**CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD**

**CONAVI**

# Contraloría de Servicios – Consejo de Administración

# Informe final de Estudio de Evolución de cumplimiento de la

#  Ley 8220 en los Tramites de Pesos y Dimensiones

Elaborado por:

**Licda. Laura Sotela Montero**

*Analista Contraloría de Servicios*

***Diciembre 2017***

**INDICE**

1. Índice de contenidos …………………………………………………………………… 2
2. Introducción ……………………………………………………………………………. 5
3. Resumen Gerencial ……………………………………………………………………. 8
4. Resultados ………………………………………………………………………………... 10
	1. Información personal …………………………………………………………….. 10
	2. Información del vehículo ………………………………………………………… 12
	3. Información del trámite……………………………………………………………. 13
	4. Información del servicios ………………………………………………………... 17
	5. Información acerca de la Ley 8220 ………………………………………………. 19
	6. Información acerca de la Ley 7600 ……………………………………………….. 20
	7. Conclusiones ……………………………………………………………………………………. 22
	8. Variables cruzadas ………………………………………………………………... 26
5. Conclusiones ……………………………………………………………………………… 31
6. Recomendaciones ……………………………………………………………………………………………… 33
7. Fuentes de Información ……………………………………………………………………. 36
8. Anexos
	1. Anexo No. 1 Marco Legal ..................................…………………………………… 37
		1. Ley de Proteccion al ciudadano del exceso de requisitos y trámites

 administrativos Ley 8220 de 4 de marzo de 2002…………………….......... 37

* + 1. Ley 7600 Igualdad de oportunidades para las personas con

discapacidad ………………………………………………………………... 39

* 1. Anexo No. 2 Plan de investigación ………………………………………………… 41
	2. Anexo No. 3 Procedimiento ……………………………………………………….. 42

* + 1. Revisión de la Ley 8220 …………………...……………………………….. 42
		2. Variables a considerar ……………………………………………………… 42
		3. Selección de la técnica del instrumento de medición ……………………… 43
		4. Diseño de la muestra ……………………………………………………….. 45
		5. Diseño del instrumento …………………………………………………….. 45
		6. Pruebas y verificación ……………………………………………………… 45
		7. Recolección de la información……………………………………………… 46
		8. Procesamiento y análisis de Resultados .. .…………………………………. 46
		9. Generación del informe de resultados ……..………………………………. 46
		10. Comunicar resultados a las autoridades competentes ………………………. 47
	1. Anexo No. 4 Encuesta
	2. Anexo No. 5 Gráficos

# Introducción

El presente estudio se finaliza en cumplimiento del objetivo No. 3 del Plan Institucional 2017 por parte de la Contraloría de Servicios de CONAVI. Se trata de un estudio del Cumplimiento de la Ley 8220 en los trámites de Pesos y Dimensiones.

Entre las variables a revisar se encuentran los plazos del trámite, la presentación de los documentos, el respeto de competencias, las publicaciones de los trámites y obligación de informar sobre el trámite.

Cada una de estas variables se eligieron como análisis del cumplimiento de las Leyes 8220 y 7600, incluyendo algunas otras variables que complementan el estudio.

El artículo 2 de la 8220, explica sobre la presentación única de documentos y de la información que presenta un administrado ante una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública determinando que ésta no podrá ser requerida de nuevo por ellos.

El Artículo 3, Respeto de competencias, que determina que la Administración no podrá cuestionar ni revisar los permisos o las autorizaciones firmes emitidos por otras entidades u órganos.

El Artículo 5, obliga a informar sobre el trámite y que todo funcionario, entidad u órgano público estará obligado a proveerle a la administrada información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para estos efectos, no podrá exigirle la presencia física al administrado, salvo en los casos en que la ley expresamente lo requiera.

El artículo 6, habla del plazo y calificación únicos que la Administración tendrá el deber de resolver el trámite siempre dentro del plazo legal o reglamentario dado.

El artículo 7, que explica el procedimiento para aplicar el silencio positivo. El Artículo 8, habla de la conexión y procedimiento de coordinación inter-institucional.

Con respecto a la Ley 7600, se estudiaron aspectos en cumplimiento de los artículos 4 y las obligaciones del Estado de incluir en planes, políticas, programas y servicios de sus instituciones, los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad a los servicios, así como garantizar que el entorno, los bienes, los servicios y, las instalaciones de atención al público sean accesibles para que las personas los usen y disfruten.

En el artículo 5 se mencionan las ayudas técnicas y servicios de apoyo.

Por otro lado, el capítulo IV, habla del Acceso al espacio físico y Artículo 41 especifica técnicas reglamentarias de las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios u otros espacios de propiedad pública.

El artículo 42. Menciona los requisitos técnicos de los pasos peatonales, rampas, pasamanos, señalizaciones visuales, auditivas y táctiles con el fin de garantizar que sean utilizados sin riesgo alguno por las personas con discapacidad y el artículo 43 habla de los estacionamientos, describiendo que los establecimientos públicos privados de servicio al público, que cuenten con estacionamiento deberán ofrecer un cinco por ciento total de espacios destinado, expresamente a estacionar vehículo, conducidos por personas con discapacidad o que las transporten. Adicionalmente el artículo 44 determina que, si existen ascensores, éstos deberán contar con facilidades de acceso, manejo, señalización visual, auditiva y táctil, y, con mecanismos de emergencia, de manera que puedan ser utilizados por todas las personas.

En ambos temas se valoran los puntos específicos de la encuesta que pueda reflejar el cumplimiento o incumpliendo en las diferentes estaciones de Pesos y Dimensiones.

Todos estos artículos fueron analizados mediante la encuesta, para conocer el detalle de los artículos se puede revisar el Anexo 1 de este estudio.

La Contraloría de Servicios como dependencia encargada de la atención al usuario y colaboradora en el área de Mejora Regulatoria, se determina de vital importancia la atención de debilidades dentro de las dependencias que se encuentren vinculadas directamente con el trato al usuario.

Siendo que, esta dependencia es intermediaria entre el ciudadano y la institución, le permite atender y escuchar a los usuarios y a las empresas solicitando información, presentando sus peticiones, manifestando sus disconformidades y es a través de esta función que es posible conocer diferentes problemáticas que podrían ser atendidas de la manera correcta en aras de mejorar en todo sentido.

Una encuesta como la que se realizó permite mostrar los puntos fuertes y los puntos débiles de la dependencia, con el único fin de recomendar posibles acciones de mejora.

Esta Contraloría es conocedora de las limitaciones existentes para cada uno de los departamentos, sin embargo, corresponde a la administración determinar los posibles caminos en cumplimiento de mejorar la atención de los trámites de la institución y el servicio que brinda.

El estudio se desarrolla de manera objetiva, con conocimiento de la Jefatura y de manera puntual se expondrán los resultados con el único fin de presentar la percepción de los usuarios y posibles recomendaciones que deberán ser valoradas inicialmente por su Jefatura y posteriormente por las instancias superiores.

La Contraloría de Servicios entre sus objetivos del POI 2017 presentó:

***“Realizar un estudio 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”***

El objetivo principal de la investigación es *“Medir el nivel de cumplimiento de la Ley 8220”.*

Para la ejecución de este estudio se llevó a cabo un Plan de acción (Anexo No. 2), definido por la Jefatura, existieron algunos riesgos asociados por lo que se determinó la necesidad de la fuente de información y se logró localizar a los usuarios.

