



CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD- CONAVI

Contraloría Institucional de Servicios del CONAVI

INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS. AÑO 2018
CDS-01-19-003-IN

MBA. Alicia Padilla Duarte

MARZO 2019

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a. Productos y Servicios Institucionales.

I. Productos o servicios institucionales	
I. SERVICIOS	
1. Solicitud de información institucional	2. Solicitud de inclusión de caminos en la Red Vial Nacional
3. Copia de expedientes	4. Solicitud de mantenimiento de calzada de ruta nacional
5. Solicitud de mantenimiento de obras pluviales en ruta nacional	6. Solicitud de mantenimiento de puentes ruta nacional
7. Limpieza de escombros en alcantarilla o sistema pluvial de ruta nacional	8. Solicitud de señalización de calzada
9. Solicitud de construcción y reconstrucción de obra vial	10. Chapia de derecho de vial en ruta nacional
11. Reposición de acceso a propiedad por proyecto de mantenimiento o construcción de obras viales que afectan los accesos.	12. Solicitud de Limpieza por obstrucción del sistema de drenaje de ruta nacional
13. Solicitud de certificación de documentos	14. Solicitud de copia de acuerdos
15. Constancia o certificación de funciones	16. Solicitud de constancia de experiencia sobre proyectos realizados
17. Certificación o constancia de experiencia laboral	18. Certificación o copia certificada de expediente empleado
19. Certificación o constancia de histórico de salarios	20. Certificación o constancia de liquidación laboral
21. Solicitud de información acerca de proyectos ejecutados	22. Solicitud de devolución de garantías de cumplimiento
23. Solicitud de información acerca de contrataciones y licitaciones.	24. Solicitud de devolución de garantías de participación
25. Solicitud de inscripción en el registro de proveedores	26. Retiro de Carteles
27. Solicitud de expediente de contratación	28. Solicitud de información presupuesto aprobado e informes trimestrales de ejecución
29. Denuncias de afectación privada por un proyecto en ejecución	30. Solicitud de información acerca de registro de proveedores
31. Solicitud de Información acerca del pago de facturas a proveedores	32. Solicitud de Información acerca del estado de las garantías
33. Certificación de retención de impuestos sobre la renta	34. Servicios de consulta de información institucional
TRAMITES	
35. Proyecto de Solicitud de Acceso a Carretera de Acceso Restringido	36. Anteproyecto de Solicitud de Acceso a Carretera de Acceso Restringido
37. Aprobación de Uso y Funcionamiento de Acceso Restringido	38. Recepción de Reclamos Administrativos
39. Venta de tiquetes de peaje para vehículos de uso oficial	40. Permiso de Pesos Materia Peligrosa
41. Permiso de Pesos Materia Peligrosa por Excepción	42. Permiso de Pesos Remolque
43. Permiso de Pesos Convencional	44. Permiso de Pesos Reposición de Permiso
45. Permiso de Pesos Cambio de características	46. Solicitud de recepción de un proyecto
47. Pagos de facturas de estimaciones de obra y de reajustes con cargo a proyectos de obras viales	48. Autorización de Pagos de facturas de contratos de servicios y facturas de reajuste a los contratos de servicios
49. Solicitud de recepción de un proyecto	50. Solicitud de inscripción en el registro de proveedores
51. Certificación de retención de impuestos sobre la renta	52. Recibo, custodia y devolución de garantías
53. Trámite de contratación de consultoría	

II. Proyectos

54. Ampliación de la ruta nacional No.3 entre la Pozuelo y Jardines del Recuerdo (Unidad Ejecutora BCIE)	55. Ampliación de la ruta nacional No.32 (Unidad Ejecutora PIV-1 / BID)
--	---

