



INFORME SONDEO DE SATISFACCION USUARIA
Trámite de facturas
Consejo Nacional de Vialidad

Contraloría de Servicios

2022

Laura Sotela Montero

Contenido

Introducción	2
Inicio del estudio	3
Metodología utilizada	3
Resultados	4
Análisis del instrumento de consulta.	4
Etapa de identificación del usuario.	4
Etapa de análisis de la experiencia.....	6
Cruces de variables.....	12
Preguntas abiertas	15
Análisis de resultados.....	17
Conclusiones.	18

Introducción

La Contraloría de Servicios realiza anualmente un estudio de satisfacción usuaria con el fin de valorar y recomendar acciones de mejora en aquellos puntos débiles que hayan sido detectados durante el desarrollo de su gestión.

En el año 2016 se realizó un análisis del procedimiento del trámite de facturas que se gestionaba en la institución. En esa ocasión, se realizaron varias entrevistas a los encargados de cada dependencia de realizar los trámites. Es importante tomar en cuenta que, en ese sondeo personalizado, se detectaron múltiples mecanismos del trámite que estaban siendo gestionados a discreción de cada una de las dependencias, sugiriendo en ese momento, la necesidad de estandarizar el procedimiento a toda la institución, de tal forma que permitiera dar seguimiento al proceso y aumentar la eficiencia del mismo.

Es necesario aclarar que, el problema persiste, puesto que, a nivel procedimental, solamente se controla el tiempo de respuesta a partir del ingreso de los documentos a la Gerencia Financiera.

En el último año, la Contraloría de Servicios ha recibido solicitudes de intervención por el no-cumplimiento del plazo en el pago de facturas, específicamente desde la Gerencia de Conservación de Vías y Puentes.

Por este motivo, se consideró pertinente realizar un nuevo estudio del trámite, a través de un cuestionario dirigido a los proveedores que hayan ofrecido sus productos o servicios a esta institución en el último año. El objetivo del estudio se dirige a la detección de áreas de mejora en el trámite de facturas que generan atrasos, molestias, mala imagen y en ocasiones altos costos económicos generados en caso de reclamos administrativos o intereses por atrasos de pago.

Este tipo de investigaciones se realizan en cumplimiento de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N° 9158, artículo 14, ítem 13, en la cual se establece:

“...13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.”

El presente estudio se considera un sondeo de opinión con proveedores que aceptaron brindar información, ya sea en forma telefónica o por medio de un formulario de consulta de Google form. Su alcance no permite dar conclusiones, por el número reducido de consultas que se pudieron gestionar, sin embargo, la información recibida permite extraer puntos de atención y brindar la oportunidad a los proveedores, como servidores del Estado, de emitir su opinión favorable o desfavorable hacia el procedimiento de trámites de facturas. Los resultados tienen importancia para Conavi, pero no representan la opinión o el grado de satisfacción de todos los proveedores de esta institución, por lo que no se pueden generalizar los resultados, únicamente se dirigen hacia la mejora continua de la imagen institucional y del servicio que se brinda.

Inicio del estudio

Se realizaron esfuerzos importantes, en primera instancia, a través de un listado de proveedores que tramitaron facturas en el último año, sin embargo, se presentaron múltiples inconvenientes por parte de la institución, en el sentido que no se cuenta con un listado de proveedores, ni con mecanismos de contacto. A pesar de la complejidad de enlistar proveedores, localizar teléfonos o correos electrónicos a partir del SICOP, fue muy baja la respuesta de los correos enviados con el formulario y fue necesario llamar aleatoriamente por teléfono a otros proveedores.

Metodología utilizada

La investigación tiene como objetivo reconocer inconvenientes que se presentan en el trámite de facturas. Inicialmente se solicitó a la Proveduría, a Tesorería y a Contabilidad, un listado de proveedores con sus respectivos teléfonos o correos electrónicos, sin embargo, la institución no cuenta con esta base de datos. El Departamento de Contabilidad envió un listado, descargado del SIFCO, de todos los giros de pagos de la institución en el último año, lastimosamente esta base de datos es muy extensa e incluye los pagos a los funcionarios de la institución, alquileres, agua, luz, etc. Posterior a esto, se realizó un filtro exhaustivo de aquellos giros que podrían ser generados por compras de la institución, pero de igual forma no existía modo de contactarlos. Finalmente se eligieron aleatoriamente algunos nombres del listado y se localizaron teléfonos o correos para iniciar el estudio.

El cuestionario se elaboró por medio de Google form, se enviaron por correo electrónico y únicamente 8 proveedores respondieron el formulario. Para completar la base informativa, se realizó una segunda opción, vía teléfono y se obtuvieron 13 respuestas más. Es así que la base informativa, denominada sondeo exploratorio, es de 21 empresas.

La recolección de datos, fue un cuestionario de 18 preguntas cerradas y 2 abiertas, diseñadas para brindar facilidad de respuesta y comprensión a los usuarios, la evaluación se aplicó, entre los meses de setiembre y octubre del 2022. El instrumento de consulta fue evaluado por la Jefatura y las preguntas se establecieron con base en denuncias y consultas enviadas a la Contraloría de Servicios.

El alcance del estudio se dirige a la detección de áreas de mejora que, unido a la experiencia en denuncias o solicitudes de intervención, fortalece la importancia de efectuar cambios que minimicen la problemática que pueda visualizarse.

A continuación, se presentan los resultados.