Con la ejecución de esta investigación se daría por completado el objetivo No. 3

Como mensaje de inicio a este estudio se transcribe el siguiente texto acerca de la importancia de la Ley 8220:

# *“Simplificar y agilizar la tramitología que enfrentan día a día los ciudadanos, venciendo así todas las trabas administrativas, procedimientos y papeleos innecesarios que agobian al ciudadano. A la vez genera un ahorro de tiempo y dinero para familias y empresas.*

# Resumen Gerencial

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 Dimensione, 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.

# Resultados

Se realizaron 150 encuestas efectivas, una persona inició la encuesta, pero no la concluyó, los usuarios se presentaron a hacer su gestión durante los meses de abril, mayo y junio. En general se realizaron las encuestas en horario laboral de 8 am a 4pm. Algunas encuestas requirieron de horarios diferentes debido a su función de transportista, por lo que se realizaron un porcentaje menor en horarios posteriores a las 4 de la tarde.

* **INFORMACION PERSONAL**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1.** | ***Edad*** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Menos de 20 años | **0** | **0,00%** |
| De 20 a menos de 35 años | **30** | **20,00%** |
| De 35 a menos de 45 años | **50** | **33,33%** |
| De 45 a menos de 55 años | **37** | **24,67%** |
| Más de 55 años | **33** | **22,00%** |
|  |  | **150** | **100,00%** |

La primera consulta acerca de la Edad, permite concluir que el mayor porcentaje de usuarios se encuentra entre 35 y menos de 45 años. En segundo lugar, se encuentran los usuarios de 45 a menos de 55, las otras categorías de 20 a menos de 35 años y de más de 55 años aportan un resultado similar, se considera concluyente que el 100% son mayores de 20 años.

|  |  |
| --- | --- |
| **2** | ***Género*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| FEMENINO | **8** | **5,33%** |
| MASCULINO | **142** | **94,67%** |
|   | **150** | **100,00%** |

En cuanto al género de los usuarios el 94.67% de los usuarios son masculino y solamente 5.33% son femenino.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **3** | ***Lugar del trámite*** |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Ochomogo | **60** | **40,00%** |
| Cañas | **26** | **17,33%** |
| Esparza | **18** | **12,00%** |
| La Julieta | **5** | **3,33%** |
| Bufalo | **40** | **26,67%** |
| Plaza Viquez | **1** | **0,67%** |
|  |  | **150** | **100,00%** |

Con respecto a las estaciones visitadas, la muestra fue aleatoria y la distribución fue la anteriormente mostrada con mayoría de Ochomogo 40% y de Búfalo 26.67%.

Adicionalmente se aporta la clasificación según la fuente total de datos obtenida.

**Distribución porcentual de la totalidad de usuarios según la base de datos utilizada.**

Según la fuente de información, la distribución de usuarios por Estación de Pesaje de los 2124 usuarios, el 47.32% hicieron su gestión en la Estación de Ochomogo y la estación menos visitada fue La Julieta. La cantidad de usuarios que realizan gestiones en Oficinas centrales son usuarios que retiran o entregan documentos, pero no hay pesaje.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **TOTALES SEGÚN REGISTRO DE USUARIOS** | **CANTIDAD DE USUARIOS MUESTRA ALEATORIA** |
|  | **ABRIL-MAYO-JUNIO** |  |  |  |
|   | **TOTAL POR ESTACION** | **% POR ESTACION RESPECTO AL TOTAL DE USUARIOS** | **TOTAL MUESTRA POR ESTACION** | **% DE LA MUESTRA POR ESTACION SOBRE EL TOTAL MUESTREADA** | **% DE CADA ESTACION MUESTREADA RESPECTO AL TOTAL POR ESTACION** |
| **OCHOMOGO**  | **1005** | **47,32%** | **60** | **40,00%** | **6%** |
| **BUFALO** | **416** | **19,59%** | **40** | **26,67%** | **10%** |
| **CAÑAS** | **261** | **12,29%** | **26** | **17,33%** | **10%** |
| **ESPARZA** | **245** | **11,53%** | **18** | **12,00%** | **7%** |
| **LA JULIETA** | **126** | **5,93%** | **5** | **3,33%** | **4%** |
| **OFICINAS CENTRALES** | **71** | **3,34%** | **1** | **0,67%** | **1%** |
|   | **2124** | **100%** | **150** | **100%** |  |

* **INFORMACION DEL VEHICULO**

|  |  |
| --- | --- |
|  **4** | ¿Qué relación tiene con el vehículo? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Dueño | **68** | **47,55%** |
| Empleado | **30** | **20,98%** |
| Representante legal | **15** | **10,49%** |
| Tramitador | **16** | **11,19%** |
| Otro | **14** | **9,79%** |
|  |  | **143** | **100,00%** |

Con respecto a la función de quien tramita con el vehículo, el 68% de los entrevistados son dueños de los vehículos, el 30% es empleado de alguna empresa y 15 indicaron ser representantes legales. El 16% de los encuestados dicen ser “tramitadores”, éste se refiere a personas que le gestionan el tramite a otros o cuya ocupación es realizar este tipo de gestiones.

|  |  |
| --- | --- |
|  **5** | ¿Qué tipo de vehículo tramitó? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Carga Liviana | **41** | **30,37%** |
| Carga pesada | **94** | **69,63%** |
|   | **135** | **100,00%** |

Según los datos que presenta esta encuesta, la mayor cantidad de vehículos que tramitan los usuarios son los vehículos de carga pesada con un 69.63%, sin embargo, el 30.37% de los vehículos son carga liviana lo que significa una cantidad considerable en su importancia.

* **INFORMACION DEL TRAMITE**

|  |  |
| --- | --- |
|  **6** | Qué tipo de permiso tramitó? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Permiso Materia Peligrosa | **19** | **12,67%** |
| Permiso Materia Peligrosa por excepción | **0** | **0,00%** |
| Permiso de Remolque | **1** | **0,67%** |
| Permiso Convencional | **124** | **82,67%** |
| Reposición de permiso | **0** | **0,00%** |
| Permiso de Cambio de características | **0** | **0,00%** |
|  |  | **144** | **96,00%** |

Con relación a esta pregunta el usuario mostró desconocimiento acerca del tipo de permiso que tramita, en general responden que la carga es convencional o si llevaban ciertos materiales peligrosos, lo que se deduce de esta pregunta es que el 82.67% de los usuarios transportan productos no peligrosos.

|  |  |
| --- | --- |
|  **7** | Conocía usted los requisitos del trámite? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Si | **92** | **62,16%** |
| No | **56** | **37,84%** |
| Otro | **148** | **100,00%** |

Con respecto al conocimiento de los requisitos del trámite se puede interpretar que el 62.16% de los usuarios de Pesos y Dimensione si conocen los requisitos y solo el 37.84% desconoce y requiere consultar por el trámite y sus requisitos.

|  |  |
| --- | --- |
|  **8** | Cómo obtuvo la información del trámite? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Personal | **101** | **70,63%** |
| Telefónica | **14** | **9,79%** |
| Página web | 7 | **4,90%** |
| Referencias | **14** | **9,79%** |
| Otro | **1** | **0,70%** |
|  |  | **137** | **95,80%** |

