



MINISTERIO DE
OBRAS PÚBLICAS
Y TRANSPORTES

GOBIERNO
DE COSTA RICA

INFORME ANUAL GESTIONES USUARIOS CIS 2025 ENERO 2026

Dirección Contraloría Institucional de Servicios MOPT

Realizado por Lic. Gerardo Bonilla Ramírez.



Contenido

Introducción.....	3
Objetivo.....	3
Consultas.....	4
Subdimensión Información.....	6
Subdimensión Atención a la Persona Usuaría	7
Subdimensión Tramitología y gestión de procesos.....	8
Subdimensión Uso inadecuado de los recursos.....	8
Subdimensión Instalaciones.....	8
Subdimensión Otras.....	9
Subdimensiones Usuarios Internos	9
Dependencias con mayor índice de quejas o denuncias.....	10
Sugerencias.....	11



Introducción

La Contraloría de Servicios, como órgano adscrito a la administración del Nivel Superior y de conformidad con lo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Servicios, Ley N° 9158, expone los siguientes criterios con fundamento en la participación ciudadana de las personas usuarias. Lo anterior, en procura de canalizar de manera efectiva sus inconformidades, consultas, quejas, denuncias y sugerencias, a partir del análisis histórico de las gestiones registradas. Dicho análisis se sustenta en los controles utilizados como instrumentos de seguimiento y respaldo del registro de las inconformidades y consultas planteadas por las personas usuarias, recibidas a través de los distintos medios de comunicación institucionales, a saber: telefónico, presencial, web y correo electrónico.

Objetivo

Este reporte procura también mejorar la gestión institucional y contribuir, así como el proceso orientado al desarrollo de la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), en coordinación con la Unidad de Planificación Institucional de conformidad con la Circular No. **DM-CIR-2019-003** y con el oficio **PEI-PESPPPI-2019-28** de fechas 13 y 25 de junio.

Como Contraloría, nos interesa dejar una herramienta para poder utilizarla en orientar la asignación de recursos y enfocar los esfuerzos necesarios para brindar soporte a los diferentes trámites o servicios de una forma integral.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley 9158**, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su reglamento **39096-PLAN** se utilizan las guías y lineamientos, para orientar y facilitar la elaboración de los instrumentos señalados en dicha normativa, para la elaboración de informe anual **2025**.



Consultas.

Se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente, de ahí que no se contemplan consultas en proceso o pendientes de resolver.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el Año 2025 por la CIS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	DGPT-Incumplimiento/ Procedimiento/Boletas/Regulación/Consultas	420	420	100,00%
2	CONAVI-Carreteras/Peajes/Proyectos/Puentes/Conservación/Pesos/Consultas	133	133	100,00%
3	DGIT-Señalamiento Vial/Consultas/Trámites/Solicitudes/Semáforos	114	114	100,00%
4	COSEVI-Infracciones/Consulta/Tramites/Citas/Placas/Puntos/Pagos/Cambios/Tesorería/Devoluciones/DEKRA	81	81	100,00%
5	DGEV-Prácticos/Mal trato/Citas/ Consultas/Matricula/Apelación/Certificaciones	46	46	100,00%
6	CTP-Transporte público/Consultas/Trámites/información	40	40	100,00%
7	Dpto. Inspección Vial -Invasión derecho vía/Rótulos/Casetas Bus/Mantenimiento/Tramites/Consultas	35	35	100,00%
8	Unidad Asuntos internos- Abuso de autoridad/Incumplimiento de funciones/Mal trato	31	31	100,00%
9	Recursos Humanos MOPT-Recursos Humanos/Certificaciones/Consultas/Tramites/Resoluciones/Pagos	27	27	100,00%
10	Despacho-Restricción vehicular/Consulta/Exoneración/Información	24	24	100,00%
11	DGEV-Teóricos/Mal trato/Citas/ Consultas/Matricula/Apelación/Certificaciones	25	25	100,00%
12	Previsión Vial-Permisos/Información/Consultas/Alineamientos/Tramites	18	18	100,00%
13	DGEV-Acreditaciones/Homologaciones/Tramites/Consultas/Información	19	19	100,00%
14	DGEV-Usuario/Creación/Consulta/Información/Cambio estatus	14	14	100,00%
15	MOPT-BID-Carreteras/Peajes/Proyectos/Puentes/Conservación/Consultas	10	10	100,00%
16	Municipalidades-Asuntos Municipales/Trámites/Consultas/Policia Municipal	10	10	100,00%
17	Dpto. DABI-Terrenos/Certificaciones/Consultas/Tramites/Resoluciones	8	8	100,00%
18	Div Obras Públicas-Carreteras/Proyectos/Conservación/Mantenimiento/Consultas	8	8	100,00%
19	Navegación y Seguridad-Transporte marítimo/Consultas/Trámites/información/Requisitos	7	7	100,00%
20	DGEV-BCR citas cupos/Renovación/Permisos/Información	4	4	100,00%
21	DGAC-Aeropuertos/Proyectos/Permisos/Tramites/Consultas	2	2	100,00%
22	División Obras Públicas-Carreteras/Proyectos/Conservación/Consultas/Tramites	8	8	100,00%
23	Dirección Edificaciones-Mantenimiento/Trámites/Consultas/Ayudas comunales/Materiales	2	2	100,00%
24	Dirección Informática MOPT-Consultas/Trámites/información	2	2	100,00%
25	Dirección Jurídica-Certificaciones/Consultas/Tramites/Resoluciones	2	2	100,00%



