-55-66 o 2202-55-58
Correo electrónico:	Carlos.solis@conavi.go.cr / direccion.ejecutiva@conavi.go.cr
Nombre Completo de la Secretaria:	Lucia del Socorro Vargas Castillo
Fax:	2253-35-84
Correo electrónico:	Lucia.vargas@conavi.go.cr / direccion.ejecutiva@conavi.go.cr

b. DATOS DEL CONTRALOR (A) DE SERVICIOS:

Nombre completo:	Alicia Padilla Duarte
Cargo:	Contralora
Puesto :	Profesional Jefe del Servicio Civil 1
Profesión:	Administradora
Grado Académico:	Master
Tipo de Nombramiento:	En propiedad.
Desempeña el puesto:	Oficial de Acceso a la Información.
Fecha de nombramiento como Contralor (a):	01/11/2006
Tiempo en el cargo:	12 años
Correo electrónico:	alicia.padilla@conavi.go.cr
Teléfono:	2202-5405 / 2202-5418
Fax:	2202-5402

c. DATOS DE LA CONTRALORÍA:

Fecha de Creación de la Contraloría:	07/11/2008
Dirección de la Institución:	50 metros este y 10 metros norte de la rotonda Betania, San Pedro de Montes de Oca. Carretera a Sabanilla
Ubicación Física de la Contraloría:	En el segundo piso diagonal al ascensor panorámico de la entrada principal
Horario de atención:	De Lunes a viernes en un horario de 7 de la mañana a 3 de la tarde.
Correo electrónico:	Contraloría.servicio@conavi.go.cr
Teléfono (s):	2202-54-18 / 5405 / 5432 / 5419 / 5309
Fax:	2202-54-02
Sirio web institucional:	www.conavi.go.cr

f. RECURSO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:

La Contraloría de Servicios del CONAVI cuenta con los siguientes recursos humanos, presupuestarios. Físicos, tecnológicos, materiales y de equipo:

1. Recurso Humano (no incluir al Contralor (a) de Servicios):

Nombre	Puesto	Profesión	Grado académico
Elizabeth Vargas Rojas	Profesional de Servicios Civil 3; encargada del Proceso de Control de Gestión Administrativo	Abogada	Licenciatura en Derecho.
Rafael Moya Acuña	Profesional de Servicios Civil 3: Encargado del Procesos de Gestión Ciudadana	Administrador	Licenciatura en Administración con énfasis en Banca y Finanzas.
Laura Sotela Montero	Profesional de Servicio Civil 3; Encargada del Proceso de Evaluación de la Calidad de los Servicios y Trámites Institucionales	Administradora	Licenciatura en Dirección de Empresas con énfasis en Mercadeo.
Emmanuel Zúñiga Quesada	Secretario de Contraloría de Servicios	Oficinista (Soporte Administrativo)	Bachiller de secundaria.

2. Recursos Presupuestarios

Posee presupuesto asignado por un monto de ¢ 5.249.645.00 (cinco millones, doscientos cuarenta y nueve mil seiscientos cuarenta y cinco colones con 00/100)

Observaciones: Este monto no incluye salarios ni cargas sociales.

IV. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

- a. Indique los instrumentos que utiliza la CS para conocer la percepción que tiene la ciudadanía de su labor contralora y marque también los instrumentos que utiliza para medir percepción de las personas usuarias sobre los productos/ servicios que brinda la institución.

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

V. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Es importante recalcar que, esta Contraloría de Servicios recibe y tramita inconformidades ciudadanas sobre los productos y servicios que brinda el CONAVI, colabora con la Administración Activa en investigaciones especiales de carácter no rutinario de índole legal sobre temas de interés Institucional, integrar comisiones especiales para la atención y valoración de proyectos de interés del Consejo de Administración, y atiende recursos de amparo.

Las gestiones ciudadanas se reciben y atienden por diferentes medios, ya sea en forma personal (oral), escrita, telefónica, correo electrónico o el sistema de administración de gestión ciudadana. Para la clasificación, atención y control oportuno, tenemos registros automáticos y manuales, como lo son; el Sistema de Administración de Gestión Ciudadana (SAGEC) y archivos en Excel, respectivamente, por lo que se plantean las siguientes clasificaciones tomando en cuenta seis elementos que determinan, cada uno, desde su perspectiva, la calidad con que se brindan los servicios, a saber:

- Consultas.
- Inconformidades.
- Sugerencias.
- Peticiones de Servicios.
- Investigaciones especiales.

