



CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD- CONAVI

Contraloría Institucional de Servicios del CONAVI

INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS. AÑO 2021
CDS-02-22-004-IN

MBA. Alicia Padilla Duarte

MARZO 2022

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a. Bienes y Servicios Institucionales.

I. Bienes o servicios institucionales	
I. SERVICIOS	
1. Denuncia sobre la hacienda Pública	2. Solicitud de información acerca de contrataciones y licitaciones
3. Solicitud de Informe Control Interno	4. Solicitud de inscripción en el registro de proveedores
5. Denuncia por falta de respuesta o incumplimiento de plazo en la resolución de trámites y Servicios	6. Recepción de Reclamos Administrativos
7. Disconformidades o quejas contra la prestación de servicios institucionales	8. Solicitud de Audiencia
9. Solicitud de información institucional	10. Solicitud de Información acerca del pago de facturas a proveedores
11. Solicitud de información de manuales de procedimientos, formularios e instructivos	12. Servicio de bacheo o recarpeteo de la calzada de la ruta nacional.
13. Solicitud de Información sobre Estados Financieros del CONAVI	Servicio de construcción de muros de contención en la ruta nacional.
14. Solicitud de información presupuesto aprobado e informes trimestrales de ejecución	15. Servicio de construcción de pasarelas peatonales en puentes de la ruta nacional.
16. Solicitud de Información sobre la actividad de recaudación de tasa de Peaje	17. Servicio de demarcación vial horizontal de la ruta nacional.
18. Venta de tiquetes de peaje para vehículos de uso oficial	19. Servicio de descuaje de árboles en el derecho de vía de la ruta nacional.
20. Servicio de la tarjeta de permiso de pesos y dimensiones de un camión (convencional, materia peligrosa, remolque, cambio de características, reposición).	21. Servicio de estabilización de taludes de la ruta nacional.
22. Certificación de retención del 2% de impuestos sobre la renta	23. Servicio de limpieza de chapia del derecho de vía de la ruta nacional.
24. Solicitud de Información de las garantías en custodia (participación y cumplimiento)	25. Servicio de limpieza del sistema de drenaje pluvial (cunetas, dragantes, pozos) de la ruta nacional.
26. Solicitud de información del depósito de las Expropiaciones	27. Servicio de mantenimiento de puentes en rutas nacionales.
28. Certificación o constancia de experiencia laboral	29. Servicio de mejoramiento de la calzada de la ruta nacional.
30. Certificación o constancia de histórico de salarios	31. Servicio de mejoramiento o construcción de puentes en rutas nacionales.
32. Certificación o constancia de liquidación laboral	33. Servicio de mejoramiento o construcción del sistema de drenaje pluvial (cunetas, dragantes, cabezales y pozos) de la ruta nacional.

34. Certificación o copia certificada de expediente expleado	35. Servicio de remoción de derrumbes en el derecho de vía de la ruta nacional.
36. Constancia o certificación de funciones	37. Servicio de reparación del sistema de drenaje pluvial (cunetas, dragantes, cabezales y pozos) de la ruta nacional.
38. Denuncia por incumplimiento de funcionarios del CONAVI	39. Servicio de reposición de tapas de pozos del sistema de drenaje pluvial de la ruta nacional.
40. Retiro de Carteles	41. Solicitud de recepción de un proyecto
42. Solicitud de devolución de garantías de cumplimiento	43. Recepción de documentos
44. Solicitud de devolución de garantías de participación	45. Servicio de certificación de documentos
46. Solicitud de Expediente de Contratación Administrativa	47. Solicitud de constancia de experiencia sobre proyectos realizados
48. Solicitud de copia de acuerdos del Consejo de Administración	49. Solicitud de préstamo de documentos en sala
50. Solicitud de copia de Actas del Consejo de Administración	51. Solicitud de información sobre la Gestión de salud y Seguridad Ocupacional en el Consejo Nacional de Vialidad
52. Solicitud de información del estado de las Expropiaciones	
TRAMITES	
53. Permiso de Pesos Convencional	54. Permiso de Pesos Materia Peligrosa
55. Permiso de Pesos Materia Peligrosa por Excepción	56. Permiso de Pesos Remolque
57. Permiso de Pesos Cambio de características	58. Permiso de Pesos Reposición de Permiso
59. Trámite de contratación de consultoría	
II. Proyectos	
60. Paso a Desnivel en la Rotonda de la Bandera (Unidad Ejecutora BCIE)	61. Rehabilitación y ampliación de la Ruta Nacional No. 1, (obras impostergables) (Unidad Ejecutora San José - San Ramón)
62. Rehabilitación y ampliación a cuatro carriles de la Ruta Nacional No. 32	63. Construcción de las Unidades Funcionales 2, 3 y 4 de la circunvalación Norte. (Unidad Ejecutora BCIE)