Resultados

Evaluar la percepción de los usuarios que han tramitado facturas en la institución, es importante por varios motivos:

- En primera instancia, la institución debe velar por dar cumplimiento al plazo establecido de ley para el pago de facturas, así como a la normativa que los cubre.
- La imagen institucional ha sido golpeada en los últimos años por problemas que surgen, entre otras causas, por la falta de eficiencia en los procedimientos, de tal forma que se debe buscar la forma de mejorar.
- Cada atraso generado puede significar costos económicos adicionales que deberían evitarse. La Institución debe generar mecanismos eficientes que permitan los pagos en el tiempo que establece la ley.

Análisis de la consulta.

Etapa de identificación del usuario.

Pregunta No. 1 y No. 2

En la primera pregunta se solicitó el correo electrónico del usuario que contesta el cuestionario y la pregunta No. 2 se considera la fecha de la recolección de la información.

Pregunta No. 3 y No. 4

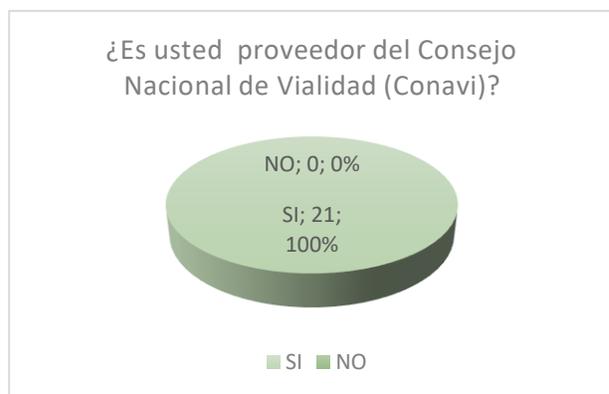


Gráfico 1

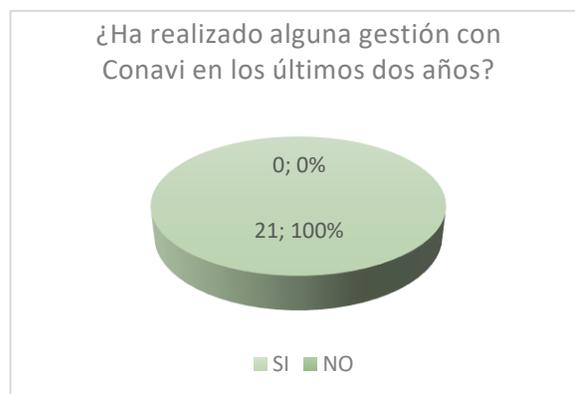


Gráfico 2

La tercera pregunta es de ubicación y respaldo, mediante la confirmación de ser proveedores de esta institución, y en la pregunta No. 4, de haber gestionado el último año alguna factura, ambas respuestas fueron positivas en un 100%

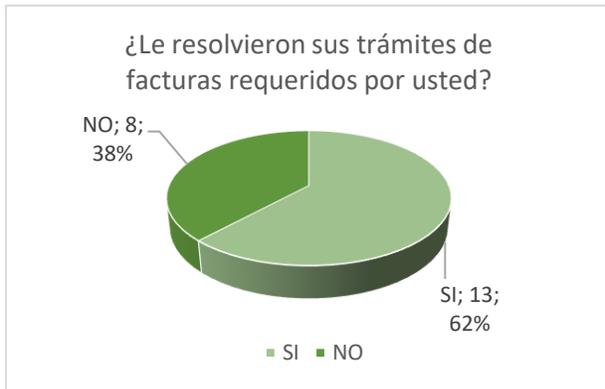


Gráfico 3



Gráfico 1

Pregunta No. 5 y No. 6

En las siguientes dos preguntas se consultó por la resolución de sus trámites, en este caso, el 62% indica que fueron resueltos y el 38% que no.

Acerca del respeto y amabilidad por parte de los funcionarios, el 76% considera que fueron amables, el 5% que no lo fueron y el 19% no contestaron.

El 19% que no contestó la pregunta, en algunos casos indicaron que no tuvieron contacto con funcionarios para tramitar, solamente entregaron sus documentos.

Pregunta No.7

La pregunta No. 7 muestra que todas las respuestas fueron de personas jurídicas, no se realizó la encuesta a ningún proveedor que tramite en forma personal.



Gráfico 5

En conclusión, en la primera parte de la encuesta se concluye que el 100% de los entrevistados son proveedores efectivamente, han realizado algún trámite de facturas en el último año, y todos son personas jurídicas.

Etapa de análisis de la percepción.

Pregunta No. 8

La pregunta No. 8 fue: "Identifique el servicio que se brindó a la institución" y los resultados muestran lo siguiente:

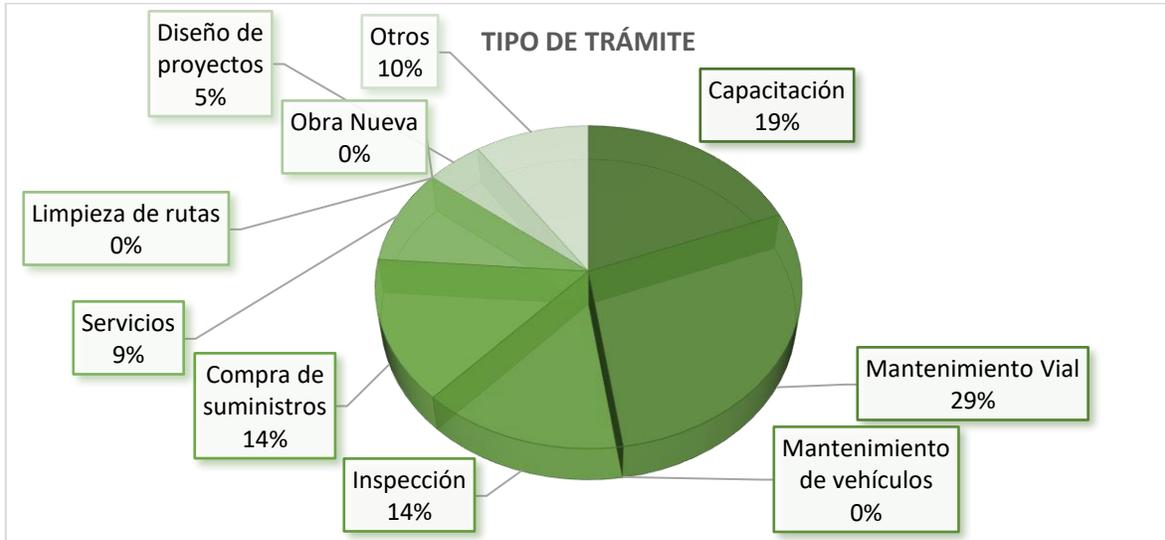


Gráfico 2

La gráfica permite visualizar que el 29% de los entrevistados han brindado "Servicios en mantenimiento", en segundo se encuentra "Capacitación" y en tercer lugar se refiere a "Servicios de Inspección" y "Compra de suministros", ambos con un 14%.

Pregunta No. 9

En la pregunta No. 9, se realiza la consulta acerca de los inconvenientes presentados con su trámite y el resultado es el 67% responde en forma positiva y el 33% en forma negativa. Posteriormente se analizaría la vinculación entre las personas que no tuvieron inconvenientes junto al tipo de servicio que se brindó.

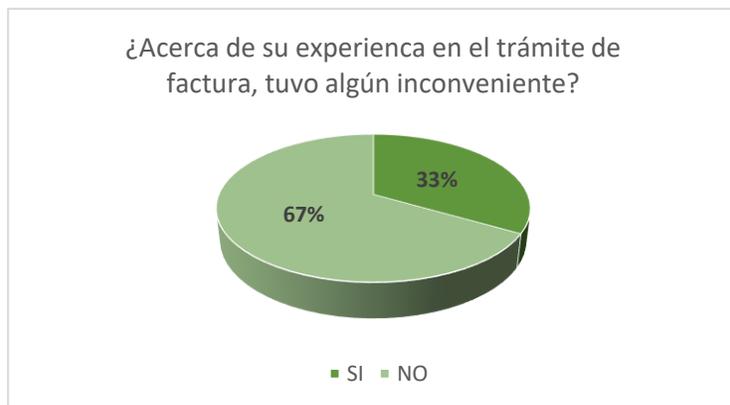


Gráfico 3

Pregunta No. 10



Gráfico 4

La pregunta No. 10 permite reconocer cual fue el departamento con el que estableció contacto para el trámite, según el procedimiento, la entrega de la factura con la dependencia contratante debería ser el inicio del trámite, posterior a esta primera revisión debe ir a Ejecución Presupuestaria, Tesorería con el pago de la factura. Únicamente cuando se requieren subsanes detiene el plazo de respuesta que determina la ley

Es así que, el 50% realizó el trámite con la dependencia contratante, pero el 27% indicó que lo realizó con Otros, el 18% con el Depto. Financiero y 5% con Tesorería. Queda pendiente analizar la razón de que mencionan a los departamentos de Finanzas o Tesorería como contactos para el trámite cuando debería ser la dependencia que contrató, es posible que no establecieron contacto con la dependencia contratante, únicamente envían los documentos y luego consultan el estado del trámite con el Departamento Financiero.

Pregunta No. 11

La pregunta No. 11 se trata de los tipos de inconvenientes que se presentaron, en la cual el 26% se debieron a faltas en los documentos, el 22% falta de contenido presupuestario, 19% devoluciones, y 15% localización de responsables.

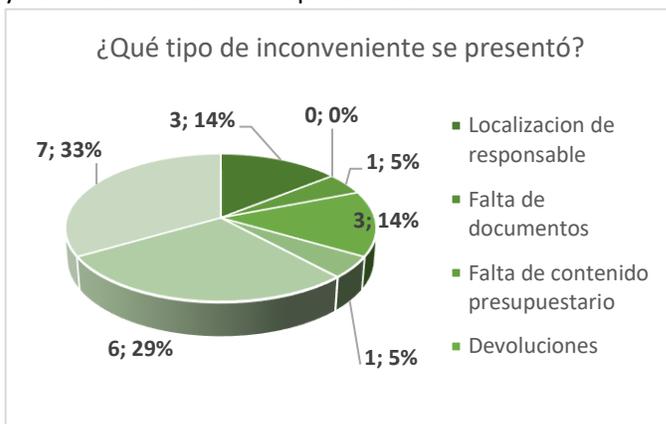


Gráfico 5

Pregunta No. 12

La pregunta No. 12 es acerca de devoluciones múltiples (más de 1), para ser subsanado. Cabe mencionar que la normativa indica que puede ser devuelto una única vez, es decir, que debe revisarse los requisitos en forma general y posterior a esto, realizar la devolución. Únicamente es válida la devolución por un mismo objeto de modificación que no haya sido cumplido.

