

24-04-2022

CDS-07-22-007-IN

Resumen Ejecutivo

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

Presentación o introducción

El Informe de Gestión Anual del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, se une al proceso de rendición de cuentas respecto a la organización, funcionamiento y recomendaciones propuestas por las Contralorías de Servicios, para la mejora continua e innovación en la calidad de los servicios públicos, a partir de las inconformidades presentadas por las personas usuarias. Dicha información es suministrada por los (as) Contralores (as) de Servicios en los Informes Anuales de Labores.

Este informe se elabora basado en la guía metodológica para la elaboración del informe anual de labores de las contralorías de servicios que brinda el MIDEPLAN.

Esta Guía Metodológica es un elemento de asesoría directa hacia las Contralorías de Servicios, con la finalidad de coadyuvar con lo definido en la normativa jurídica que regula el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, de acuerdo con lo señalado en la Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, publicada en La Gaceta N° 173 del 10 de setiembre del 2013 y su Reglamento, Decreto N° 39096-PLAN, publicado en La Gaceta 154 del 10 de agosto del 2015.

Antecedentes o justificación

Cumplir con lo estipulado en la Ley 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, publicada en La Gaceta N.º 173 del 10 de setiembre del 2013 y su Reglamento, Decreto N.º 39096-PLAN, publicado en La Gaceta 154 del 10 de agosto del 2015

Descripción de la situación o problema por resolver

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios Año 2021

Análisis de hechos relevantes

El Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios, contiene como hechos relevantes los siguientes, ordenados según el esquema de presentación del informe solicitado por MIDEPLAN

Productos o servicios institucionales

Para el año 2021 se registra un inventario de servicios y trámites institucionales de 52 tipos de servicios y 7 tipos de trámites, se trabajó en 4 proyectos importantes. Este ítem se elaboró mediante un listado de los productos y servicios Institucionales, incluyendo los establecidos en el Catálogo Institucional de Trámites, conforme a la Ley 8220.

Estadística de las gestiones ingresadas a la Contraloría de Servicios

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.

➤ *Consultas*

Se atendieron un total de 66 consultas, de las cuales en su mayoría fueron solicitudes de información de:

- Solicitud de información mantenimiento de calzada de ruta nacional: 26 (39.39%)
- Solicitudes de información sobre ampliación de rutas nacionales: 12 (18.18%)
- Solicitud de requisitos para el trámite y vigencia de la tarjeta de Permiso de Pesos: 9 (13.63%)
- Solicitud de información de ofertas de servicio: (13.63%)

➤ *Inconformidades externas Dimensión Calidad de los Productos y Servicios Institucionales*

Para este período no se recibieron inconformidades internas, por lo que a continuación se presentaran las inconformidades externas recibidas en el período, según la dimensión:

- Subdimensión Información; Comprende las inconformidades relacionadas con información deficiente, incompleta o ausente, a la cual las personas usuarias buscan acceder por los diferentes medios disponibles. Durante al 2021 se recibieron 6 gestiones ciudadanas, de las cuales 5 son por falta de información y 1 de “No acceso a la información”.
- En subdimensión Atención a la persona usuaria; En esta dimensión se recibieron y resolvieron 2 inconformidades, ambas del Depto. de Pesos y Dimensiones clasificadas como “Indiferencia o lentitud en la atención del usuario.
- Subdimensión Tramitología y Gestión de Procesos. Comprende las inconformidades relacionadas con la mala gestión de los procesos y procedimientos que afectan los trámites, bienes y servicios que se brindan a los ciudadanos. Para el 2021 se recibieron 37 gestiones ciudadanas, todas las gestiones se les dio el trámite correspondiente, sin embargo, solo un 89.18% de estas (33) fueron resueltas

a satisfacción del ciudadano y 4 gestiones aun están en proceso. Con respecto al tipo de inconformidad, 13 de las 37 fueron de

- Tramites o servicios sin resolver 13 (35.13%)
- Impacto negativo en los terrenos aledaños a los proyectos 11 (29.72%)

El restante se distribuye en problemas del a calzada (3), Servicios de demarcación (3) y otros.

Lo anterior, se distribuye en tres Departamentos (Gerencia de Conservación de Vías y Puentes y Unidades Ejecutoras, esto principalmente por los trabajos de mantenimiento, por tramites o por impactos de los proyectos.