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios 2020

II. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

En cuanto a las estadísticas de las gestiones ingresadas a la Contraloría de Servicio, se tiene el siguiente detalle, de conformidad con la clasificación de gestión dadas por la secretaria técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

1) Consultas

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Ubicación física y horarios de atención al Público	1	1	100,00%
2	Normativa que regula el cobro voluntario en los peajes	2	2	100,00%
3	Solicitud de Información acerca del pago de facturas a proveedores	1	1	100,00%
4	Solicitud de requisitos para el trámite y vigencia de la tarjeta de Permiso de Pesos	9	9	100,00%
5	Solicitudes de información de ofertas de servicios	9	9	100,00%
6	Solicitud de información de Proyectos	4	4	100,00%
7	Solicitud de información de manuales de procedimientos, formularios e instructivos	1	1	100,00%
8	Solicitud de inscripción en el registro de proveedores	1	1	100,00%
9	Solicitud de información de trámite legales	1	1	100,00%
10	Solicitud de Audiencia	1	1	100,00%
11	Solicitud de información mantenimiento de calzada de ruta nacional	23	23	100,00%
12	Servicio de mejoramiento de la calzada de la ruta nacional	1	1	100,00%
13	Solicitud de información sobre la ampliación de las rutas nacionales 1, 32 y 39	12	12	100,00%
TOTAL		66	66	100,00%

Nota: La categoría corresponde a consultas que no son materia de CONAVI, se orienta al solicitante, facilitando un contacto y normativa aplicable al caso.
Fuente: Contraloría de Servicios – registros internos 2021

Para este periodo no se recibieron inconformidades internas, por lo que a continuación se presentaran los cuadros correspondientes a las inconformidades externas recibidas en el periodo, según la dimensión.

2) Inconformidades externas Dimensión Calidad de los Productos y Servicios Institucionales

a. Sub-dimensión Información

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Terminos Absolutos***			Terminos Relativos			
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Falta de información	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Dirección de Gestión de Recursos Humanos / Secretaria de Actas	Solicitud de mantenimiento de calzada de ruta nacional / Solicitud de copia de Expediente de personal / Solicitud de copia de acuerdos del Consejo de Administración	5	4	0	0	80,00%	0,00%	0,00%
2	No acceso de la información	Unidad Ejecutora San José - San Ramón	Solicitud de información de Proyectos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				6	5	0	0	83,33%	0,00%	0,00%

b. En sub-dimensión atención a la persona usuaria, se tiene el siguiente detalle de inconformidades presentadas.

Tabla 3										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Terminos Absolutos***			Terminos Relativos			
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	que No fueron Resueltas
1	Indiferencia o lentitud en la atención del usuario	Departamento de Pesos y Dimensiones	Servicio de la tarjeta de permiso de pesos y dimensiones de un camión (convencional, materia peligrosa, remolque, cambio de características, reposición).	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

c. Sub-dimensión Tramitología y gestión de Procesos.

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron
1	Capa asfáltica de la ruta nacional en mal estado	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Unidad Ejecutora BCIE	Mejoramiento de la calzada	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Sistema del alcantarillado pluvial obsoleto	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mejoramiento del sistema de canalización de aguas pluviales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Rutas nacionales huecos	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento de la calzada	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Derecho de vía con maleza muy alta y depósitos de materiales y desechos de materiales, escombros y basura	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento del derecho de vías	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Servicio de demarcación vial horizontal de la ruta nacional	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento de la demarcación vial	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Impacto negativo en los terrenos aledaños	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Gerencia de Construcción de Vías y Puentes / Unidad Ejecutora BCIE / Unidad Ejecutora PIV-1 / BID	Impacto negativo en los terrenos aledaños	11	9	2	0	81,82%	18,18%	0,00%
7	Trámites o servicios sin resolver	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Dirección Ejecutiva / Departamento de Pesos y Dimensiones / Gerencia de Adquisiciones y Finanzas / Unidad Ejecutora ruta 32	Trámites o servicios sin resolver	13	11	2	0	84,62%	15,38%	0,00%
8	Otros	Varias oficinas	Otros	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				37	33	4	0	89,19%	10,81%	0,00%