Estas subdimensiones se presentan a continuación:

Subdimensión de Consultas:

Las consultas atendidas por esta Contraloría de Servicios se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean los ciudadanos a los productos o servicios públicos que brindan el CONAVI, a saber: mantenimiento y mejoramiento de la Infraestructura vial, administración de estaciones de peajes, otorgamiento de la tarjeta de pesos y dimensiones.

Subdimensión de Inconformidades:

En el caso de las inconformidades, para facilitar su proceso de registro, se ha establecido seis grupos para clasificar las inconformidades presentadas por las personas usuarias.

Las inconformidades están relacionadas con los trabajos realizados por nuestra Institución en materia de mantenimiento y mejoramiento vial, así como, en información deficiente, incompleta o ausente, en los diferentes medios disponibles tanto digitales como escritos. También, se refieren a deficiencias estructurales en las instalaciones que brindan servicios a los usuarios (oficinas Centrales y oficinas de pesaje). En detalle se pueden encontrar aspectos relacionados con:

- Calidad de servicios y productos, está relacionado con el impacto negativo en la afectación de tránsito que sufren los usuarios al realizar trabajos de mantenimiento y mejoramiento de la red vial nacional, tales como: bacheos, recarpeteos, limpieza del derecho de vías y mantenimiento del alcantarillado pluvial y de puentes.
- Información, comprende las inconformidades relacionadas con información deficiente, incompleta o ausente, en los diferentes medios disponibles. En detalle se pueden encontrar aspectos relacionados con: páginas WEB caída, información desactualizada, incompleta o incorrecta, desconocimientos de los procesos y procedimientos para acceder a los servicios.
- Trato al Usuario, se relaciona con aspectos que afectan negativamente la atención que reciben las personas usuarias en las gestiones presentadas al CONAVI. Entre estos se encuentran: falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende al usuario, abuso de autoridad del funcionario, falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.
- Instalaciones, agrupa las inconformidades que comprenden aspectos propios de las condiciones o estado de las instalaciones institucionales, que limitan o afectan el servicio brindado a los usuarios.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Sugerencias:

Las sugerencias son las propuestas, insinuaciones o sugerencias el ciudadano hace a la administración sobre el mejoramiento de los servicios y producto que se brindan. En detalle se pueden encontrar aspectos relacionados con:

- Proyectos de conservación y construcción vial.
- Organización.
- Requisitos para trámites y solicitudes de servicios
- Información.
- Objetivos y políticas institucionales.
- Valores y cultura institucional.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Peticiones de Servicios:

Comprende las solicitudes de servicios que los ciudadanos realizan a la Institución relacionadas con el mantenimiento de las rutas nacionales y los derechos de vías de las mismas. Se detallan aspectos tales como:

- Mantenimiento de la calzada; Conjunto de actividades destinadas a preservar, en forma continua y sostenida, el buen estado de las vías, de modo que se garantice un servicio óptimo al usuario.
- Mantenimiento de puentes; Conjunto de actividades destinadas a preservar, en forma continua y sostenida, el buen estado de los puentes, de modo que se garantice un servicio óptimo al usuario.
- Mantenimiento del sistema de canalización de aguas pluviales; conjunto de labores de limpieza de drenajes, control de vegetación, reparaciones menores que deben efectuarse de manera continua y sostenida a través del tiempo, para preservar la condición operativa, el nivel de servicio y seguridad de las vías.
- Mantenimiento de la demarcación vial; conjunto de actividades destinadas a preservar, en forma continua y sostenida, el buen estado de la demarcación vial horizontal de la ruta nacional.
- Mejoramiento de la calzada; mejoras o modificaciones de estándar horizontal o vertical de los caminos, relacionadas con el ancho, el alineamiento, la curvatura o la pendiente longitudinal, a fin de incrementar la capacidad de la vía, velocidad de circulación y aumentar la seguridad de los vehículos.
- Mejoramiento de puentes; mejoras o modificaciones de estándar horizontal o vertical de los puentes, relacionadas con el ancho, a fin de incrementar la capacidad del puente, velocidad de circulación y aumentar la seguridad de los vehículos.
- Mejoramiento del sistema de canalización de aguas pluviales; sustitución o construcción del alcantarillado transversal a la ruta nacional, cajas de registro, cunetas, cabezales, etc.
- Otras relacionadas.