Al respecto, llama la atención que los usuarios visiten las instalaciones solamente para solicitar los requisitos, el 70.63% lo hace en forma personal y solamente el 9.79% consulta telefónicamente, el 4.9% por página web y el 9.79% por medio de otras personas.

|  |  |
| --- | --- |
|  **9** | Cuánto tiempo duró su trámite (desde que entregó los documentos hasta que retiró el permiso)? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| De 1 a 5 días | **1** | **0,70%** |
| De 6 a 10 días | **43** | **30,07%** |
| De 10 a 15 días | **76** | **53,15%** |
| Más de 15 días | **24** | **16,78%** |

De acuerdo a las respuestas obtenidas el 53.15% mencionan que su trámite duró de 10 a 15 días, cabe mencionar que muchos no recuerdan y no es posible concluir si se trata de días hábiles o normales. El 30.07% indican que entre 6 y 10 días y solamente el 16.78% respondieron que más de 15 días. Es importante resaltar que un período de respuesta superior a 10 días hábiles excede el período máximo de ley.

|  |  |
| --- | --- |
|  **10** | En alguna oportunidad le devolvieron el trámite? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Si | **44** | **29,53%** |
| No | **105** | **70,47%** |
|   | **149** | **100,00%** |

Con respecto a la pregunta por devolución del trámite, se puede determinar que el 29.53% ha tenido que resolver algún requisito para poder continuar con su gestión y el 70.47% realizaron el trámite en una sola visita.

|  |  |
| --- | --- |
|  **11** | Cuántas veces fue devuelto? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Solo 1 vez | **40** | **90,91%** |
| 2 veces | **4** | **9,09%** |
| 3 o mas  | **0** | **0,00%** |
|   | **44** | **100,00%** |

De los 44 casos que fueron devueltos, el 90.91% de los usuarios indicaron que solo una vez fue devuelto, esto es lo indicado según la ley, sobre los 4 casos que dijeron que lo devolvieron 2 veces (9.09%), sería conveniente revisarlos con detalle y valorar cuál fue el motivo y si verdaderamente fue devuelto dos veces.

|  |  |
| --- | --- |
|  **12** | Cuál fue la razón de la devolución? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Falta de documentos | **21** | **47,73%** |
| Problemas con el vehículo | **20** | **45,45%** |
| Problemas con el propietario | **0** | **0,00%** |
| Otros | **1** | **2,27%** |
| Falta de documentos y problemas del vehículo | **1** | **2,27%** |
| Los tres ( doc., vehículo y propietarios) | **1** | **2,27%** |
|   | **44** | **100,00%** |

De los 44 usuarios a los que les devolvieron su trámite, el 47.73% dijo que fue por falta de documentos y el 45.45% por problemas con el vehículo, los restantes mencionaron varias razones.

|  |  |
| --- | --- |
|  **13** | Le entregaron un documento indicando la causa de la devolución? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Si | **27** | **61,36%** |
| No | **16** | **36,36%** |
| Uno si, otro no |   | **1** | **2,27%** |
|   | **44** | **100,00%** |

En la secuencia de las preguntas acerca de la devolución del trámite, de los 44 usuarios mencionados, al 61.36% le entregaron un documento que informaba lo que hacía falta, el restante 36.36% no recuerda haberlo recibido, esto sería un tema que requiere revisión ya que constituye un derecho de los usuarios.

* **INFORMACION DEL SERVICIO**

|  |  |
| --- | --- |
|  **14** | Cómo fue el trato del personal? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Excelente |   | **52** | **34,67%** |
| Muy bueno |   | **34** | **22,67%** |
| Bueno |   | **48** | **32,00%** |
| Malo |   | **7** | **4,67%** |
| Muy malo |   | **4** | **2,67%** |
| Bueno y malo |   | **4** | **2,67%** |
| Muy bueno y malo |   | **1** | **0,67%** |
|   | **150** | **100,00%** |

En cuanto al tema de trato del personal, se concluye que el 34.67% considera el servicio “excelente”, el 22.67% lo considera “muy bueno” y el 32% lo considera “bueno”, esto concluye también que el 89.33% está satisfecho con el servicio y que solamente el 4.67% se encuentra disconforme con el trato del personal de las estaciones. Se considera un valor muy relevante para determinar la satisfacción/insatisfacción del usuario con el personal.

Acerca de los usuarios que dieron dos respuestas, con un total 5 personas, el comentario fue que dependía del funcionario, unos eran muy amables y otros no, o unos días si eran amables y otros días no. Sin embargo, el porcentaje de “bueno y malo” es 3.33% lo cual no refleja un porcentaje alto de opinión negativa.

Cabe agregar que un estudio de cruce de variables determinara si las personas insatisfechas podrían haber tramitado en la misma Estación de Pesaje.

|  |  |
| --- | --- |
|  **15** | Cómo encontró las instalaciones? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Excelente |   | **39** | **26,00%** |
| Muy bueno |   | **30** | **20,00%** |
| Bueno |   | **68** | **45,33%** |
| Malo |   | **10** | **6,67%** |
| Muy malo |   | **2** | **1,33%** |
| Muy bueno o muy malo |  | **1** | **0,67%** |
|   | **150** | **100,00%** |

En cuanto a las instalaciones se puede determinar que el porcentaje que opina que las instalaciones son “excelentes” es de un 26%, “muy buenas” un 20% y “buenas” con un 45.33%, esto concluye que el 91.33% está satisfecho.

En la parte negativa, el 6.67% menciona que son “malas” y el 1.33% que son “muy malas”. Una persona dio una respuesta ambigua porque probablemente ha visitado varias estaciones.

Cabe agregar que el cruce de variables permite analizar si las personas insatisfechas han visitado la misma Estación de Pesaje. Se mencionan varias sugerencias de mejora por parte de los usuarios.

* **Información acerca de la Ley 8220**

|  |  |
| --- | --- |
|  **16** | Conoce usted la ley 8220 “Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administradores”? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Si | **10** | **6,67%** |
| No | **139** | **92,67%** |
| Nula |   | **1** | **0,67%** |
|   | **150** | **100,00%** |

En cuanto al conocimiento de los usuarios de la Ley 8220, la mayoría de los usuarios la desconoce y lo que trata, el usuario desconoce sus derechos y la institución o el Estado no ha realizado una campaña de divulgación de los alcances de la Ley.

|  |  |
| --- | --- |
|  **17** | Que sabe acerca de la ley (si la respuesta es Si, preg. 15) |

* La CCSS se podría revisar por internet.
* Si no tiene copia se puede resolver y a él lo hicieron ir hasta Liberia.
* Por ejemplo, no pedir CCSS, COSEVI y RTV
* En Pesos Y Dimensiones no lo aplican.
* Las otras 6 personas habían escuchado de la Ley, pero no sabían nada de ella.

|  |  |
| --- | --- |
|  **18** | Tiene conocimiento de lo que es el “Silencio Positivo” |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Si | **6** | **4,00%** |
| No | **144** | **96,00%** |
|   | **150** | **100,00%** |