Del anterior sub dimensión, se distribuyen en tres Departamentos, esto principalmente por los trabajos de mantenimiento de las rutas nacionales (bacheos inconclusos, cierre de vías excesivo, trabajos mal ejecutados, horarios de los trabajos de mantenimiento, etc.), así como el impacto vial (presas) que provocaron los trabajos de recarpeteo vial de las principales rutas de travesías y rutas nacionales en el Área Metropolitana, además de las ampliaciones en los proyectos de la circunvalación, de la ruta No. 1 y la ruta No. 32.

d) Sub-dimensión otros

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Varias gestiones	Ministerio de Obras Públicas y Transportes	Varios - No corresponde al CONAVI atender	18	18	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Solicitud de carnet para personas con discapacidad	CONAPDIS	Varios - No corresponde al CONAVI atender	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Trámites de Placas detenidas, infracciones, licencias	Consejo de Seguridad Vial	Varios - No corresponde al CONAVI atender	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Parada de autobus, horarios de buses y servicio de bus	Consejo de Transporte Público	Varios - No corresponde al CONAVI atender	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Empropiaciones de terrenos	Consejo Nacional de Concesiones	Varios - No corresponde al CONAVI atender	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Temas relacionadas a la restricción Vial Sanitaria y regulación vial	Dirección General de Policía de Tránsito	Varios - No corresponde al CONAVI atender	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Problemas con la matrícula al examen teórico y práctico	Dirección General de Educación Vial	Varios - No corresponde al CONAVI atender	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Estudios, diseños de demarcación y semáforos	Dirección General de Ingeniería de Tránsito	Varios - No corresponde al CONAVI atender	16	16	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Problemas en el alcantarillado sanitario y agua pluvial	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	Varios - No corresponde al CONAVI atender	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Inspección sobre aguas jabonosas en la ruta	Ministerio de Salud	Varios - No corresponde al CONAVI atender	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Varias gestiones	Municipalidades	Varios - No corresponde al CONAVI atender	25	25	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	Demarcación Vial y reclamos por daños	Empresa Contratada	Varios - No corresponde al CONAVI atender	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Cobros Judiciales	Otros	Varios - No corresponde al CONAVI atender	15	15	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				108	108	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

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

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

Tabla 8				
Origen de las Inconformidades Externas				
No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Comisión de Acceso Restringido		1	2,22%
2	Departamento de Peajes	Cobro en las estaciones de peajes	2	4,44%
3	Departamento de Pesos y Dimensiones	Servicio de la tarjeta de permiso de pesos y dimensiones de un camión (convencional, materia peligrosa, remolque, cambio de características, reposición).	7	15,56%
4	Dirección de Gestión de Recursos Humanos	Solicitud de copia de Expediente de personal	1	2,22%
5	Dirección Ejecutiva	Reclamos Administrativos	1	2,22%
6	Gerencia de Adquisiciones y Finanzas	Trámites o servicios sin resolver	1	2,22%
7	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Ejecución en programas de mantenimiento Vial	20	44,44%
8	Gerencia de Construcción de Vías y Puentes	Ejecución en los programas mejoramiento Vial	1	2,22%
9	Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos y Reclamos	Falda de Información	1	2,22%
10	Secretaría de Actas	Solicitud de copia de acuerdos del Consejo de Administración	1	2,22%
11	Unidad Ejecutora BCIE	Solicitud de mejoramiento Vial	5	11,11%
12	Unidad Ejecutora PIV-1 / BID	Solicitud de mejoramiento Vial	1	2,22%
13	Unidad Ejecutora Ruta 32	Solicitud de mejoramiento Vial	1	2,22%
14	Unidad Ejecutora San José - San Ramón	Solicitud de mejoramiento Vial	2	4,44%
TOTAL ^{4/}			45	100,00%

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

Petición de Servicios - Servicios y Productos	Total Recibidas	Total Tramitadas
Mantenimiento de la calzada	113	113
Mantenimiento de puentes	5	5
Mantenimiento del derecho de vías	51	51
Mantenimiento del sistema de canalización de aguas pluviales	117	116
Mantenimiento de la demarcación vial	8	8
Mejoramiento de la calzada	11	11
Mejoramiento de puentes	3	3
Mejoramiento del sistema de canalización de aguas pluviales	0	0
Otros	1	1
Total	309	308

III. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA.