Subdimensión Otras:

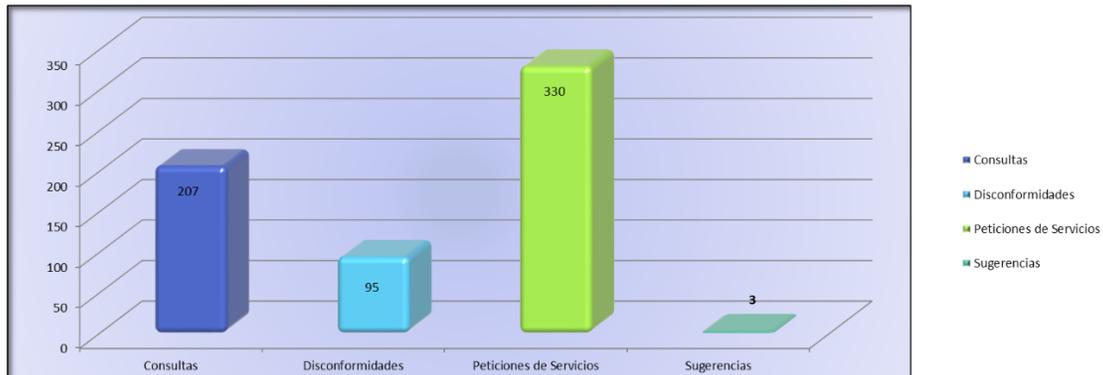
En esta subdimensión se incorporan aquellas Gestiones ciudadanas que no se relacionan con las subdimensiones anteriores y su detalle.

VI. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Estos datos se refieren a las gestiones presentadas por los ciudadanos a partir del 01/01/2017 hasta el 31/12/2017. En este apartado se incluyen los datos de las principales gestiones ciudadanas presentadas ante esta Contraloría de Servicios, así como, las principales unidades de la organización que las han originado. La información correspondiente a estas estadísticas, se base en el archivo de Excel respectivo, mismo que se facilitó por el MIDEPLAN.

Para el año 2017, esta Contraloría de Servicios atendió 635 gestiones presentadas por los ciudadanos, repartidas principalmente en consultas y peticiones de servicios, tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

Tipo de Gestiones 2017

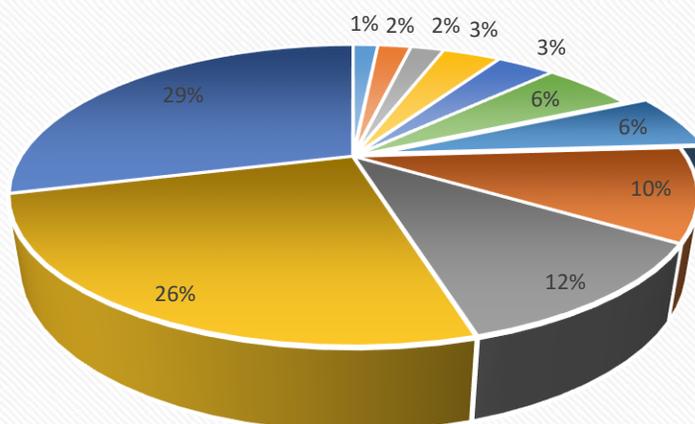


1) Consultas: Se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Objetivos y políticas institucionales	2	2	100,00%
3	Organización	15	15	100,00%
4	Proyectos de conservación vial	33	29	87,88%
5	Requisitos para trámites y solicitudes de servicios	29	27	93,10%
6	Rutas nacionales	17	17	100,00%
7	Proyectos de mejoramiento vial	40	38	95,00%
8	Licitaciones	5	4	80,00%
10	Reclamos Administrativos	3	2	66,67%
11	Recursos de Amparo	1	1	100,00%
12	Otros	62	62	100,00%
TOTAL		207	197	95,17%

Para el 2017, se registraron 207 consultas, distribuidas en los departamentos según su competencia. A continuación, se grafican los más relevantes.