- Subdimensión otros

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 como:

- Gestiones varias de MOPT
- Carne para personas con discapacidad
- Placas detenidas
- Paradas de autobuses
- Expropiaciones
- Restricción sanitaria
- Exámenes de manejo
- Demarcación y semáforos
- Problemas de aguas jabonosas
- Cobros judiciales
- Otros

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

- Comisión de Acceso Restringido.
- Departamento de Peajes
- Departamento de Pesos y Dimensiones
- Dirección de Gestión del Recurso Humano
- Dirección Ejecutiva
- Gerencia de Adquisición y Finanzas
- Gerencia de Conservación de Vías y Puentes
- Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos
- Secretaría de Actas
- Unidad Ejecutora BCIE
- Unidad Ejecutora PIV-1 / BID
- Unidad Ejecutora Ruta 32
- Unidad Ejecutora San José-San Ramón

➤ *Peticiones de Servicio:*

Para el período 2021, se recibieron y canalizaron a las áreas técnicas responsables y competentes para resolver la gestión ciudadana un total 309 solicitudes de diferentes naturalezas, entre ellas las siguientes:

- Mantenimiento de la calzada
- Mantenimiento de puentes
- Mantenimiento del derecho de vías
- Mantenimiento del sistema de canalización de aguas pluviales
- Mantenimiento de la demarcación vial
- Mejoramiento de la calzada
- Mejoramiento de puentes
- Mejoramiento del sistema de alcantarillado de agua pluviales.
- Otros

De estas solicitudes las de mayor frecuencia son las de mantenimiento de sistemas de canalización de agua, mismas que representaron el 38.86% de las solicitudes, seguida por el mantenimiento de calzada con una 36.56% y el mantenimiento del derecho de vías con un 16.50% de las peticiones de servicios

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 y WhatsApp, ambos son medios accesibles, de fácil manejo, ágiles y que permiten con facilidad adjuntar documentos. El menos utilizado fue 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 y también por la afectación de la emergencia nacional de la pandemia.

De la información presentada 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 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.

Recomendaciones a las autoridades superiores producto de los resultados obtenidos en su gestión:

Al Consejo de Administración

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.
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.

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.

Al Consejo de Administración, Contraloría de Servicios, Tecnologías de la Información y Planificación Institucional:

4. Recomendaciones:

- 1.4.1. 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.
- 1.4.2. 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.
- 1.4.3. 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.
- 1.4.4. 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.
- 1.4.5. Instruir a las Gerencias y Unidades de Conservación y Construcción de obra, para que planifiquen y administren los 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.
- 1.4.6. 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.

A Tecnologías de la Información y la Contraloría de Servicios.

5. Recomendaciones:

- 1.5.1. 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.
- 1.5.2. 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.
- 1.5.3. 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.

Al Consejo de Administración y la Dirección Ejecutiva.

6. Recomendaciones:

- 1.6.1. Sugerir al Consejo de Administración que instruya a la 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
- 1.6.2. 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.
- 1.6.3. 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.
- 1.6.4. 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.
- 1.6.5. 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.
 - 1.6.6. 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.

A la Dirección Ejecutiva

7. Recomendaciones:

- 1.7.1. Estudio de Satisfacción de los usuarios de Pesos y Dimensiones 2020.
- 1.7.2. 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.
- 1.7.3. 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.”
- 1.7.4. Es esperable que el nuevo sistema de pesaje mejoraría el tiempo del trámite para el usuario 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.
- 1.7.5. 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.
- 1.7.6. 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.
- 1.7.7. 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.

- 1.7.8. 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.

A la Gerencia de Conservación de Vías y Puentes, la Gerencia de Construcción de Vías y Puentes

8. Recomendaciones:

- 1.8.1. 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.

PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

1. Acercamiento e integración con los jefes de la Administración.
2. Más actividades de integración entre la Contraloría de Servicios y los Departamentos Internos.
3. Mayor capacitación a los funcionarios de la Contraloría de Servicios.

DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

1. La principal deficiencia de la Institución es:
 - 1.1. Plataforma de Trámite y Servicios.

RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN DE CONTRALORA

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

Responsables

Elaborado

Firma

Nombre del funcionario: Laura Sotela Montero

Unidad organizativa: Contraloría de Servicios

Revisor

Firma

Nombre

Unidad organizativa

Rafael Moya Acuña

Contraloría de Servicios

Revisión y aprobación

Firma

Nombre: Alicia Padilla Duarte
Unidad Organizativa: Contralora de Servicios

Anexos:

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. Informe N° 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