El “silencio positivo” es un tema que desconocen los usuarios, se puede concluir que no hay una efectiva comunicación entre la institución y sus usuarios, que se desconocen sus propios derechos, algunos mencionaron conocerlo, pero al explicarlo denota su desconocimiento. El cuadro anterior muestra que el 96% no conoce, 6 dijeron que, si lo conocían, pero solamente 4 realmente sabían de qué se trata.

|  |  |
| --- | --- |
|  **19** | ¿Qué es el “silencio positivo”? (solo si la respuesta anterior es “si”) |

|  |
| --- |
| * Se responde solo lo que tenga que responder.
 |
| * La gente se queda callada.
 |
| * Cuando no contesta la Administración.
 |
| * Si no responden, le da beneficio.
 |
| * Presentó el trámite y si no contestan en el tiempo se reclama.
 |
| * Que deben contestar en los 10 días.
 |

* **Información acerca de la Ley 7600**

|  |  |
| --- | --- |
|  **20** | ¿Considera usted que las instalaciones de Pesos y Dimensiones son accesibles a personas con discapacidad? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Si | **53** | **35,33%** |
| No | **86** | **57,33%** |
| NS | **11** | **7,33%** |
|   | **150** | **100,00%** |

La respuesta a esta pregunta despertó el interés de la mayoría de los usuarios, en algunos casos porque pensaron en personas conocidas con discapacidad y otros porque no se habían tomado la molestia de valorar este tema.

El 35.33% considera que si tiene las condiciones y el 57.33% que no. Sin embargo, un 7.33% no pudo contestar la pregunta porque no observó o no recordaba las instalaciones.

En muchos casos se determina que los usuarios al ser consultados sobre la Ley de Accesibilidad a personas con discapacidad piensan en rampas y parqueos, de tal forma que responden positivamente porque les pareció ver una rampa.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Se le consulta al usuario su criterio para dar su opinión acerca de las personas con discapacidad. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RAMPAS | 29 | 25,00% |
| PARQUEO | 20 | 17,24% |
| LASTRE | 11 | 9,48% |
| ACCESOS | 9 | 7,76% |
| SERVICIOS | 8 | 6,90% |
| DISCAPACIDAD | 5 | 4,31% |
| SALAS DE ESPERA | 5 | 4,31% |
| PELIGROS | 4 | 3,45% |
| BARANDAS | 3 | 2,59% |
| SEÑALIZACION | 3 | 2,59% |
| ACERAS | 3 | 2,59% |
| MEJORAS | 3 | 2,59% |
| GRADAS | 2 | 1,72% |
| PEQUEÑOS | 2 | 1,72% |
| SEGURIDAD | 1 | 0,86% |
| ZONA ABIERTA | 1 | 0,86% |
| MOVIMIENTO | 1 | 0,86% |
| ADULTOS MAYORES | 1 | 0,86% |
| CONDICIONES | 1 | 0,86% |
| ESPACIO | 1 | 0,86% |
| PASIVIDAD | 1 | 0,86% |
| PROBLEMAS CLIMA | 1 | 0,86% |
| OCHOMOGO BIEN | 1 | 0,86% |
|  | **116** | **100,00%** |

Al realizar la pregunta sobre la Ley de Protección a Personas con Discapacidad, los usuarios realizaron comentarios de conciencia del tema. Se transcribe en el cuadro anterior un resumen de las variables que consideran importantes para cumplir con este derecho y con el de todos los usuarios.

El primer tema que se sugiere es el de las rampas, tema de mucho interés para los usuarios y con lo que esta Contraloría está de acuerdo ya que las oficinas de Pesos y Dimensiones son de atención al público y debería estar cumpliendo con los requisitos mínimos para este grupo de personas.

El segundo tema fue el lastre del parqueo y del acceso a las estaciones, desde el punto de vista de una discapacidad, no es admisible un acceso en lastre y de igual forma no es un acceso adecuado para ningún usuario. La zona de parqueo de la Estación de Ochomogo debe ser revisada ya se está induciendo a una falta a la Ley de Tránsito, los vehículos parquean en una vía de alto tránsito, de alta velocidad y en lugar donde es prohibido por ley.

Adicionalmente, se genera peligro tanto por los vehículos que transitan como para las personas.

Es importante agregar en el tema de las instalaciones que las personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, deben contar con salas de espera y asientos para mejorar el servicio al usuario.

* **Conclusiones**

|  |  |
| --- | --- |
|  **21** | ¿Se encuentra usted satisfecho con el trámite realizado? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Si | **122** | **83,56%** |
| No | **24** | **16,44%** |
| En parte si y en parte no | **4** | **2,74%** |
|   | **146** | **100,00%** |

En general el usuario está satisfecho con el trámite, reclama algunos aspectos del mismo, pero al consultarles, el 83,56% está satisfecho y solamente el 16.44% se mostró insatisfecho. En la pregunta siguiente se consultó por los temas o puntos que, según su percepción, deberían mejorarse.

|  |  |
| --- | --- |
|  **22** | Tiene alguna sugerencia para el trámite? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **CANTIDAD** | **%** |
| Si | **47** | **31,54%** |
| No | **102** | **68,46%** |
|   | **149** | **100,00%** |

De los usuarios entrevistados, solamente el 31.54% aceptó dar sugerencias con respecto al trámite de Pesos y Dimensiones, el 68.46% mencionó estar satisfecho y no tener ninguna sugerencia. Si se compara este resultado con el de la pregunta anterior, se puede destacar que el porcentaje de satisfacción se reduce de 83.56% que dijo estar satisfecho y 68.46% que no quiso dar sugerencias, esto solo hace ver que hay un grupo de usuarios que no están disconformes, pero si consideran que se pueden realizar algunos cambios para mejorar el servicio.

En el siguiente cuadro se resumen las áreas que se consideran importantes para ser valoradas ante posibles cambios en la búsqueda de una mejora en el servicio.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Desglose de sugerencias |



|  |
| --- |
| **RESUMEN DE SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS POR TIPO** |
|  | **CANTIDAD** | **%** |
| RESPECTO A TRAMITE | 43 | 36,75% |
| RESPECTO A INSTALACIONES | 44 | 37,61% |
| RESPECTO AL SERVICIO | 15 | 12,82% |
| RESPECTO A PESO | 15 | 12,82% |
|   | **117** | **1** |

Con respecto a estos resultados, se determina que el 37.61% de los usuarios sugirieron mejoras respecto a las instalaciones tales como: salas de espera, la zona de parqueo y las condiciones para personas con discapacidad. En segundo lugar, con 36.75% de los usuarios, sugirieron mejoras en el trámite como, por ejemplo: mejorar el tiempo de entrega, la agilidad en el trámite y el sistema de citas.

Cabe mencionar que existe interés de mejorar la atención al usuario y de revisar el tema de los pesos de los camiones porque que existe un 12.82% usuarios que lo mencionaron.

# Variables cruzadas

1. **Pregunta No. 1 y pregunta No. 2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EDAD Y SEXO** |  | **CANTIDAD** |  |   |
|   | **FEMENINO** | **MASCULINO** | **FEM %** | **MAS %** |
| Menos de 20 años  | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% |
| De 20 a menos de 35 años  | 3 | 27 | 2,00% | 18,00% |
| De 35 a menos de 45 años  | 2 | 48 | 1,33% | 32,00% |
| De 45 a menos de 55 años  | 0 | 37 | 0,00% | 24,67% |
| Mas de 55 años FEMENINO | 3 | 30 | 2,00% | 20,00% |
|   | **8** | **142** | **5,33%** | **94,67%** |
|  |  | **150** | **100%** |

De acuerdo al cuadro anterior se concluye que del 5.33% de las mujeres que realizan trámites de Pesos y Dimensiones, el 3.33% tienen entre 20 y menos de 45 años y el 2% tiene más de 55 años.