La Contraloría de Servicios ha puesto a disposición de los ciudadanos, diferentes medios para interponer sus disconformidades sobre los servicios recibidos por nuestra Institución. Estos medios son: telefónico, físico o presencial, correo electrónico, Chat por medio de la plataforma de WhatsApp y un sistema de administración de gestiones ciudadanas. Además, como parte del servicio, se brinda soporte a la atención de consultas que los usuarios realizan en la página de Facebook.

El medio de comunicación más utilizado por los ciudadanos, es el correo electrónico, seguido por la plataforma de WhatsApp y el facebook, ya que son medio accesible, de fácil manejo, ágiles, que permiten con facilidad adjuntar documentos, fotografías, videos y sobre todo la ubicación geográfica (GPS) de las gestiones ciudadanas.

Por otra parte, el medio menos utilizado es la atención al usuario en las oficinas de la Contraloría, esto debido a la emergencia nacional por la pandemia COVID-19.

Además, de la información presentada en los cuadros se concluye que:

1. Como ha sido en los últimos años, las inconformidades, se ubican mayormente en los servicios de mantenimiento vial, concretamente problemas en la calzada (huecos), demarcación vial y canalización de aguas pluviales, concentran más del 45% de las inconformidades recibidas.
2. Un importante número de gestiones, no constituyen inconformidades o denuncias de servicio propiamente, sino reportes de solicitudes de servicios, ello se debe a que dentro de la Institución no hay una plataforma que permita a los usuarios canalizar solicitudes de servicios, por lo que, se dirigen directamente a la Contraloría de Servicios.
3. Otra conclusión importante es que no existe claridad por parte de las personas usuarias de cuál es las competencias específicas del CONAVI, pese a lo amplio acervo de información que está contenida en la web institucional. Así se tienen un número significativo de inconformidades y solicitudes de servicios de temas como; demarcación vial, parada de buses, sistema de alcantarillado sanitario, fugas de agua potable, entre otras, que resulta ser competencia de: Acueductos y Alcantarillados, por el Ministerio de Salud, por las Municipalidades, por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, por la Dirección General de Ingeniería de Tránsito, Por la Dirección General de Educación Vial, por la Dirección General de Policía de Tránsito, por el Consejo de Transporte Público y por Consejo de Seguridad Vial.

Esta confusión se da, principalmente por la creencia de que el CONAVI es la responsable de todo lo que pasa en el derecho de vía, ello es reforzado con las respuestas recibidas por las municipalidades del lugar.

4. Para este año, las afectaciones por la pandemia del COVID-19 repercutió considerablemente en los programas de mantenimiento vial y en los proyectos de mejora puntuales (TOPIC) que se encontraban en ejecución a inicios del 2021.

El el recorte presupuestario que aplicó el Gobierno al presupuesto de la Institución en el año 2021 ocasionó que los programas de trabajo se detuvieran casi en su totalidad, atendiendo solamente casos de emergencia (derrumbes o deslizamientos), además, provocó que algunas solicitudes de mantenimiento vial realizadas por los ciudadanos se convirtieran en disconformidades por falta de atención o ejecución de los programas de mantenimiento vial.

IV. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

De acuerdo con la información proveniente de los resultados producto de los estudios de percepción ciudadana, del registro de consultas e inconformidades planteadas por las personas usuarias sobre los productos/servicios institucionales, los objetivos y metas de la Contraloría de Servicios en el periodo 2019 así como de las deficiencias y necesidades identificadas, se le solicita indicar en el siguiente cuadro:

La información anterior debe presentarse en la siguiente tabla:

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>1. Los trámites institucionales que deben ser incluidos en la Plataforma son: Permisos de Pesos y Dimensiones Convencional y el Permiso de Pesos y Dimensiones de Materia Peligrosa.</p> <p>2. Los Servicios deberán ser incluidos en la plataforma, en orden de prioridad de acuerdo a la formalidad con la que se estén llevando a cabo. En vista de que, en este momento se encuentra limitado el presupuesto, deberán valorarse estas condiciones para su inclusión en la plataforma. Dentro de la formalidad que requiere un servicio debe revisarse que cuente con un formulario de solicitud y que el servicio esté referenciado en un procedimiento interno institucional.</p> <p>3. Se considera que la revisión de la Reposición de los Permisos de Pesos y Dimensiones, por razones de deterioro o extravío (Tarjeta de Pesos Y Dimensiones), bajo el supuesto que cumple con la misma fecha de vencimiento conservando su fecha de emisión y vigencia, será un servicio sin que requiera de una nueva revisión de la unidad.</p>	Oficio N° CDS-01-21-0001-IN, de fecha 26 de febrero del 2021.	Trámites y Servicios Institucionales.	Consejo de Administración.	Tramitología y Gestión de Procesos

<p>4.1 Instruir a la Unidad de Comunicación e Imagen, en coordinación con la Contraloría de Servicios, desarrollar una campaña informativa para los usuarios y servidores públicos acerca de las responsabilidades de atención, mantenimiento y peticiones en rutas nacionales o en de rutas cantonales. Esto con el fin de los ciudadanos puedan identificar donde interponer sus gestiones en forma correcta</p> <p>4.2. Instruir a Tecnologías de Información para que desarrolle un proyecto de inclusión de acceso directo en el sitio web, apartado de “Gestiones ciudadanas”, como “Plataforma de consulta”, de manera que le indique al usuario, según se identifique el lugar de la denuncia o solicitud, donde debería dirigir su gestión, es decir, si corresponde a Conavi, MOPT o las Municipalidades. El acceso podría dirigir al mapa de las rutas nacionales y cantonales y el listado de la institución que corresponde a cada una de ellas. El fin sería direccionar correctamente las solicitudes, fomentar el conocimiento y disminuir el tiempo de respuesta, de manera que se incentive la eficiencia y la transparencia.</p> <p>4.3. Instruir a la Dirección Ejecutiva para recordar la obligatoriedad en la institución del uso del “Protocolo para coordinar obras en vía pública del AyA y CONAVI”, mediante el cual se lograría mayor eficiencia, de manera que exista comunicación entre ambas instituciones, desde la etapa de prefactibilidad, factibilidad y posterior construcción, mantenimiento y atención de emergencias, problema que fue mencionado por los conductores durante la investigación.</p> <p>4.4. Instruir al Depto. de Análisis Administrativo para que desarrolle un protocolo similar en la atención de los proyectos, en coordinación con otras instituciones como la CNFL, Municipalidades, MOPT; de manera que se pueda garantizar una correcta planificación y minimizar daños posteriores a trabajos realizados.</p> <p>4.5. Instruir a las Gerencias y Unidades de Conservación y Construcción de obra, para que planifiquen y administren los</p>	<p>Informe Estudio de Percepción de conductores de autobuses de San José 2021 y CDS-07-21-008-IN</p>	<p>Servicios de consulta información institucional</p>	<p>de Consejo de Administración de Contraloría de Servicios. Dirección de Tecnología de la Información. Dirección de Planificación.</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p> <p>Información</p>
--	--	--	---	--

<p>proyectos con la debida coordinación e inspección, de tal forma que minimicen los problemas de trabajos inconclusos o detenidos por espacios largos de tiempo, reducción de quejas y disconformidades de los usuarios que informan por proyectos que no se concluyen, falta de demarcación, problemas viales, etc.</p> <p>4.6. Autorizar a la Contraloría de Servicios a presupuestar estudios de satisfacción y/o percepción mediante la contratación de empresas dedicadas a las mismas, ya que actualmente se llevan a cabo con los recursos mínimos de la dependencia y son una fuente de información muy valiosa para la Administración de Conavi. La Contraloría de Servicios se encargaría de la supervisión de las mismas.</p>				
<p>5.1 Instruir a las dependencias acerca de la importancia de actualizar la información que se solicita por parte de la Contraloría de Servicios con el fin de actualizar el sitio de transparencia, esto con el objetivo de mejorar los componentes de Acceso a la Información y Rendimiento de cuentas.</p> <p>5.2 Instruir a Tecnología de la Información para programar y ejecutar acciones necesarias con el tema de Apertura de datos de Peajes mediante el módulo de consulta existente en el SIFCO. Igualmente, con cualquier otra herramienta informática que sea apta para ese fin. Esto contribuirá a incrementar la nota del CONAVI el componente de Datos abiertos.</p> <p>5.3. Instruir a la Dirección Ejecutiva para que en conjunto con la Dirección de Tecnología de la información, las Gerencias técnicas y la Contraloría de Servicios, diseñen y pongan en práctica para el 2021 un módulo de consulta pública en el sitio WEB Institucional, que permita visualizar los proyectos de CONAVI, incluidos de las Unidades Ejecutoras, en su fase de diseño, de tal forma que permita la participación de la ciudadanía en diseñar las obras, esto incrementaría la nota institucional en la Participación Ciudadana.</p>	<p>Oficio No. CDS-07-21-004-IN.</p>	<p>Informe de Transparencia de CONAVI</p>	<p>Tecnología de la Información del Consejo de Administración</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>
<p>6.1. Sugerir al Consejo de Administración que instruya a la</p>				