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios 2017-2018

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 2018 por la Contraloría de Servicios				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Información sobre el cobro automático en las rutas nacionales	7	7	100,00%
2	Solicitud de información acerca de contrataciones y licitaciones de mantenimiento vial	9	9	100,00%
3	Información del estado del trámite de Reclamos Administrativos	9	9	100,00%
4	Solicitudes de información de ofertas de servicios	12	12	100,00%
5	Requisitos del permiso de Pesos Convencional	9	9	100,00%
6	Solicitud de requisitos Permiso de Pesos Materia Peligrosa	5	5	100,00%
7	Solicitud de requisitos Permiso de Pesos Reposición de Permiso	1	1	100,00%
8	Solicitud de información de trabajos en puentes de ruta nacional	9	9	100,00%
9	Solicitud de información de obras de construcción y reconstrucción de obra vial	34	34	100,00%
10	Solicitud de información limpieza por obstrucción del sistema de drenaje de ruta nacional.	2	2	100,00%
11	Solicitud de información mantenimiento de calzada de ruta nacional	34	34	100,00%
12	Solicitud de información del proyecto de Kioskos interactivos	1	1	100,00%
13	Solicitud de contacto del ingeniero de proyecto (ruta 32, ruta 3 y San Carlos)	3	3	100,00%
14	Solicitud de información sobre la ruta de ampliación mayormente planos) entre la Pozuelo y Jardines del Recuerdo	1	1	100,00%
15	Solicitud de información protocolo interno de atención o manual de los canales de comunicación con el ciudadano	1	1	100,00%
16	Solicitud de información de tabla de costos	3	3	100,00%
17	correo electrónico para enviar factura electrónica	1	1	100,00%
18	Solicitud de información sobre el trámite de retención de la renta	1	1	100,00%
19	Solicitud de información sobre el plan de inversión del CONAVI	1	1	100,00%
20	Otras	64	64	100,00%
TOTAL		207	207	100,00%

Nota: La categoría corresponde a consultas que no son materia de CONAVI, por lo que se orienta al solicitante, facilitando un contacto, o normativa aplicable al caso.
Fuente: Contraloría de Servicios – registros internos 2018

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*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ⁶	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Falta de información	Unidad Ejecutora San José - San Ramón	Solicitud de información	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				1	1	0	0	100.00%	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*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ⁶	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Uso de tono de voz inapropiado	Departamento de Peajes	Cobro de la tasa de peajes	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Indiferencia o lentitud en la atención del usuario	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento Vial	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Uso de lenguaje inapropiado	Departamento de Peajes / Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Cobro de la tasa de peajes / Mantenimiento Vial	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Otros	Varios - No corresponde al CONAVI		1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				7	7	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, etc. Es por ellos, que son trasladados a las Instituciones correspondientes.

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*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ⁶	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Capa asfáltica a ruta nacional en mal estado	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mejoramiento de la calzada	35	34	1	1	97.14%	2.86%	2.86%
2	Obstrucción del sistema pluvial de la ruta nacional	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes / Gerencia de Construcción de Vías y Puentes	Mejoramiento del sistema de canalización de aguas pluviales	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Ruta nacional con huecos	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento de la calzada	11	10	1	1	90.91%	9.09%	9.09%
4	Mal estados de Puentes de ruta nacional; limpieza, pintura y estructuras	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento de puentes	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	derecho de vía con maleza muy alta y depósitos de materia y desechos de material, escombros y basura	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento del derecho de vías	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Obstrucción del sistema de alcantarillado pluvial de la ruta nacional; cunetas, Cajas de registro, alcantarilla transversal	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento del sistema de canalización de aguas pluviales	2	0	2	2	0.00%	100.00%	100.00%
7	Objeción en contrade la disposición del recibo de facturas electrónicas	Dirección Ejecutiva	Factura electrónica	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Demarcación horizontal en mal estado o faltante	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Mantenimiento de la demarcación vial	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Impacto negativo en los terrenos aledaños	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Impacto negativo en los terrenos aledaños	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Trámites o servicios sin resolver	Dirección Financiera	Trámites o servicios sin resolver	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Falta de Accesibilidad de los servicios y productos	Departamento de Pesos y Dimensiones	Accesibilidad de los servicios y productos	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
12	Otros	Varios - No corresponde al CONAVI	Otros	34	34	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				99	95	4	4	95.96%	4.04%	4.04%

Del anterior su dimensión, se distribuyen en dos 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 recarpeto vial de las principales rutas de travesías en el Área Metropolitana.

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*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ^{1/6}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Varias gestiones	Casos trasladado al MOPT	Varios - No corresponde al CONAVI	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Parada de autobuses	Casos trasladado a CTP	Varios - No corresponde al CONAVI	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Demarcación Vial	Casos trasladado a Ingeniería de tránsito	Varios - No corresponde al CONAVI	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Varias gestiones	Improcedentes	Varios - No corresponde al CONAVI	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