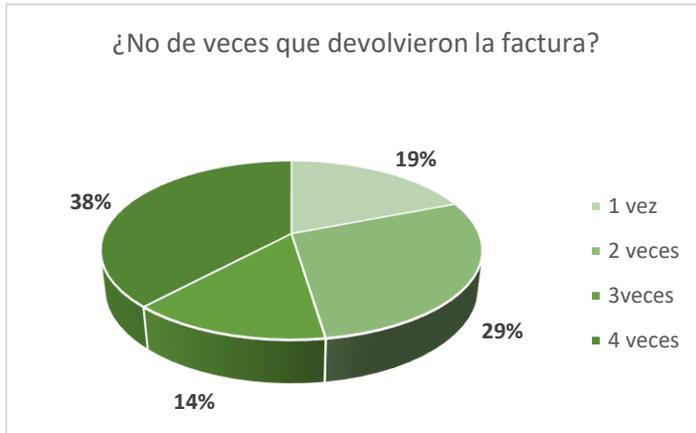


Gráfico 6

Pregunta No. 13

En la pregunta No. 13 se consultó al proveedor acerca del número de funcionarios con los que tuvo contacto para la tramitación de la(s) factura (s), esto con el fin conocer si la persona que tramita ha tenido que hablar con múltiples personas para poder llevar a cabo su trámite.

El resultado fue que el 38,10% solamente contactó a 1 funcionario, el 14,29% a dos funcionarios, el 4,76% a 3 funcionarios, el 28,57% más de 3 funcionarios y el 14,29% eligió la opción otros, que se debe a que no establecen contacto con ningún funcionario.

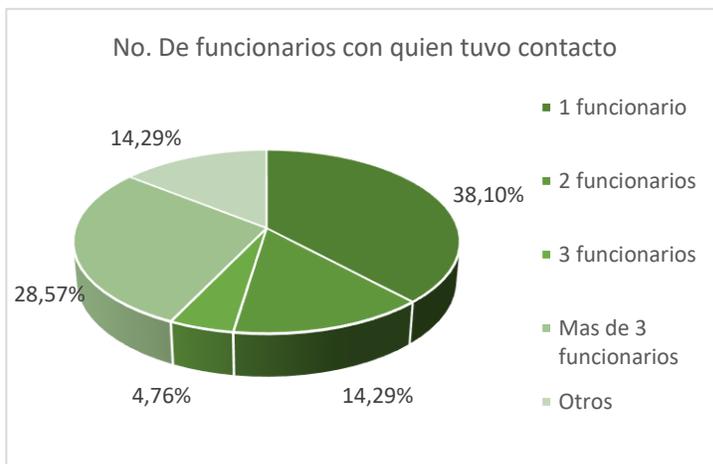


Gráfico 7

Pregunta No. 14

¿La información que se le ha solicitado fue clara y completa?

Basada en la pregunta de atención de uno o varios funcionarios, se consulta adicionalmente si la respuesta de los mismos fue clara y entendible y que si la información fue completa. A esta pregunta el 86% indican que si fueron respuestas claras y completas. Únicamente el 14% de los entrevistados expresó que no. Queda la pregunta pendiente de por qué se consulta con 3 o más funcionarios si la información es completa.

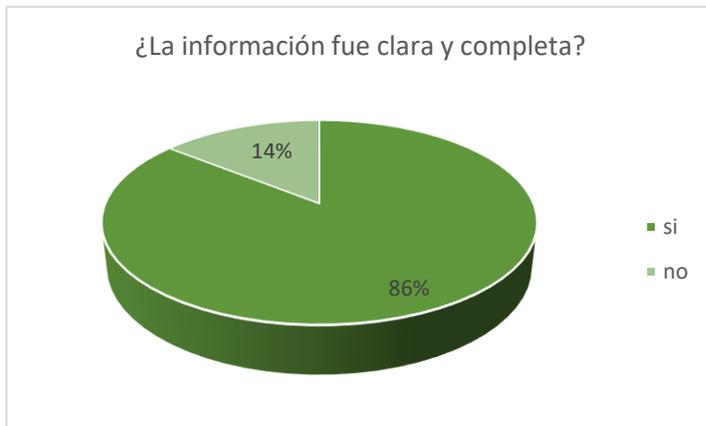


Gráfico 8

Pregunta No. 15

¿Fue necesario recurrir a intermediación de algún otro departamento?

A la pregunta sobre la necesidad de pedir colaboración de otros departamentos, el 76% dijo que no lo requirió y 24% dijo que si.



Gráfico 9

Pregunta No. 16

¿Cuál departamento fue contactado?

A la pregunta de cuál fue el departamento que contactó, su respuesta no parece ser congruente con la pregunta anterior ya que solo 5 entrevistados dijeron que, si habían contactado a otras dependencias, sin embargo, en la pregunta con cuál unidad establecieron contacto, 1 dijo que la Contraloría de Servicios, 1 con Asuntos Jurídicos, y 8 dijo que otros, esto suma 10 proveedores que acudieron a otras instancias. Es válido tomar ambas respuestas como válidas por alguna posible interpretación diferente en las preguntas.