Cuadro Resumen de Consulta 2017



- Dirección Financiera
- Departamento de Proveeduría Institucional
- Gerencia de Construcción de Vías y Puentes
- Dirección Ejecutiva
- Gerencia de Planificación Institucional
- Unidad Ejecutora BCIE
- Unidad Ejecutora PIV-1 / BID
- Dirección de Gestión de Recursos Humanos

Las consultas se concentraron principalmente en; Departamento de Recursos Humanos con 20 solicitudes de empleo o consulta para enviar el currículum, en el Departamento de Pesos y Dimensiones, 23 solicitando los requisitos para el trámite de la tarjeta de pesos, en la Gerencia de Conservación de Vías y Puentes con 58 solicitudes de información acerca de proyectos de mantenimiento vial y, por último, 58 solicitudes de información que no competen al CONAVI atender.

2) Inconformidades externas: Se incluyen las inconformidades reportadas por usuarios externos sobre los servicios/productos que presta el CONAVI. Para el periodo 2017, se registraron 95 inconformidades distribuidas como a continuación se detalla:

Tabla 2									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Calidad de servicios y productos)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^A	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Mejoramiento de la calzada	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Unidad Ejecutora PIV-1 / BID / Secretaría de Actas	8	3	4	1	37,50%	50,00%	12,50%
2	Mejoramiento de puentes	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	2	1	1	0	50,00%	50,00%	0,00%
3	Mejoramiento del sistema de canalización de aguas pluviales	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	6	3	3	0	50,00%	50,00%	0,00%
4	Mantenimiento de la calzada	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	21	13	6	2	61,90%	28,57%	9,52%
5	Mantenimiento del derecho de vías	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	14	6	7	1	42,86%	50,00%	7,14%
6	Mantenimiento del sistema de canalización de aguas pluviales	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Unidad Ejecutora PIV-1 / BID	11	7	3	1	63,64%	27,27%	9,09%
7	Mantenimiento de la demarcación vial	Dirección General de Ingeniería de Tránsito	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Impacto negativo en los terrenos aledaños	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Incumplimiento de horarios	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Trámites o servicios sin resolver	Departamento de Pesos y Dimensiones	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Solicitud de requisitos no autorizados	Departamento de Pesos y Dimensiones	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Otros	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Departamento de Peajes	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			70	41	24	5	58,57%	34,29%	7,14%

Del anterior subdimensión, se distribuyen en tres Departamento, esto, principalmente por los trabajos de mantenimiento de las rutas nacionales (bacheos inconclusos, cierre de vías excesivo, trabajos mal ejecutados, horarios de los trabajos de mantenimiento, etc.), así, como el impacto vial (presas) que provocaron los mejoramientos de la ruta nacional No. 3, específicamente en el trayecto del cruce de la

Pozuelo al cruce de la Valencia y la construcción del paso a desnivel en la rotonda de Paso Ancho, sobre la ruta nacional No. 39 Circunvalación.

Por otra parte, se presentó solamente una inconformidad referente a la solicitud de información y que no fue atendida en tiempo y forma por el departamento correspondiente.

Tabla 3									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{1/4}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Ejemplo: Falta de amabilidad en la atención.	Contraloría de Servicios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

En el siguiente subdimensión, se presentan inconformidades de los ciudadanos por el trato que recibieron por los funcionarios del CONAVI.

Tabla 4									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Trato al Usuario)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Recibidas	Resueltas	Proceso	Resueltas ^{1/4}	Resuelto	en Proceso	No
1	Uso de lenguaje inapropiado	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Otros	Dirección de Servicios al Usuario y Recaudación	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Por el desconocimiento de los ciudadanos y de algunos funcionarios de otras Instituciones, es que esta Contraloría de Servicios atiende, inconformidades que no corresponden al CONAVI responder o tramitar, tales son los casos de solicitudes de demarcación vial horizontal y vertical, colocación o mantenimiento de semáforos, mantenimiento del alcantarillado sanitario, alineamiento vial, etc. Es por ellos, que son trasladados a las Instituciones correspondientes.