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

Tabla 8				
Origen de las Inconformidades Externas				
No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Departamento de Peajes	Cobro de peajes automático	3	2,59%
2	Departamento de Pesos y Dimensiones	Tarjeta de Pesos y Dimensiones	1	0,86%
3	Dirección de Gestión de Recursos Humanos	Denuncia sobre funcionarios	1	0,86%
4	Dirección Ejecutiva	Trámite de facturas	2	1,72%
5	Dirección Financiera	Solicitud de reintegros	1	0,86%
6	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	Solicitud de mantenimiento Vial	63	54,31%
7	Gerencia de Construcción de Vías y Puentes	Solicitud de mejoramiento Vial	1	0,86%
8	Unidad Ejecutora BCIE	Solicitud de mejoramiento Vial	1	0,86%
9	Otras Instituciones	Varios - No corresponde al CONAVI	43	37,07%
TOTAL 4/			116	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
Información	26	26
Instalaciones	4	4
Mantenimiento_de_la_calzada	98	97
Mantenimiento_de_puentes	10	10
Mantenimiento_del_derecho_de_vías	24	22
Mantenimiento_del_sistema_de_canalización_de_aguas_pluviales	83	79
Mantenimiento_de_la_demarcación_vial	28	28
Mejoramiento_de_la_calzada	15	14

Mejoramiento_de_puentes	0	0
Mejoramiento_del_sistema_de_canalización_de_aguas_pluviales	3	3
Otros	80	80
Total	371	363

III. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTION 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 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, ya que es un medio accesible, de fácil manejo, ágil y que los dispositivos móviles permiten con facilidad adjuntar documentos. Y el medio menos utilizado es la atención al usuario en las oficinas de la Contraloría, esto se debe a que la mayoría de servicios que brinda el CONAVI están dirigidos al mantenimiento de las rutas nacionales.

De la información presentada en los cuadros se concluye que:

1. Las inconformidades, se ubican mayormente en los servicios de mantenimiento vial, concretamente problemas en la calzada y aguas pluviales, que concentran más del 50% 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, 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. A pesar de que la Institución hace esfuerzos en mejorar los procesos administrativos, al día de hoy se presentan dificultades en la capacidad de respuesta a las gestiones presentadas por los ciudadanos, y esto debido principalmente a la falta de control y seguimiento de los servicios solicitados por la ciudadanía directamente a cada una de las Dependencias del CONAVI.

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 2018 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
1. Sistemas de citas en línea, que permita a los dueños de los vehículos obtener una cita en forma automatizada y que no requiera que el usuario tenga que acudir a las oficinas de las estaciones más de una vez.	Informe N° CDS-18-002-IN, de fecha 24 de enero de 2018.	Permisos de Pesos y Dimensiones.	Departamento de Pesos y Dimensiones y Tecnología de la Información	Tramitología y Gestión de Procesos
2. En el caso de la Proveeduría Institucional, crear un sistema automatizado de control de garantías que permita la trazabilidad del documento.	Informe N° CDS-18-002-IN, de fecha 24 de enero de 2018.	Solicitud de devolución de garantías de cumplimiento	Departamento de Proveeduría y Tecnología de la Información	Tramitología y Gestión de Procesos
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. 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.	CDS-18-0173, de fecha 21 de diciembre del 2018, con el que se remite el informe de Transparencias Institucional CDS-01-18-0008-IN	Solicitud de copia de acuerdos. Solicitud de información acerca de registro de proveedores. Solicitud de contacto del ingeniero de proyecto (ruta 32, ruta 3 y San Carlos).	Tecnología de la Información, Gerencia de Adquisiciones y Finanzas, Secretaría de Actas, Formulación Presupuestaria	Tramitología y Gestión de Procesos