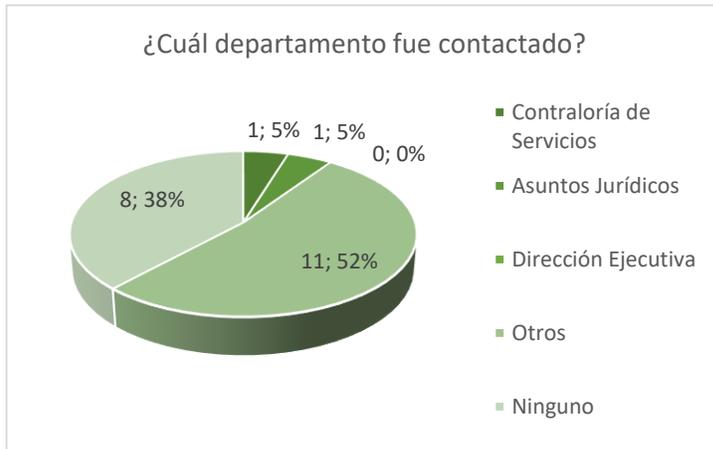


Gráfico 10

Pregunta No. 17

¿Cuánto tiempo promedio se extendió el (los) trámites (s) desde el inicio de gestión hasta su pago?

El resultado con mayor porcentaje de respuesta es entre 30 a menos de 45 días, plazo que se encuentre entre los márgenes de ley. Sin embargo, hubo un 14% que menciona que la extensión de días para ser atendido fue de 45 a menos de 90 días, 14% de 90 a 135 días y 10% con más de 180 días, esto suma un 38% que tienen plazos de atención por encima del máximo permitido por la ley por lo que es un indicador que requiere la respectiva atención.

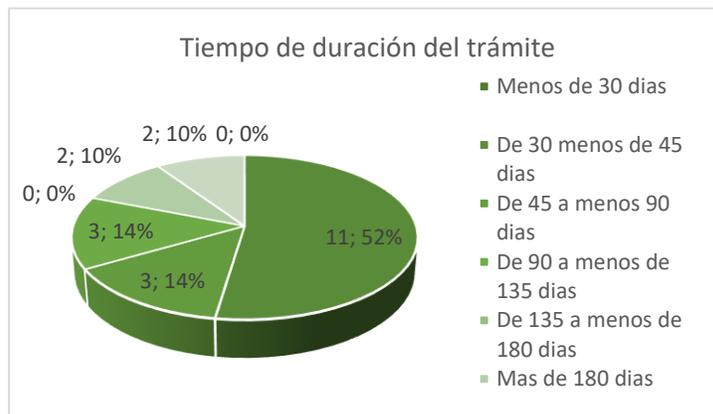


Gráfico 11

Pregunta No. 18

¿Qué opinión le merece el trámite de facturas con Conavi?

Una de las preguntas concluyentes de este sondeo, es calificar en forma general el procedimiento del trámite de facturas en Conavi, esta respuesta permite reconocer la satisfacción o insatisfacción de los proveedores con el procedimiento y el criterio acerca de las dificultades que se hayan tenido, un usuario que tiene inconvenientes pero que califica positivamente el proceso muestra comprensión y aceptación por las razones que provocaron los atrasos pero cuando la pregunta desemboca en una visión negativa de Mala o Muy mala, se puede considerar que hubo circunstancias que le generaron problemas a su representada y hasta posibles pérdidas económicas por tratarse de pagos por bienes y servicios.

A esta pregunta el 67% tuvo una respuesta positiva desde Excelente hasta Bueno. El resto de 33% tuvo opiniones negativas entre mala y muy mala. Estas calificaciones negativas serán de interés para establecer mejoras al procedimiento.

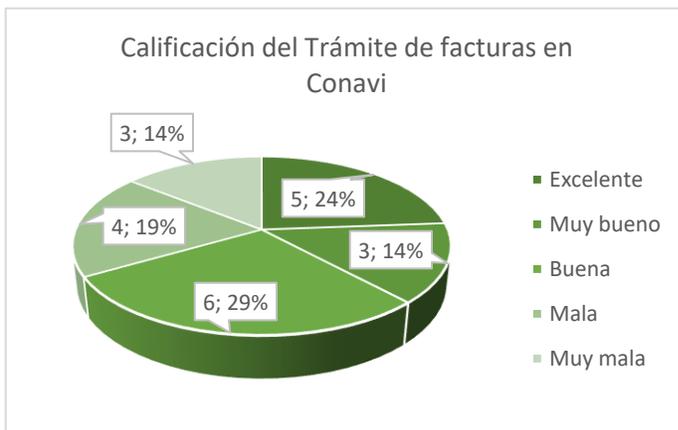


Gráfico 12

Pregunta No. 19

¿Actualmente sus trámites de factura están al día?

Por último, se consulta si los trámites de factura se encuentran al día, la respuesta es que el 57% dijo que si y el 38% dijo que no. El 5% que no sabe o no responde, se debe a funcionarios que no manejan ese dato o lo desconocían en ese momento. Cabe resaltar que el 38% es un porcentaje de análisis bajo el supuesto que tienen atraso en el trámite de pagos, no hay certeza si la interpretación fue únicamente por facturas pendientes que no necesariamente están en atraso.