<p>Dirección Ejecutiva, realizar las gestiones necesarias para que las unidades ejecutoras y las dependencias técnicas del Conavi incluyan, dentro de la fase de diseño de obras viales, el mecanismo de consulta pública, en la cual se incluya la participación de las personas y organizaciones de personas con discapacidad con el propósito de recoger y valorar las necesidades de estos usuarios de manera que se generen obras viales inclusivas</p> <p>6.2 Sugerir al Consejo de Administración instruir a la Dirección Ejecutiva a la emisión de una directriz que incluya, dentro de los procedimientos de diseño de proyectos una actividad de evaluación de las regulaciones de la ley 7600 aplicables a los proyectos y la incorporación en el procedimiento constructivo de actividades de seguimiento de las recomendaciones emitidas por las personas usuarias con discapacidad y el Conapdis con el fin de que las fallas o mejoras se pueden resolver en el proceso de diseño y/o construcción del proyecto.</p> <p>6.3. Solicitar al presidente del Consejo de Administración para que en su calidad de ministro instruya a la Dirección de Ingeniería de Tránsito una inspección en el sitio del paso peatonal frente a Walmart, el cual fue eliminado y como consecuencia agregó distancia para trasladarse en esa zona, esto genera el riesgo porque las personas corren peligro al cruzar en la entrada de la rotonda y podría generar accidentes peatonales.</p> <p>6.4. Solicitar al presidente del Consejo de Administración para que, en su calidad de ministro, instruya de la Dirección de Ingeniería de Tránsito, la valoración emitir recomendaciones al problema de seguridad peatonal que se presenta en la Rotonda de las Garantías Sociales, concretamente en el paso de Circunvalación hacia Zapote, que no cuenta con una rampa y los vehículos entran muy rápido lo que puede dificultar el paso de los peatones y de las personas con discapacidad.</p>	<p>Informe No. CDS-07-21-011-IN, del 6 de diciembre del 2021 - Informe de Inspección de Proyectos Viales 2021.</p>	<p>Servicios de consulta de información institucional</p>	<p>Consejo de Administración. Dirección Ejecutiva</p>	<p>Información</p>
---	--	---	---	--------------------

<p>6.5. Sugerir al Consejo de Administración que instruya a la Dirección Ejecutiva para que en coordinación con la Gerencia Financiera, la Comisión de Presupuesto y la Gerencia de Conservación de Vías y Puentes procedan a incluir en el presupuesto de conservación de los proyectos inspeccionados un monto para modificaciones y mejoras mediante un plan de trabajo para resolver las deficiencias detectadas en los proyectos evaluados por la Contraloría de Servicios y Conapdis, esto con el objetivo de dar cumplimiento a lo que está normado mediante la Ley N.º 7600 y la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.</p> <p>6.6. Sugerir al Consejo de Administración que instruya a la Dirección Ejecutiva la emisión de una directriz a las áreas técnicas para que se incluyan la "Normativa técnica de accesibilidad de las personas al medio físico", del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, (INTECO), como parte de las especificaciones en el cartel de licitación de obras por ejecutar.</p>				
<p>7. Estudio de Satisfacción de los usuarios de Pesos y Dimensiones 2020.</p> <p><input type="checkbox"/> Incentivar a los usuarios a utilizar los instrumentos tecnológicos como la página web, el sistema de citas, como mecanismos de información o facilidad para el trámite...El usuario ya conoce y se encuentra adaptado a la gestión de RTV, el trámite de citas en línea por lo que no se considera difícil adaptar a los usuarios a este nuevo sistema de pesaje.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo "...con la política de Simplificación de Trámites, es necesario seguir trabajando por la reducción del tiempo de respuesta, mayor eficiencia y menos papeles, este espacio de tiempo del trámite o cualquier interrupción les impide que su vehículo pueda transitar lo que afecta su trabajo."</p> <p>Es esperable que el nuevo sistema de pesaje mejoraría el tiempo del trámite para el usuario</p>	<p>CDS-07-21-001-IN</p>	<p>Trámites y Servicios Institucionales.</p>	<p>Dirección Ejecutiva</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>