Por otro lado, el sexo masculino con un 94.67% del total encuestados, se divide en un 32% de 35 a menos de 45 años y un 24.67% de 45 a menos de 55 años.

1. **Pregunta No. 3 y pregunta No. 14**

|  |
| --- |
| **LUGAR TRAMITE Y TRATO DEL PERSONAL** |
|  | **CANTIDAD TOTAL** | **Exc** | **%** | **Muy bueno** | **%** | **Bueno** | **%** | **Malo** | **%** | **Muy Malo** | **%** |
| OCHOMOGO | 57 | 14 | 9,33% | 17 | 11,33% | 19 | 12,67% | 6 | 4,00% | 1 | 0,67% |
| CAÑAS | 26 | 11 | 7,33% | 5 | 3,33% | 6 | 4,00% | 1 | 0,67% | 3 | 2,00% |
| ESPARZA | 17 | 9 | 6,00% | 6 | 4,00% | 2 | 1,33% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| LA JULIETA | 5 | 3 | 2,00% | 0 | 0,00% | 2 | 1,33% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| BUFALO | 40 | 14 | 9,33% | 6 | 4,00% | 19 | 12,67% | 1 | 0,67% | 0 | 0,00% |
| OCHOMOGO BUENO y MALO | 3 |   |   |   |   |  |   | 3 |   |   |   |
| BUFALO MUY BUENO Y MALO | 1 |   |   |  |   |   |   |   |   | 1 |   |
| PLAZA VIQUEZ EXCELENTE | 1 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | **150** | **52** | **34,67%** | **34** | **22,67%** | **48** | **32,00%** | **11** | **7,33%** | **5** | **3.33%** |

El cuadro anterior refleja información muy importante para las recomendaciones que se pueden generar de este estudio, se deduce que la opinión acerca de la atención al usuario es buena, un 10.67% tuvo una opinión desfavorable, y el lugar que obtuvo mayor porcentaje de opinión negativa fue en la Estación de Esparza con un 2.67% “malo” y un 1.33% “muy malo”.

Se adjunta cuadro resumen de opiniones negativas:

|  |  |
| --- | --- |
| **LUGAR TRAMITE Y TRATO DEL PERSONAL** |   |
| Estación de atención |  | Cant. | % respecto al total negativo | % respecto al total encuestado |
| OCHOMOGO |  | 10 | 62,50% | 6,67% |
| BUFALO |  | 2 | 12,50% | 1,33% |
| CAÑAS |  | 4 | 25,00% | 2,67% |
|  |  | **16** | 100,00% | 10,67% |

Como conclusión se puede decir que 16 personas dieron una opinión negativa de tres estaciones: Ochomogo, Búfalo y Cañas, 6 de las 16 que significan un 62.50% corresponde a Ochomogo, sin embargo, hubo 4 opiniones que hablan de bueno o malo y lo que explican es que la atención depende de las personas o del humor del día, así fue manifestado.

1. Pregunta No. 3 y pregunta No. 15

|  |
| --- |
| **LUGAR TRAMITE Y CALIDAD DE LAS INSTALACIONES** |
|  | **CANTIDAD TOTAL** | **Exc** | **%** | **Muy bueno** | **%** | **Bueno** | **%** | **Malo** | **%** | **Muy Malo** | **%** |
| OCHOMOGO | 59 | 17 | 11,33% | 16 | 10,67% | 24 | 16,00% | 2 | 1,33% | 0 | 0,00% |
| CAÑAS | 26 | 6 | 4,00% | 5 | 3,33% | 13 | 8,67% | 2 | 1,33% | 2 | 0,00% |
| ESPARZA | 18 | 1 | 0,67% | 1 | 0,67% | 10 | 6,67% | 4 | 2,67% | 0 | 1,33% |
| LA JULIETA | 5 | 1 | 0,67% | 1 | 0,67% | 3 | 2,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| BUFALO | 40 | 13 | 8,67% | 7 | 4,67% | 18 | 12,00% | 2 | 1,33% | 1 | 0,00% |
| OCHOMOGO MUY BUENO O MUY MALO | 1 |   |   |  |   |   |   |   |   | 0 |   |
| PLAZA VIQUEZ EXCELENTE | 1 |  |   |   |   |   |   |   |   | 1 |   |
|   | **150** | **38** | **25,33%** | **30** | **20,00%** | **68** | **45,33%** | **10** | **6,67%** | **4** | **1,33%** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

En relación al Lugar de trámite y la opinión acerca de las instalaciones, se puede concluir que hay un 8.67% de opiniones negativas y de este porcentaje el 30.77% corresponde a Esparza.

Cabe agregar que los valores combinados de bueno y malo se contabilizan como negativo ya que lo mencionan con algún detalle que desearían mejorar.

Se adjunta cuadro resumen de opiniones negativas:

|  |
| --- |
| **LUGAR TRAMITE Y CALIDAD DE LAS INSTALACIONES** |
| ESPARZA NEGATIVOS | 6 | 46,15% | 4,00% |
| OCHOMOGO MALO | 3 | 23,08% | 2,00% |
| CAÑAS MALO | 2 | 15,38% | 1,33% |
| BUFALO MALO | 2 | 15,38% | 1,33% |
|   | 13 | 100,00% | **8,67%** |
|  |  |  |   |  |

# Conclusiones

CONAVI debe dirigir sus esfuerzos hacia la eficiencia y mejora en la administración de los recursos, con el compromiso de servicio y calidad.

Hablar de un Plan de Mejora Regulatoria es detectar deficiencias y proponer cambios en los procedimientos, para ello, un estudio como el que se ha realizado presenta una imagen muy objetiva que permite delimitar los puntos de mayor disconformidad o ineficiencia.

Según el Estado de la Nación, se han simplificado 155 trámites de los registrados de cerca de 2000 trámites. Se están generando instrumentos valiosos como la plataforma “Trámites en Costa Rica”, en donde las instituciones deben poner en una plataforma centralizada su catálogo de trámites, desde ahí el usuario puede analizar y conocer los trámites que se está proponiendo en el plan de mejora. La idea es que los usuarios presionen hacia lo más relevante, es uno de los objetivos de esta plataforma, sería importante reconocer si el trámite de Pesos y Dimensiones podría ser objeto de una mejora regulatoria.

El estudio es del 2017, está basado en información actualizada de los usuarios que realizaron su trámite durante abril, mayo y junio del presenta año, una vez que se ha establecido el libro de registro de los usuarios, es recomendable mantener esta fuente de información tanto para futuros estudios como para generar una base de usuarios que permita mejorar la comunicación con los mismos. Aunque la Contraloría de Servicios utilizó libros de actas de usuarios podría considerarse generar una plataforma digital mediante un equipo de cómputo o una Tablet para que los usuarios se incluyan.