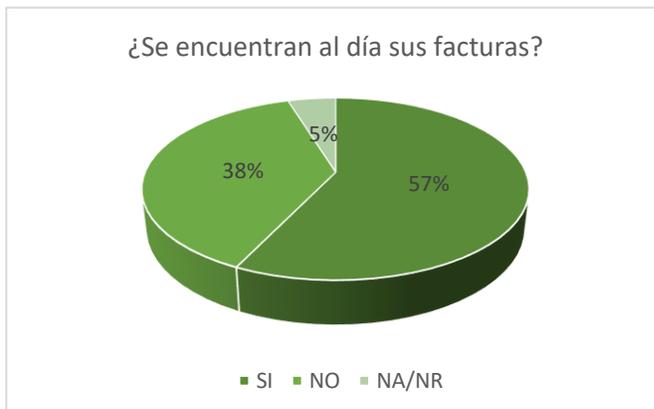


Gráfico 13

Cruces de variables

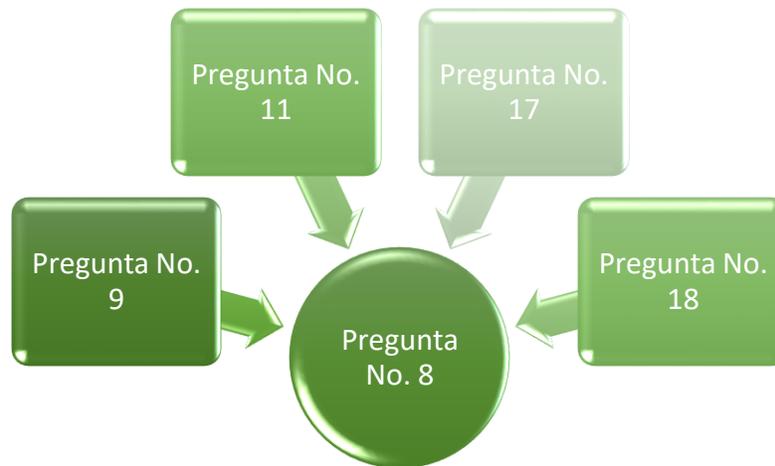


Gráfico 14

Pregunta No. 8 con Pregunta No.9

Si se combinan los resultados de la pregunta No. 8, por tipo de producto o servicio con la pregunta No. 9 en donde se consulta acerca de los inconvenientes, se puede concluir que del 38.10% si tuvieron inconvenientes y que, de estos proveedores, el 23.81% son de Mantenimiento Vial, de Inspección el 4.76% y de servicios con 9.52% del total de entrevistados.

Esto permite concluir que la mayoría de inconvenientes se presentaron en atención de facturas de mantenimiento, inspección y servicios.

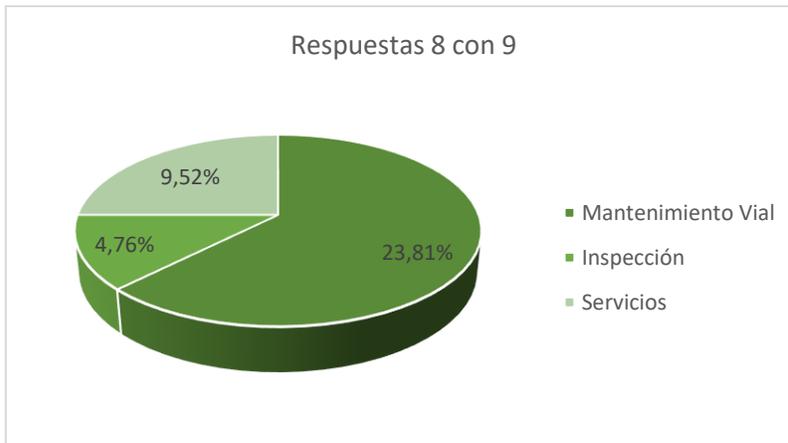


Gráfico 15

Pregunta No. 8 con Pregunta No. 11

Estos resultados permiten visualizar que quienes tramitaron por servicios de mantenimiento, 2 tuvieron inconvenientes por devoluciones, 2 por otros motivos y 1 por localización de responsables. De los 2 entrevistados que mencionaron “servicios no definidos”, 1 tuvo problemas por localización de responsables y otro por falta de contenido presupuestario. Por último, el proveedor que brinda servicio de inspecciones, tuvo un inconveniente por devoluciones.

Tabla 1

Tipo de servicio	Tipo de inconvenientes	Cantidad
Mantenimiento Vial	Devoluciones	2
	Otros	2
	Localización de responsable	1
Servicios	Localización de responsable	1
	Falta contenido presupuestario	1
Inspección	Devoluciones	1

Pregunta No. 8 con Pregunta No. 17

Al establecer la relación con el tipo de servicio y el plazo del trámite se puede concluir que en los cuatro tipos de servicio con mayor frecuencia: Servicios de mantenimiento, Capacitación, Inspección, compra de suministros y servicios varios, los resultados muestran los plazos más largos en servicios relacionados con ejecución de obra, es decir servicios de mantenimiento vial, inspección vial, en donde se categoriza por encima de 45 días.

Por otro lado, en el área de capacitación y de compra de suministros, se categoriza de 30 días o menos de 45 días que estaría en el plazo de ley.

Esto parece diagnosticar nuevamente problemas de trámites en facturas en el área de ejecución de obra.