<p>y para la institución, de manera que permita el cumplimiento en cuanto a la Ley de Simplificación de Trámites, sin embargo, cabe anotar la importancia de que, una vez realizado el pesaje, el trámite del documento sea más eficiente y expedito con el fin de que el usuario realmente perciba una mejora en el servicio, máxime que significaría un costo económico adicional que debe estar solventado por el ahorro del tiempo de gestión.</p> <p><input type="checkbox"/> Realizar un estudio de la normativa y la práctica de los pesos que se determinan, ya que la queja más frecuente de los usuarios es el peso que les dan en la tarjeta y hay muchos casos que solicitan la intervención de un ingeniero.</p> <p>La experiencia, la tecnología y el cumplimiento con el servicio al Estado permite esperar que este problema del pesaje y los desacuerdos por el mismo, queden resueltos en su mayoría por el nuevo sistema de pesaje.</p> <p><input type="checkbox"/> Se sugiere valorar el estado de las estaciones en condiciones físicas, ya que no existe, según se determina por las entrevistas, las condiciones ideales de atención al usuario en el tema de instalaciones, servicios sanitarios, higiene y salud para los usuarios.</p> <p>Las condiciones físicas de las instalaciones de RTV deben y según se conoce cumplen con mejores condiciones para los usuarios, es importante recalcar que la mejora de las estaciones es un costo muy alto para la institución que probablemente sería difícil de cumplir en un plazo corto, no se puede obviar las restricciones que se enfrentan en este período 2021 y subsiguientes.</p>				
<p>7. Colaboración en la respuesta a las diferentes gestiones presentadas por los ciudadanos respecto a supuestas afectaciones negativa que sufren las propiedades privadas, productos de los trabajos que el CONAVI ejecuta.</p>	<p>CDS-02-21-002IN CDS-02-21-009IN CDS-02-21-012IN</p>	<p>Mantenimiento Rutinario y Mejoramiento Vial</p>	<p>Gerencia de Conservación de Vías y Puentes. Gerencia de Construcción de Vías y Puentes.</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>

V. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

- a. Acercamiento e integración con los jefes de la Administración.
- b. Más actividades de integración entre la Contraloría de Servicios y los Departamentos Internos.
- c. Mayor capacitación a los funcionarios de la Contraloría de Servicios.

VI. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

La principal deficiencia de la Institución es:

- a. Plataforma de Trámite y Servicios.

VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN DE CONTRALORA

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

I. ANEXOS

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

1. Informe N° CDS-01-21-001 IN, de fecha 02 de febrero del 2021.
2. Informe Estudio de Percepción de conductores de autobuses de San José 2021.
3. Informe N° CDS-02-21-002 IN, de fecha 10 de febrero del 2021.
4. Informe N° CDS 02-21-009-IN, del 14 de setiembre del 2021.
5. Informe N° CDS 02-21-012-IN, del 10 de setiembre del 2021.
6. CDS-01-21-0001-IN (2) Informe sobre estado de los trámites y Servicios 2021
7. Informe N° CDS-07-21-004-IN, Informe Índice de Transparencia 2019-2020.
8. Informe No. CDS-07-21-008-IN Informe ejecutivo Estudio de Percepción de conductores de autobuses de San José 2021
9. Informe No. CDS-07-21-011-IN Resumen ejecutivo Informe de Inspección de Proyectos viales 2021

Atentamente;

MBA. Alicia Padilla Duarte
Contralora Institucional de Servicios.
CONAVI

CC. Ing. Hannia Rosales Hernández, Directora Ejecutiva a.i. **CONAVI**
Consecutivo