Tabla 7									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{1/4}	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	No corresponde al CONAVI atender la gestión presentada	Casos trasladado al MOPT	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	No corresponde al CONAVI atender la gestión presentada	Casos trasladado a COSEVI	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	No corresponde al CONAVI atender la gestión presentada	Casos trasladado a Ingeniería de tránsito	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	No corresponde al CONAVI atender la gestión presentada	Casos trasladado a la Municipalidad	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	No corresponde al CONAVI atender la gestión presentada	Improcedentes	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			16	16	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

De acuerdo al origen de la inconformidad externa, las siguientes son las unidades organizativas.

Tabla 8			
Origen de las inconformidades externas			
No.	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
1	Departamento de Pesos y Dimensiones	2	2,15%
2	Departamento de Peajes	2	2,15%
3	Dirección de Servicios al Usuario y Recaudación	1	1,08%
4	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	62	66,67%
5	Gerencia de Construcción de Vías y Puentes	4	4,30%
6	Gerencia de Planificación Institucional	1	1,08%
7	Secretaría de Actas	1	1,08%
8	Unidad Ejecutora PIV-1 / BID	2	2,15%
9	Unidad Ejecutora BCIE	0	0,00%
10	Otras Instituciones	18	19,35%
TOTAL^{1/}		93	100,00%

- 3) Peticiones de Servicio: Se incluyen las solicitudes de servicios generadas por los usuarios externos sobre los servicios/productos que presta la institución.

Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Información	2	1	50,00%
2	Mantenimiento de la calzada	102	73	71,57%
3	Mantenimiento de puentes	8	5	62,50%
4	Mantenimiento del derecho de vías	76	39	51,32%
5	Mantenimiento del sistema de canalización de aguas pluviales	95	55	57,89%
6	Mantenimiento de la demarcación vial	7	7	100,00%
7	Mejoramiento de la calzada	6	2	33,33%
8	Mejoramiento de puentes	2	1	50,00%
9	Mejoramiento del sistema de canalización de aguas pluviales	1	0	0,00%
10	Otros	3	0	0,00%
TOTAL		302	183	60,60%

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

A continuación, se comparten las experiencias de la Contraloría de Servicios al realizar los estudios de satisfacción del usuario realizados en los Departamentos de Pesos y Dimensiones y el Departamento de Proveeduría Institucional:

1. El estudio que se realizó se basa en una encuesta de satisfacción del usuario acerca de los servicios brindados y el cumplimiento de la Ley 8220 en el Departamento de Pesos y Dimensiones del Consejo Nacional de Vialidad.

Para este fin y con el objetivo de solventar el problema presentado en el estudio 2016, se solicitó al Depto. de Pesos y Dimensiones, mediante oficio CDS-01-170045, completar un registro de usuarios a partir del 06 de abril del 2017, cada estación ingresaría la información en sus respectivos libros de control, los cuales incluyen nombre, teléfono, correo y tipo de trámite.

Para ello mediante oficio CDS-01-17-0049 se enviaron los libros de actas para cada una de las estaciones.

Mediante oficio CDS-01-17-0080 se solicitó los libros completos del lunes 17 de abril al 30 de junio del año en curso.

Estos libros de registro de usuarios fueron la base de datos del estudio actual. La recolección de la información se realizó en forma telefónica a 157 usuarios.

Aunque la lista de usuarios recibida abarcaba usuarios del 2017, la opinión de algunos usuarios puede corresponder a otra gestión debido a que son personas que hacen este trámite con frecuencia.

Dentro de la investigación, se concluye que la población en forma general no expresa opiniones negativas del trámite, esto permite concluir que es un usuario que desconoce sus derechos y acepta las condiciones que el Estado le solicite para poder obtener su permiso.

También es importante recalcar que no se consideró factores específicos de los usuarios con relación a su condición social, conocimientos tecnológicos y otros, tema que sería importante revisar en un futuro estudio puesto que las características personales de los usuarios pueden direccionar a la dependencia a elegir los medios idóneos de comunicación con el fin de mejorar el conocimiento del trámite y de las leyes que los amparan.

Algunos de los usuarios se encuentran disconformes con temas de eficiencia, trato cordial y rapidez del trámite, pero en general son respetuosos de los lineamientos.