Tabla 2

Servicios de Mantenimiento	2	4	Mas de 90 días
	2	3	De 45 a menos de 90 días
	1	6	Mas de 180 días
	1	7	Otros
Capacitación	3	2	De 30 días a menos de 45 días
Inspección	1	3	De 45 a menos de 90 días
	1	6	Mas de 180 días
	1	4	De 90 a menos de 135 días
Compra de suministros	3	2	De 30 días a menos de 45 días
Servicios	2		De 30 días a menos de 45 días
	1		Otro

Pregunta No. 8 con Pregunta No. 18

Este cuadro de combinación entre la pregunta No. 8 y la pregunta No. 18 permite valorar la impresión de orden “malo” o “muy malo” del trámite ubicada en los servicios de mantenimiento, y de inspección. Únicamente uno de los proveedores de mantenimiento, consideró el procedimiento del trámite “regular”, el resto fueron calificados como malo o muy malo.

Por otro lado, servicios de capacitación, compra de suministros, mantenimiento de generadores eléctricos y de UPS, fueron calificados con “Excelente”, “Muy bueno” o “Bueno”.

Aunque la muestra no tiene representatividad de toda la población permite diagnosticar la probable problemática que existe en el trámite de facturas de obra vial y de inspección. Acerca de la calificación mala en el área de Servicios, específicamente fue mencionado en el área de facturas por seguridad y aseo, en la consulta abierta se comentará más específicamente, cual fue la inconformidad presentada en este caso.

Tabla 3

Tipo de servicio	Calificación
Mantenimiento	5
Mantenimiento	5
Inspección	5
Mantenimiento	4
Mantenimiento	4
Mantenimiento	4
Servicios	4
Mantenimiento	3
Capacitación	3
Capacitación	3
Inspección	3
Inspección	3
Otros Mantenimiento generadores eléctricos	3
Capacitación	2
Compra de suministros	2
Diseño de proyectos	2
Otros: Mantenimiento equipos electrónicos UPS	1
Compra de suministros	1
Compra de suministros	1
Servicios	1
Servicios	1
	21

Preguntas abiertas

Al finalizar las preguntas cerradas, se realizaron dos preguntas abiertas con el fin de permitir al entrevistado, expresar su opinión abierta sobre los factores positivos que haya podido visualizar y también expresar su disconformidad y la causa de ella.

Pregunta No. 20

Acercas de la consulta sobre inconvenientes específicos que hayan experimentado, las respuestas se pueden clasificar de la siguiente forma:

- Disconformidad porque el Depto. Financiero lleve el control del pago de la factura, la revisión es doble, chequeos previos que hace la unidad ejecutora como INS, CAJA, etc. Menciona que el control de documentos y cumplimiento debe ser de la unidad ejecutora y que el Depto. Financiero únicamente se dedique al trámite de pago. Considera que el depto. Financiero coadministra y se da una doble función que perjudica al contratista.
- Es complicado consultar el estado de una factura.
- Tienen un trámite con más de un año de inicio, recurren a recurso de amparo y al momento de la entrevista no han recibido solución.
- Falta de claridad en el proceso, no encuentran la factura, no hay persona que firma. Cuando devuelven facturas no hay claridad en como volverla a enviar. El trámite dura mucho hay causas de devolución ajenas al contratista, falta de comunicación. Ejecución presupuestaria devuelve facturas por razones que debieron ser revisados en la unidad ejecutora. Indican que las consultas no se pueden hacer por teléfono, solo permiten consultar los jueves, cuando se hacen consultas duran hasta 2 semanas en responder o no responden. Considera que deben asesorar al contratista y al ingeniero, no tienen claridad en como resolver los problemas que se les presentaron.
- El caso de servicios indica que anteriormente no podían comunicarse con nadie para saber sobre el trámite, indican que cuando se dio un cambio de funcionario las cosas mejoraron y esa persona fue más accesible.
- Otro de los inconvenientes fue la transición al nuevo sistema digital, porque hubo devoluciones o solicitudes que cambiaron y los mismos funcionarios no sabían cual es el procedimiento, incluso considera absurdo que un funcionario le pidiera la factura en llave maya.
- Disconformidades por excesivo tiempo de trámite.
- Otra de las disconformidades fue por problemas internos, faltas de firmas, fallas en el ingeniero que revisa, considera que el proceso debería ser digitalizado para ser más eficiente.
- No hay claridad en los funcionarios acerca del procedimiento.
- No hay trazabilidad de los documentos, faltas de firmas, cambio de funcionarios.

Pregunta No. 21

Sugerencias de mejora indicadas por proveedores

1. Se debe definir cual es la dependencia que verifique documentos como CCSS, INS, FODESAF y otras, el proveedor menciona que la revisan el Inspector Vial y el Ingeniero de proyectos y cuando ingresa al Departamento Financiero vuelve a revisar todo y eso perjudica contratista.
2. El contratista debe poder preguntar por su tramite en el departamento donde le indiquen que está, sin embargo, parece que fuera prohibido preguntar por su trámite.
3. Es necesario que los funcionarios en teletrabajo sean localizables.
4. El personal debe tener la capacidad, agilidad y responsabilidad.
5. Que se mejore el sistema para poder dar trazabilidad y seguimiento como proveedores.
6. Establecer un correo único para dar seguimiento al trámite de la factura.
7. Mejorar comunicación, transparencia y avisos oportunos. No hay claridad en el trámite, si hay cambios internos que sean competencia del contratista, deben comunicarlo. Derecho a hacer consultas en forma telefónica, ideal sería un sistema donde se pueda consultar. La comunicación no es fluida con los ingenieros de zona. No se notifican los cambios de personal ni los procedimientos. Digitalizar el sistema.
8. Que el trámite sea más rápido. Los administradores no sabían cómo hacer el trámite.
9. Minimizar el tiempo para verificar las fallas.
10. Mejor comunicación, que conozcan el proceso, mayor transparencia.
11. No resuelven los reajustes de precios, preparar a los funcionarios.
12. Mejorar la comunicación, transparencia y avisos oportunos. No hay claridad en el trámite, si hay cambios internos que sean competencia del contratista deben comunicarlo. Derecho a hacer consultas en forma telefónica, ideal un sistema donde se pueda consultar. La comunicación no es fluida con los ingenieros de zona. No se notifican los cambios de personal ni los procedimientos. Digitalizar el sistema.
13. El personal debe tener capacidad, responsabilidad, agilidad. Mejorar el sistema de entrada de facturaciones para poder dar seguimiento. Este proveedor también se siente disconforme con el teletrabajo porque los funcionarios son ilocalizables.
14. Que los trámites sean más rápidos.
15. Digitalizar los trámites.