Si se cuenta con una lista de usuarios, teléfonos y correos electrónicos, es posible informar cuando están listos los permisos, cuando están por vencerse o cuando los trámites requieren algún documento faltante.

Temas que se concluyen de mayor relevancia son:

* Citas y su procedimiento
* Instalaciones y condiciones de acuerdo a la Ley 7600.
* Condiciones para personas con discapacidad Ley 7600.
* Conocimiento de las leyes.
* Tiempo de trámite.
* Comunicación usuaria con institución.

Con respecto al tipo de usuario y a su relación con el vehículo, se concluye que, el mayor grupo de personas que tramitan son dueños de los vehículos, específicamente un 47.55% y un 10.49% son representantes legales, esto sumaría un 58.04% que se consideran propietarios legales del bien. Los restantes segmentos de usuarios son: tramitadores, empleados u otros y solo el 11.19% son tramitadores.

Sobre los tipos de permisos, se puede concluir que el 82.67% son permisos convencionales y solamente 12.67% son de materia peligrosa.

Valorando el estudio del 2016 con el 2017 se observa que aumentó del 61% al 83.56% la conformidad con el servicio.

Para finalizar, es recomendable dar seguimiento desde el Consejo de Administración del avance en las recomendaciones planteadas, de tal forma que el usuario perciba un servicio más eficiente y ágil mejorando así la imagen de la institución y cumpliendo con el objetivo estatal de la Simplificación de Trámites y Transparencia.

# Recomendaciones

La población de usuarios de Pesos y Dimensiones son, en su mayoría, hombres, mayores de 20 años. Se considera necesario valorar en un estudio posterior elementos como la ocupación y niveles de estudio, esto con el fin de poder determinar cuál es la mejor vía de comunicación con el grupo de usuarios que en su mayoría tramitan sus permisos.

La Estación de Ochomogo y la de Búfalo son las estaciones con mayor número de trámites, es importante brindarles a los usuarios las condiciones apropiadas, tanto en instalaciones como en servicio, aunque estas dos estaciones sean las que tienen mayor recepción de trámites, todas las estaciones deberían contar con las mismas mejoras dando prioridad según número de trámites.

En cuanto al usuario propietario o representante legal, esto permite suponer el interés directo que tiene por concluir con dicho trámite y es de suma importancia esta conclusión para sugerir formas más eficientes de comunicación con los usuarios y de mejorar el procedimiento del trámite.

En este aspecto de tipos de trámites se recomienda una campaña de información acerca de las diferencias en los tipos de trámite, información que se puede manejar en las Estaciones o mediante página web.

Uno de las recomendaciones es minimizar las visitas de los usuarios solo para solicitar información de los requisitos, una mejora importante es crear unos mecanismos más efectivos por página web o por medio de las redes sociales.

Otra de las posibles acciones de mejora en el Departamento de Pesos y Dimensiones es aumentar la eficiencia en el trámite, minimizar el tiempo de respuesta. Algunos usuarios consultaron la razón de que el permiso como el de RTV se otorgue inmediatamente y éste tenga una respuesta de 10, 15 o más días para entregarlos, tema que se considera en perjuicio del usuario, sea este personal o empresa, desde el punto de vista de su función económica y su trabajo.

Tal y como se mencionó en el estudio del 2016, la ley ampara a la institución en el sentido del plazo máximo de 10 días hábiles, sin embargo, es un plazo máximo no de ley para atender.

Un usuario bien informado no debería fallar en cuanto a los requisitos, así mismo, tanto en el estudio del 2016 como en este, se han detectado cambios en los procedimientos que no son informados adecuadamente y que se conocen hasta llegar a las instalaciones, el trámite debe estar bien fundamentado y comunicado con el fin de evitar que el usuario no cumpla con los requisitos.

Es obligación de la Administración hacer la prevención correspondiente de lo que se omite en forma escrita, en el cual se comunica también el plazo para la subsanación de lo requerido.

En el tema de las Instalaciones, la Estación de Esparza es la que requiere mayor atención y la Estación de Ochomogo debe revisar su sistema de parqueo. Por otro lado, se considera relevante revisar en todas ellas el cumplimiento de:

* La falta de condiciones para personas con discapacidad. Ley 7600
* La falta de una zona de espera para los usuarios que permanecen varias horas realizando el trámite.
* Las condiciones de acceso y estadía como falta de techos en la estación de Esparza. Ley 7600

Se recomienda establecer un procedimiento de información a los usuarios acerca de la ley que los protege, esto por medio de redes sociales, medios de comunicación e información en las estaciones de pesaje, de tal forma que el mismo usuario sea el contralor de sus derechos.

El 31.54% de los usuarios sugirió mejoras en la atención y trámite de los permisos y de acuerdo a esto el orden de atención debería ser el siguiente:

1. Respecto al trámite
2. Respecto a instalaciones
3. Respecto al servicio
4. Respecto a los pesos

La mayor cantidad de sugerencias van dirigidas respecto al trámite, específicamente al tiempo y su agilidad.

La Contraloría considera relevante, mejorar el procedimiento de citas el cual considera desactualizado y poco eficiente. Se recomienda idear un procedimiento de citas en línea y no presenciales mediante documentos digitales.

Las instalaciones deberían ser mejoradas con salas de espera, condiciones para adultos mayores o personas con discapacidad, zonas de parqueo, acceso a servicios sanitarios y techos.

El servicio debe mejorar día con día mediante el trato cordila y eficiente. Se recomienda capacitar a los funcionarios en esta área de Servicio al Cliente.

En cuanto a la atención telefónica debería contar un funcionario encargado de brindar información.

Por último, se recomienda revisar el sistema de pesaje de los camiones, los usuarios solicitan una explicación de la baja en el peso permitido con relación a las indicaciones de los vehículos por lo que, si hay certeza de que este mecanismo es exacto, se requiere realizar una campaña informativa que le permita al usuario conocer este tema para evitar los reclamos.

# Fuentes de información

1. Registros de control de usuarios solicitados por la Contraloría de Servicios.
2. <http://www.netquest.com/es/panel/calculadora-muestras/calculadoras-estadisticas>
3. <http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leyproteccionciudadano.pdf>
4. <https://exceltotal.com/como-generar-numeros-aleatorios-en-excel/>
5. <https://exceltotal.com/la-funcion-buscarv-en-excel/>
6. <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>
7. http://www.nacion.com/economia/politica-economica/ministra-del-meic-la-mejora-regulatoria-es-
8. un/O6J43C22IBC6XOHV3XFQZ6FEEA/story/

**ANEXO No. 1**

# Marco Legal

# LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Ley No. 8220 de 4 de marzo de 2002

Con respecto a la Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites Ley No. 8220, se considera pertinente transcribir algunos de los artículos de derecho del ciudadano que serán evaluados a través del presente estudio.

Artículo 2.- Presentación única de documentos. La información que presenta un administrado ante una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública, **no podrá ser requerida de nuevo por estos**, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano. De igual manera, ninguna entidad, órgano o funcionario público, podrá solicitar al administrado, información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean…

Artículo 3.- Respeto de competencias. **La Administración no podrá cuestionar ni revisar los permisos o las autorizaciones firmes emitidos por otras entidades u órganos,** salvo lo relativo al régimen de nulidades. Únicamente podrá solicitarle al administrado, copia certificada de la resolución final de un determinado trámite. Tampoco podrán solicitársele requisitos o información que aún se encuentren en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad u órgano administrativo; a lo sumo, el administrado deberá presentar una certificación de que el trámite está en proceso.