La institución como fiscalizadora de proveer un buen servicio a los ciudadanos debe considerar que este trámite es obligatorio y que los usuarios utilizan el vehículo para trabajar por lo que cualquier atraso o tiempos de espera prolongados son pérdidas

Dentro de los elementos importantes que requieren acciones son:

- ❖ El espacio físico de las Estaciones de Pesaje.
- ❖ El estacionamiento de la Estación de Ochomogo.
- ❖ El procedimiento de obtención de las citas.
- ❖ Condiciones de acuerdo a la Ley para personas con discapacidad.
- ❖ La comunicación entre la institución y el usuario.
- ❖ El tiempo de entrega de los permisos.

Con este desglose de temas detectados de importancia, se procede a la presentación de los resultados, esta Contraloría sugiere analizar las sugerencias y recomendaciones con el fin de mejorar la atención al ciudadano dentro de las posibilidades de la institución.

2. Los resultados de esta investigación con base en una encuesta realizada a 59 usuarios que visitaron la Ventanilla de la Proveeduría en abril, mayo y junio del 2017.

La fuente de información fue el registro solicitado por la misma Contraloría, con el fin de minimizar la posibilidad de no localizar a los usuarios. El estudio que se realizó mediante una encuesta de satisfacción del usuario acerca de los servicios brindados y el cumplimiento de la Ley 8220 en el Dirección de Proveeduría de la institución.

Con el fin de facilitar la comunicación con los usuarios se le solicitó al Departamento de Proveeduría mediante oficio CDS-01-17-0046, que, a partir del 06 de abril del 2017, completara un libro de registro de usuarios de Ventanilla con el nombre, teléfono, correo y tipo de trámite. Se le entregó el libro de registro y el 12 de junio, mediante oficio CDS-01-17-0079 se le solicitó la copia del expediente hasta el final de dicho mes.

La recolección de la información se realizó en forma telefónica a 60 usuarios, una persona no quiso contestarla, por lo que la totalidad de respuestas es de 59. El libro contaba con 131 registros, los cuales

fueron digitados y ordenados en forma alfabética, esto con el fin de agrupar las gestiones que había realizado el mismo usuario.

De este análisis se obtuvo una segunda lista de 86 usuarios. Siendo que la lista de usuarios no era extensa, no se aplicó ningún tipo de muestreo sin que se procedió a llamar a todos los usuarios hasta un máximo de tres llamadas y de ahí se obtuvo el resultado final de 59 encuestas.

La información fue analizada y resumizada por medio de una Tabla de Excel.

Se procede a la presentación de los resultados y con base en éstos la Contraloría sugiere tomar en consideración las recomendaciones con el fin de mejorar la atención al ciudadano.

Los resultados se consideran positivos en cuanto a satisfacción del usuario. El porcentaje de insatisfacción es muy bajo, sin embargo, se detectaron temas de interés en la mejora como la solicitud de fotocopias, el horario de atención y la comunicación entre dependencias.

Existen usuarios que visitan en forma frecuente la ventanilla, de los 131 registros quedaron solamente 86, eso indica que la diferencia de 45 usuarios son visitas de los mismos usuarios.

Las sugerencias requieren de presupuesto para mejorar el servicio, tal es el caso de un equipo de escaneo o fotocopia más eficiente. Así mismo un funcionario debería estar pendiente de la información de Garantías, ya sea en forma presencial o por teléfono.

VIII. LOGROS ANUALES ALCANZADOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE ACUERDO CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CS DEL AÑO BAJO ANALISIS

Se le indica a la CS que en este Capítulo deben anotar los logros alcanzados durante el año, en función de las metas propuestas en el PAT bajo análisis, en el caso de las que no se pudieron alcanzar, indicar las razones que limitaron su cumplimiento. Adicionalmente, las metas a retomar y acciones de mejora para el año siguiente. Lo anterior, se detalla en la siguiente tabla:

Metas Programadas en el PAT, año ____	Logros por meta	Metas no alcanzadas	Razones por las que se no se alcanzaron	Metas a retomar y acciones de mejora
1. Elaborar propuesta de Plan de Mejora Regulatoria del CONAVI 2017-2018, mediante la aplicación de la Metodología propuesto por el MEIC, para contribuir con la simplificación de trámites institucionales y la mejora en la prestación de los servicios..	100%			Se mantiene el estudio de los posibles objetivos de acción de mejora y definirlos para 2019
2. Mejorar o mantener la puntuación del CONAVI en los índices de Transparencia del Sector Público y del Índice de Gestión Institucional, subsanando 5 inconformidades expuestas en los Estudios respectivos y puesta en	90%	Falta de apertura al acceso del sistema de peajes	Se requirió la instrucción del Consejo de Administración para la apertura de otras dependencias que	En el POI 2018, se retoma la valoración del ITSP, con el fin de mejorar la puntuación de la Institución.

marcha de 2 Módulos de consulta al público que permitan exportar en Excel datos generados en los Sistemas de: Pesos y Dimensiones, Peaje , financiero, sistema de denuncias, Administración de Proyectos, Proveeduría, Recursos Humanos, planificación, (datos crudos) para el periodo en periodo 2017-2021			administran los sistemas.	
3. Realizar un estudio de Evolución del Cumplimiento de la Ley 8220 en los trámites de Pesos y Dimensiones, mediante la aplicación de una encuesta para medir el nivel de cumplimiento de dicha normativa en los trámites realizados en el 2016.	100%			Se realizará otros estudios en otras áreas del Departamento.
4. Realizar de estudio de satisfacción al cliente de Proveeduría Institucional, mediante la aplicación de una encuesta que permita medir la calidad del servicio que se brinda al usuario externo que realice tramites en Proveeduría en forma presencial.	100%			Se realizará otros estudios en otras áreas del Departamento.

NOTA: para llenar este cuadro la CS debe tomar como base el Plan Anual de Trabajo (PAT), formulado en noviembre del año anterior y que rige la gestión anual de la CS, en el año correspondiente al presente Informe Anual de Labores.

IX. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Se debe indicar en forma resumida y concreta qué tipo de inconvenientes presenta la institución para prestar los productos o servicios. Se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos por la Contraloría de Servicios, a partir de cuestionarios, encuestas y otros, que se fundamentan en los estudios de percepción ciudadana.

Deficiencia institucional
1. Las estaciones de pesaje no cumple con la Ley 7600.
2. Requerimientos del trámite innecesaria.
3. Sistema de citas obsoleto.
4. Capacidad de respuesta deficiente.
5. Falta de control y seguimiento de las gestiones institucionales.
6. Poca importancia a la participación ciudadana.
7. Resistencia de la Administración a la política institucional de datos abierto.

X. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CONTRALORIA DE SERVICIOS.

Las principales necesidades que tiene la Contraloría de Servicios para llevar a cabo su gestión. (Ejemplo: apoyo de los jefes, capacitación al personal actual, personal adicional -mediante la aprobación de nuevas plazas-, de reubicación de personal, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, u otras).

- a. Capacitación al personal actual.
- b. Mayor presencia de MIDEPLAN con asesorías a la Contraloría de Servicios.
- c. Reposición de al menos la plaza de oficinista que era el encargado de la recepción documental y de correo, así como el registro de gestiones en la base de datos del Sistema de Gestión Ciudadana (SAGEC), ya que el congelamiento de la plaza se ha debilitado el control interno y el seguimiento de gestiones.
- d. Accesos a sistemas de información como la parte contable de los proyectos.

Las **necesidades de capacitación**, son;

- a. Capacitación en modelos de calidad.
- b. Técnicas e instrumentos de planificación de la Gestión.
- c. Políticas de calidad en el sector público.
- d. Cartas de Compromiso ciudadano.
- e. Contratación Administrativa.

XI. 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 productos/servicios institucionales, así como de las deficiencias y necesidades identificadas, se le solicita indicar en el siguiente cuadro:

- a- ¿Cuáles han sido las recomendaciones emitidas por la CS a las autoridades superiores de la institución (jefes o responsables de otras dependencias responsables de brindar el servicio), en el año de gestión anterior al presente Informe Anual de Labores, para mejorar la prestación de los productos/servicios institucionales? Para ello, se les recuerda tomar como base las deficiencias institucionales identificadas en el Capítulo IX de la presente guía.
- b- ¿Cuáles de estas recomendaciones han sido implementadas en la institución? Debe indicar las acciones concretas realizadas por el Jefe.
- c- ¿Cuáles de estas recomendaciones no han sido implementadas? Debe indicar los motivos por los cuales no se han realizado.