Análisis de resultados.

Durante el desarrollo de este informe, se han presentado los resultados del sondeo con la mayor atención posible y con el objetivo de brindar una imagen clara de la situación y valoración de interés, así como puntos de mejora. Fue un estudio complicado por la dificultad de localización de los proveedores, esto permite definir la primera recomendación:

1. La Dirección de Proveeduría, Tesorería, Gerencia de Finanzas y las Unidades Ejecutoras debe contar con una base de datos digital que sea alimentada por cada dependencia que tramita facturas y que pueda ser accesible por funcionarios de la institución para consultas o problemas que se presenten durante el desarrollo del trámite. Esta base de datos digital debería contar con correo electrónico, teléfono (s) y el nombre de la persona que hace los trámites y la empresa o razón social que representa.
2. Revisar el procedimiento de facturas desde la entrega del documento a la Unidad Ejecutora, de tal forma que el plazo de ley sea contabilizado correctamente.
3. Se considera que por la diferenciación y cantidad de funcionarios que forman parte del procedimiento, deben actualizarse, desde la entrega de la factura hasta su pago y para las unidades administrativas de una manera más simple, pero con un procedimiento diferente en facturas de ejecución de obras.
4. Todos los funcionarios que tramiten facturas, deben ser capacitados en detalles de los trámites, así como en la importancia de brindar un servicio amable y eficiente como proveedores del Estado.
5. Los proveedores deben contar con una línea telefónica que realmente pueda brindar información certera, fiable, oportuna y amable para las consultas de sus facturas.
6. Los proveedores deben contar con un correo electrónico que brinde información certera, fiable, oportuna y amable para hacer sus consultas y seguimientos.
7. El sistema de trámite de facturas digital está puesto en ejecución actualmente y algunos funcionarios que tramitan facturas no han sido capacitados y generan problemas para los proveedores y atrasos que deben ser mejorados o resueltos.
8. Se considera sumamente importante poner un sistema de trazabilidad de documentos para los usuarios de manera que sin tener que estar contactando funcionarios, puedan ubicar su documento y el estado en que se encuentra.
9. La Contraloría de Servicios realiza algunos trámites que han generado facturas por pagar y la experiencia propia de esta dependencia ha visto poca colaboración por parte de algún funcionario de Ejecución Presupuestaria para brindar información sobre el trámite de pago, el proveedor contacta a este departamento y consulta puesto que el responsable de ejecutar un trámite ordenado es la unidad ejecutora que hace la compra, sin embargo, se nos indico que a los funcionarios internos no se les daba información y que el proveedor es quien debe consultar por medio de un correo electrónico y hacer "fila" para su respuesta. Esta situación se considera como un campo de mejora con el fin de capacitar funcionarios en lo respectivo al compromiso institucional en un buen servicio y un trámite ágil y transparente.

Conclusiones.

Como fin a este estudio exploratorio, se pueden obtener las siguientes conclusiones:

- El trámite de facturas no permite dar trazabilidad de los documentos a los proveedores ni a las dependencias que los tramitan.
- El plazo de respuesta solo se contabiliza desde la Departamento de Ejecución Presupuestaria.
- La institución no posee bases de datos de los proveedores ni solicita o mantiene información de contacto en caso de requerir comunicarse con el proveedor.
- La Contraloría de Servicios no puede realizar un estudio mas exhaustivo por falta de información de los proveedores, ni controles de plazos de todos los tramites.
- Algunos proveedor mostraron su molestia por falta de trazabilidad y sistemas de información para conocer el estado de su trámite.
- Los proveedores de capacitaciones, activos, y servicios no mostraron disconformidad con el trámite.
- Se presentaron la mayoría de opiniones desfavorables de los proveedores de obra, inspección y servicios de limpieza y/o seguridad.
- Cuando se realizan modificaciones a los trámites o se ejecutan nuevos procedimientos, los funcionarios deben ser capacitados.
- Todos los trámites deben ser un trabajo en equipo y no pertenecen a ninguna dependencia.
- La responsabilidad de dar cumplimiento en la eficiencia del trámite es la Unidad Ejecutora, por tanto, debe ser responsable de su seguimiento.
- Los funcionarios que se encuentran en teletrabajo deben ser responsables de la continuidad de su servicio desde sus estaciones de trabajo.
- Cuando se presenta movilidad interna del personal, se debe establecer la responsabilidad que quien asume un cargo, también asume las responsabilidades y pendientes del mismo.

Elaborador:

Laura Sotela Montero

Analista Contraloría de Servicios

Revisor

Alicia Padilla Duarte

Jefe Contraloría de Servicios