Artículo 5.- (\*) Obligación de informar sobre el trámite Todo funcionario, entidad u órgano público estará obligado a proveerle a la administrada información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para estos efectos, no podrá exigirle la presencia física al administrado, salvo en los casos en que la ley expresamente lo requiera.

Para la rastreabilidad y el control de los documentos al presentarse por primera vez ante cualquier entidad u órgano público, se creará un expediente numerado y foliado. En el caso de documentos físicos se deberá incluir una hoja de control con el nombre completo del funcionario o funcionarios responsables, la fecha de ingreso a cada departamento asignado y el estado de trámite actualizado. En el caso de documentos electrónicos, al administrado se le asignará un código para el acceso y seguimiento del expediente electrónico o su reporte, el cual mostrará una bitácora de trámite con la misma información consignada en la hoja de control. Cuando un ente, órgano o funcionario público establezca trámites y requisitos para el administrado, estará obligado a indicarle el artículo de la norma legal que sustenta dicho trámite o requisito, así como la fecha de su publicación. Para garantizar uniformidad en los trámites e informar debidamente al administrado, las entidades o los órganos públicos, además, expondrán en un lugar visible y divulgarán por medios electrónicos, cuando estén a su alcance, los trámites que efectúan y los requisitos que solicitan, apegados al artículo 4 de esta ley.

Artículo 6.- (\*) Plazo y calificación únicos La Administración tendrá el deber de resolver el trámite siempre dentro del plazo legal o reglamentario dado. La entidad, el órgano o el funcionario de la Administración deberá verificar la información presentada por el administrado y prevenirle, por una única vez y por escrito, que complete los requisitos omitidos en la solicitud o el trámite, o que aclare o subsane la información. La prevención debe ser realizada por la Administración como un todo, válida para los funcionarios, y no se podrán solicitar nuevos requisitos o señalar nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, aun cuando sea otro funcionario el que lo califique por segunda vez. La prevención indicada suspende el plazo de resolución de la Administración y otorgará al interesado hasta diez días hábiles para completar o aclarar; transcurridos este continuará el cómputo del plazo restante previsto para resolver.

Artículo 7.- (\*) Procedimiento para aplicar el silencio positivo. Cuando se trate de solicitudes para el otorgamiento de permisos, licencias o autorizaciones, vencido el plazo de resolución otorgado por el ordenamiento jurídico a la Administración, sin que esta se haya pronunciado, se tendrán por aprobadas. Para la aplicación del silencio positivo bastará con que el administrado presente a la Administración una declaración jurada, debidamente autenticada, haciendo constar que ha cumplido con todos los requisitos necesarios para el otorgamiento de los permisos, las licencias o las autorizaciones y que la Administración no resolvió dentro del plazo correspondiente…

Artículo 8.- Procedimiento de coordinación inter-institucional. La entidad u órgano de la Administración Pública que para resolver requiera fotocopias, constancias, certificaciones, mapas o cualquier información que emita o posea otra entidad u órgano público, deberá coordinar con esta su obtención por los medios a su alcance, para no solicitarla al administrado….

Así mismo con relación a la Ley 7600 de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, se detallan algunos artículos de derecho de estos ciudadanos que fueron evaluados en una de las preguntas del presente estudio.

# Ley No 7600 Igualdad De Oportunidades Para Las Personas Con Discapacidad

**Artículo 4-**Obligaciones del Estado Para cumplir con la presente ley, le corresponde al Estado:

**a)** Incluir en planes, políticas, programas y servicios de sus instituciones, los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad a los servicios que, con base en esta ley, se presten; así como desarrollar proyectos y acciones diferenciado, que tomen en consideración el menor desarrollo relativo de las regiones y comunidades del país.

**b)** Garantizar que el entorno, los bienes, los servicios y, las instalaciones de atención al público sean accesibles para que las personas los usen y disfruten…

**Artículo 5-**Ayudas técnicas y servicios de apoyo Las instituciones públicas y las privadas de servicio público deberán proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes.

**CAPITULO IV**

Acceso al espacio físico Artículo

**Artículo 41.-Especificaciones técnicas reglamentarias** Las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios u otros espacios de propiedad pública, deberán efectuarse conforme a las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados de la materia. Las edificaciones, privadas que impliquen concurrencia y brinden atención al público deberán contar con las mismas características establecidas en el párrafo anterior. Las mismas obligaciones mencionadas regirán para los proyectos de vivienda de cualquier carácter financiados total o parcialmente con fondos públicos. En este tipo de proyectos las viviendas asignadas a personas con discapacidad o familias de personas en las que uno de sus miembros sea una persona con discapacidad deberán estar ubicadas en un sitio que garantice su fácil acceso.

**Artículo 42.-Requisitos técnicos de los pasos peatonales** Los pasos peatonales contarán con los requisitos técnicos necesarios como: rampas, pasamanos, señalizaciones visuales, auditivas y táctiles con el fin de garantizar que sean utilizados sin riesgo alguno por las personas con discapacidad.

**Artículo 43-Estacionamientos.** Los establecimientos públicos privados de servicio al público, que cuenten con estacionamiento deberán ofrecer un cinco por ciento total de espacios destinado, expresamente a estacionar vehículo, conducidos por personas con discapacidad o que las transporten. Pero, en ningún caso, podrán reseñarse para ese fin menos de dos espacios. Esos vehículos deberán contar con una identificación y autorización para el transporte y estacionamiento expedida por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes. Esos espacios deberán estar ubicados cerca de la entrada principal de los locales de atención al público. Las características de los espacios y, servicios expresamente para personas con discapacidad serán definida, en el reglamento de esta ley.

 **Artículo 44.-Ascensores** Los ascensores deberán contar con facilidades de acceso, manejo, señalización visual, auditiva y táctil, y, con mecanismos de emergencia, de manera que puedan ser utilizados por todas las personas.

En ambos temas se valoran los puntos específicos de la encuesta que pueda reflejar el cumplimiento o incumpliendo en las diferentes estaciones de Pesos y Dimensiones.

Posteriormente se mencionarían de acuerdo a las preguntas y respuestas que son afines al encabezado.

**ANEXO No. 2**

# Plan de la Investigación

Dentro del programa de cumplimiento implementado para este objetivo se diseñaron las siguientes actividades:

1. ENERO: Realizar un plan de trabajo
2. FEBRERO: Realizar una revisión de la Ley 8220, puntos de interés, requisitos,

etc.

1. MARZO: Seleccionar los criterios a evaluar dentro del estudio.
2. ABRIL: Selección de la técnica del instrumento de medición.
3. MAYO: Seleccionar una muestra.
4. JUNIO: Elaborar la encuesta
5. JULIO: Recolección de la información.
6. AGOSTO: Recolección de la información.
7. SETIEMBRE: Procesamiento de la información
8. OCTUBRE: Tabulación de la información.
9. NOVIEMBRE: Generación de Informe de Resultados.
10. DICIEMBRE: Comunicar resultados a las autoridades competentes.