La información anterior debe presentarse en la siguiente tabla:

Recomendación emitida ¹	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final ³	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO ²			
Impulsar la Política Institucional de datos Abiertos	X		Estudio y aprobación de la Propuesta de política institucional	(Oficio N° CDS-01-17-0115 Del 31 de agosto del 2017)	
Plan de Mejora Regulatoria a los miembros del Consejo de Administración.	X		Impulsar el Plan de mejora Regulatoria	Aprobación del Plan de mejora para el 2018	
Aumentar el Índice de Transparencia y el índice de Gestión Institucional.	X		Aprobación de objetivos de los planes anuales operativos con temática de Índice de Gestión e índice de transparencia	Actualización del sitio de transparencia. Inclusión de las actas del Consejo de Administración. Informe de viajes de los jercas. Activos Institucionales. Contratación del módulo de consulta de la tarjeta de Pesos y Dimensiones	
Nombramiento del Oficial de Acceso a la Información y del enlace del Oficial simplificación de tramites	X		Revisión y aprobación de la propuestas y recomendaciones de la Contraloría de Servicios con ocasión al tema de Transparencia y datos abiertos. Generación de acuerdos de consejo	Acuerdo del Consejo de Administración en delegar las actividades encomendadas como enlace del Oficial de Simplificación de Trámites en el Jefe del Departamento de Análisis Administrativo y nombramiento como oficial de Acceso a la Información a la jefatura de la Contraloría de Servicios.	
Promover la participación ciudadana y sus canales de comunicación con la Administración mediante la habilitación de Habilitar de Redes Sociales	X		No aplica	Se habilitó la página de Facebook, la cual estará a cargo de la Unidad de Comunicación y la Contraloría de Servicios dará soporte .	

¹ Registrar cada recomendación con el número de oficio, documento, correo electrónico u otros, señalando fecha de presentación en que el Contralor de Servicios elevó la misma al Jerarca. Es importante advertir que las recomendaciones deben ser redactadas en forma precisa, concreta, que tengan viabilidad y ser alcanzables.

² Sí se marca la casilla de NO en la columna de “*Hubo aceptación*”, se debe pasar a la columna “*Razones del por qué no se acogió la Recomendación*”, para proceder a detallar las mismas.

³ Se debe aportar el oficio o documento probatorio en que se detalla el resultado final alcanzado. En el caso de que una acción (es) no ha llegado a concluirse, señalar que está en proceso y se retoma para el año siguiente.

Nota: Es importante aclarar que esta tabla servirá de base para la elaboración del Informe Anual del Jerarca a MIDEPLAN sobre la implementación de las recomendaciones emitidas por la CS, cuya guía se encuentra disponible en el sitio WEB de MIDEPLAN, ícono del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

XII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia administradora del SNCS.

- a. Acercamiento e integración con los jefes de la Administración.
- b. Más actividades de integración entre las Contralorías.
- c. Mayor capacitación a la Contraloría de Servicios.

XIII. ANEXOS

En este Capítulo se hace referencia a los cuadros, gráficos, encuestas aplicadas, cuestionarios utilizados, material de divulgación, entre otros:

1. Encuesta de atención a los usuarios del Departamento de Pesos y Dimensiones.
2. Encuesta de atención a los usuarios del Departamento de Proveeduría.
3. ACA 01-17-0763.
4. Informe al Consejo de Administración sobre el Plan de Mejora, oficio No. CDS-01-17-0115.
5. Actualización del sitio de transparencia en la página web del CONAVI.
6. Habilitación de la página de Facebook.
7. Informe al Consejo de Administración sobre Informes especiales, oficio No. CDS-04-17-0001-I.
8. Programa de Divulgación 2018

Atentamente;

MBA. Alicia Padilla Duarte
Contralora Institucional de Servicios.
CONAVI

MBA.
Carlos Solis Murillo, Director Ejecutivo
CONAVI

C. Consecutivo.