<p>Esto contribuirá a incrementar la nota del CONAVI el componente de Datos abiertos.</p> <p>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 2019 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>4. Instruir a la Secretaria de Actas a remitir para publicación de la Agenda del Consejo de Administración, esto impactaría positivamente la nota de Rendimiento de Cuentas.</p> <p>5. Instruir a la Gerencia de Adquisiciones y Finanzas para que remita a la Dirección de Tecnología de la Información los Informes de viajes de los funcionarios. Esto permitiría incrementar la nota de Rendimiento de Cuentas.</p> <p>6. Instruir a Formulación Presupuestaria a publicar el anteproyecto de presupuesto como acción que permita aumentar el componente de Rendición de Cuentas.</p> <p>7. Instruir a Tecnologías de la Información para que permita a la Contraloría de Servicios pueda acceder un módulo de consulta como dependencia coordinadora del sitio de transparencia y como oficial de acceso a la información</p>				
<p>Propuesta de Mejora Regulatoria para el 2019, incluida para el POI 2019.</p>	<p>Oficio N° CDS-01-18-0125, del 27 de junio 2018</p> <p>Correo a Planificación Institucional 29 de junio del 2018</p>	<p>Permisos de pesos y Dimensiones</p> <p>Servicios de consulta de información institucional</p>	<p>Departamento de Pesos y Dimensiones, Contraloría de Servicios, Dirección de Tecnología de la Información, Unidad de Servicios Generales</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p> <p>Información</p>
<p>Solicitud de tres Boletines Informativos en la Página Web del CONAVI.</p>	<p>CDS-01-18-0100, del 31 de mayo del 2018</p>	<p>Servicios de consulta de información institucional</p>	<p>Comunicación e Imagen Consejo Nacional de Vialidad</p>	<p>Información</p>
<p>Generar un protocolo solo para las solicitudes de servicios que ingresen por teléfono y correo electrónico, en todas las Dependencias del CONAVI, para que sean ingresadas al SAGEC.</p>	<p>CDS-01-18-0029 (1013), de fecha 1 marzo del 2018</p>	<p>Servicios de consulta de información institucional</p>	<p>Departamento de Análisis Administrativo</p>	<p>Información</p>

<p>1. Con el fin de mejorar la atención a los usuarios, se recomienda capacitar a los funcionarios de Ventanilla Única acerca del Servicio al Cliente, aunque los resultados son positivos, se visualizaron ciertas acciones inadecuadas frente a la atención, tales como conversaciones personales. Siempre es recomendable la actualización en el tema de mejor servicio para aquellos funcionarios que están en constante interacción con los usuarios.</p> <p>2. Sería conveniente reservar dos o tres parqueos para usuarios de Ventanilla Única o de otras dependencias, esto con el fin de proporcionar mayor satisfacción y seguridad al usuario, así mismo en congruencia con la Ley de Tránsito, no es conveniente que los usuarios parqueen su vehículo en la vía.</p>	<p>Informe N° CDS-18-002-IN, del 24 de enero del 2018</p>	<p>Recepción de documentos</p>	<p>Ventanilla única</p>	<p>Instalaciones</p>
<p>Nombramiento de un Órgano Director para que instaure el Procedimiento Administrativo</p>	<p>CDS-04-18-0103-IN del 4 de junio del 2018</p> <p>CDS-04-18-0127-IN, de fecha 3 de diciembre del 2018</p>	<p>Atraso en el desarrollo de la Licitación Abreviada N°2015-0000023-OGCTT</p> <p>Negativa de tramitación de contenido</p>	<p>Gerencia de Conservación de Vías y Puentes y Consejo de Administración</p> <p>Departamento de Presupuesto y Consejo de Administración</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>
<p>1. Se recomienda instruir a la Gerencia de Conservación Vial para que realice la programación preventiva de limpieza de las zonas con mayor problemática con el fin de minimizar la cantidad de solicitudes de atención y denuncias por este tipo de problemas.</p> <p>El 87,73 de las gestiones se dan en zona central y se centran en mayo, junio, septiembre y octubre</p>	<p>CDS-07-18-0066 (325) del 10 de mayo del 2018</p>	<p>Limpieza de escombros en alcantarilla o sistema pluvial de ruta nacional</p>	<p>Dirección Ejecutiva y Gerencia de Conservación de Vías y Puentes</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>

V. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA 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.

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

VI. ANEXOS

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

1. Encuesta de atención a los usuarios del Departamento de Pesos y Dimensiones.
2. Encuesta de atención a los usuarios del Departamento de Proveduría.
3. Informe al Consejo de Administración sobre el Plan de Mejora, oficio No. CDS-01-17-0115.
4. Oficio N° CDS-18-0173, de fecha 21 de diciembre del 2018.
5. Informe de Transparencias Institucional CDS-01-18-0008-IN
6. Oficios N° CDS-01-18-0100, del 31 de mayo del 2018
7. Oficio N° CDS-01-18-0029 (1013), de fecha 1 marzo del 2018
8. Programa de Divulgación 2018
9. CDS-07-18-0066 (325) del 10 de mayo del 2018.
10. Informe de Evaluación de Metas Institucionales POI-2018, página 6 a la 9

Atentamente;

MBA. Alicia Padilla Duarte
Contralora Institucional de Servicios.
CONAVI

Ingeniero
Mario Rodríguez Vargas, Director Ejecutivo
CONAVI
C. Consecutivo.