La investigación se inició mediante la solicitud de la base de datos en el mes de abril del 2017, Oficio No. CDS-01-17-0045.

**ANEXO No. 3**

# PROCEDIMIENTO

1. REVISION DE LA LEY 8220
2. VARIABLES A CONSIDERAR

Con base en el estudio de la Ley y de acuerdo a los artículos de la misma que fueron analizados, se eligieron las siguientes variables:

* CONOCIMIENTO DEL TIPO DE USUARIO:
	+ - Sexo
		- Edad por clasificación
* Relación del usuario con el vehículo:
	+ - Dueño
		- Tramitador
		- Representante legal,
		- Empresa
		- Otro
* Art. 2 Cuantas veces le pueden solicitar sus documentos?
* Acerca de trámites en otra institución pendiente,
* Existe una oficina de información de Pesos y Dimensiones.
* El artículo 5 menciona que la institución tiene la obligación de dar información
* Consultar al usuario al respecto
* Consultar como consiguió la información
* Consultar al funcionario si conoce este artículo.
* Plazo de ley, solo se puede presentar cambios 1 vez, 10 días hábiles máximo.
* Acerca del Silencio Positivo, que documento prueba la fecha de inicio de la gestión y como puede solicitar el “silencio positivo”
* Conocimiento de los derechos de los usuarios
* Conocimiento de la Ley 8220 y del Silencio Positivo
* Conocimiento del Ley 7600 para personas con discapacidad.
1. **SELECCIÓN DE LA TECNICA DEL INSTRUMENTO DE MEDICION**

El objetivo de esta investigación se define como **“Realizar una encuesta acerca del cumplimiento de la Ley 8220 en el Depto. De Pesos y Dimensiones que permita valorar acciones de mejora en el servicio”**

Según los listados obtenidos, y posterior a la numeración de todos los usuarios incluidos, los resultados son los siguientes:

**Control de usuarios de Pesos y Dimensiones**

Del 17 de abril al 30 de junio del 2017

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **POR ESTACION** | **%** |
| **OFICINAS CENTRALES** | **71** | **3,34%** |
| **LA JULIETA** | **126** | **5,93%** |
| **ESPARZA** | **245** | **11,53%** |
| **CAÑAS** | **261** | **12,29%** |
| **BUFALO** | **416** | **19,59%** |
| **OCHOMOGO TOTAL** | **1005** | **47,32%** |
|   | **2124** | **100%** |

Siendo que la Población real (según listado) son 2124, considerando la información recabada durante los meses de abril, mayo y junio, se elige una muestra con 6.45% de margen de error.

#### **Tamaño de la muestra:** La cantidad de respuestas completas que tu encuesta recibe es el tamaño de tu muestra. Se le llama muestra porque solo representa parte del grupo de personas (o población) cuyas opiniones o comportamiento te interesan. Una forma de obtener una muestra es usar una “muestra aleatoria”, en la que los encuestados se eligen completamente al azar, este es el procedimiento elegido para definir la muestra, mediante la fórmula de Excel se eligen los números aleatoriamente y posteriormente se eligen según la lista numerada de la base de datos.

**Tamaño de la población:** la cantidad total de personas en el grupo al que intentas llegar con tu encuesta se denomina tamaño de la población. En este caso la población será de 2124 usuarios de la base de datos de los meses de abril, mayo y junio del 2017 en todas las estaciones de pesaje y atención.

**Margen de error:** un porcentaje que describe qué tanto se acerca la respuesta que dio tu muestra al “valor real” en tu población. En este caso por ser un estudio con una disponibilidad de tiempo corta se define el margen de error en 0.64%

**Nivel de confianza:** una medida de la seguridad de que tu muestra refleja de forma precisa la población, dentro de su margen de error. Los estándares comunes usados por los investigadores son 90 % , 95 % y 99 %. En este estudio se utilizaría el nivel del 90% de confianza.

#### La fórmula que permite obtener el tamaño de la muestra es la siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tamaño de la muestra   =** | https://cdn.smassets.net/wp-content/uploads/2017/04/sample-size-equation.png |

**Utilizando la herramienta de cálculo de muestra se obtiene el siguiente resultado:**

****

1. **Diseño de la muestra.**

Una vez seleccionada el tamaño esperado de la muestra, se determina aleatoriamente los 151 usuarios, esto posterior a hacer un proceso de numeración. Esta elección se realizó mediante la fórmula aleatoria de Excel.

1. **Diseño del instrumento.**

Una vez definido el listado de los 151 usuarios, se procede realizar las llamadas para recabar la información mediante la encuesta.

Los usuarios seleccionados se localizaban vía telefónica con la siguiente regla de selección: se realizan 3 intentos si no contesta se elige al anterior de la lista seleccionado y si éste no contesta al posterior en la lista, en caso de que los tres no contesten se mantiene la regla con los siguientes hasta obtener la respuesta.

1. **Pruebas y verificación.**

En esta etapa de la investigación se realizaron las primeras pruebas con 10 usuarios seleccionados. Se detectaron algunas inconsistencias o especificaciones de preguntas que no estaban claras y fueron modificadas,

1. **Recolección de la información.**

Se procede a realizar la recolección de la información. Este proceso se realizó durante los meses de julio y agosto, en general la mayoría de los usuarios presentaron apertura y agradecimiento por el estudio, solo casos aislados de 2 personas que no quisieron brindar información.

Se percibe un ambiente de amabilidad por parte de los usuarios, se considera que hay apertura a mejoras.

1. **Procesamiento y análisis de resultados**.

Una vez recolectada la información se procede a elaborar un Cuadro de Resultados en el que se define cada respuesta con un número. Esto permitiría la tabulación de las respuestas y la elaboración de las estadísticas simples. Mediante el análisis de los resultados se pueden concluir las fortalezas y debilidades del departamento, así como la percepción que los usuarios tienen de su servicio.

Los resultados permitirían detectar problemas o fallas en el trámite de los permisos que al final se conviertan en recomendaciones con el fin mejorar el servicio al usuario.

Durante la primera evaluación de la encuesta, se pudo determinar que existían dos preguntas que podrían ser variables dependiendo de la estación que visitaran y que se consideraría importante conocer cada una de estas respuestas en conjunto con la estación que fue visitada. Las preguntas serían:

* Estación de Pesaje y atención del personal.
* Estación de Pesaje y calidad de las instalaciones.

Así mismo, como complemento de las conclusiones se cruzaron dos variables, las variables de sexo y edad para reconocer si había alguna conclusión importante.

1. **Generación de Informe de Resultados.**

Una vez que se concluya el cuadro de sumatorias de las respuestas recibidas se procede a generar el informe que resume los resultados encontrados. El informe mostrará el objetivo de la investigación, el respaldo legal, detectar debilidades o resaltar fortalezas y a partir del mismo, se generaría un plan de recomendaciones para la dependencia que le permita mejorar la atención hacia los ciudadanos.

1. **Comunicar resultados a las autoridades competentes.**

La Contraloría de Servicios presentará los resultados a la Jefatura de Pesos y Dimensiones, así como a la Dirección de Planificación Institucional, esto con el fin de dar por finalizado el Objetivo No. 3 del POI 2017.

Queda a criterio de la Jefatura de la Contraloría de Servicios la presentación del Informe al Consejo de Administración.