26	Secretaría de Planificación-Certificaciones/Consultas/Tramites/Resoluciones/Proyectos/Rutas	2	2	100,00%
27	CNC- Concesiones/Carreteras/Peajes/Proyectos/Puentes/Consultas	1	1	100,00%
28	CNFL- Alumbrado rutas nacionales	1	1	100,00%
29	Dpto. Comunicaciones- Central telefónica/Averías/Información/ Tramites/Consultas/Requisitos	1	1	100,00%
30	Defensoría Habitantes-Consultas/Incumplimientos/ Procedimientos/Falta de respuesta	1	1	100,00%
31	Dpto. Diseño Geométrico-Permisos/Información/Consultas/Tramites	1	1	100,00%
32	Div Administrativa-Consultas/Tramites/Permisos	1	1	100,00%
33	Dpto. Contabilidad-Facturas/Consultas/Tramites/Pagos	1	1	100,00%
34	Global Vía-Conservación/Peajes/Mantenimiento/Información/Tramites	1	1	100,00%
35	INCOFER-Transporte público/Consultas/Trámites/información	1	1	100,00%
36	Ministerio Público-Denuncias/Robos/Fraude/Consultas/Información/Estafas	1	1	100,00%
37	Municipalidades-Carreteras/Peajes/Proyectos/Puentes/Conservación/Pesos/Consultas	1	1	100,00%
38	OIJ-Denuncias/Robos/Fraude/Consultas/Información/Estafas	1	1	100,00%
39	Proveeduría Institucional-Licitaciones/Contratos/Consultas/Tramites/Resoluciones/Carteles	1	1	100,00%
TOTAL		1105	1105	100,00%

Nota: El presente resumen refiere a las consultas ingresadas por los diferentes medios de comunicación, recibidas en esta CIS para el año 2025.



Subdimensión Información.

Esta Subdimensión, comprende las inconformidades relacionadas con información deficiente, incompleta o ausente, a la cual las personas usuarias buscan acceder por los diferentes medios disponibles.

No.	Tabla 2									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
	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	Inconvenientes curso práctico personas sordas	Dirección General de Educación Vial	Licencias	2	0	2	2	0%	100%	100%
2	Permiso Cierre de rutas nacionales	Dirección General de Ingeniería	Señalamiento Vial	1	1	0	0	100%	0%	0%
3	Solicitud señalamiento y demarcación	Dirección General de Ingeniería	Señalamiento Vial	2	2	0	0	100%	0%	0%
4	Eliminación de reductores	Dirección General de Ingeniería	Señalamiento Vial	1	1	0	0	100%	0%	0%
5	Incidente no atendido	Dirección General Policía de Tránsito	Regulación Vehicular	1	1	0	0	100%	0%	0%
6	Solicitud de Regulación Vial	Dirección General Policía de Tránsito	Regulación Vehicular	3	3	0	0	100%	0%	0%
7	Vehículos Abandonados	Dirección General Policía de Tránsito	Regulación Vehicular	1	1	0	0	100%	0%	0%
8	Contrucción Infraestructura Vial	Unidad Asesoría MOPT-PIT	Proyectos Viales	1	1	0	0	100%	0%	0%
9	Mantenimiento y Conservación Rutas Nacionales	Consejo Nacional de Vialidad CONAVI	Conservación rutas nacionales	4	4	0	0	100%	0%	0%
TOTAL				16	14	2	2	88%	13%	13%



Subdimensión Atención a la Persona Usuaría

Esta Subdimensión, se relaciona con aspectos que afectan negativamente la atención que reciben las personas usuarias, en su interacción con la institución que brinda el servicio.

No.	Tabla 3									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
	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	Mal trato por oficiales y procedimiento	Asuntos internos	Regulación Vehicular	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Apelaciones Pruebas practicas	Dirección General de Educación Vial	Licencias	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Inconvenientes con matricula prueba practica	Dirección General de Educación Vial	Licencias	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Mal trato usuarios	Dirección General de Educación Vial	Licencias	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Problemas de matricula cursos	Dirección General de Educación Vial	Licencias	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Requisitos Homologaciones	Dirección General de Educación Vial	Licencias	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Boleta con errores/pendiente/no registrada	Dirección General Policía de Tránsito	Regulación Vehicular	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Denuncia conductor	Dirección General Policía de Tránsito	Regulación Vehicular	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Estacionamiento indebido	Dirección General Policía de Tránsito	Regulación Vehicular	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Incidente no atendido	Dirección General Policía de Tránsito	Regulación Vehicular	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Procedimiento en atención de accidente	Dirección General Policía de Tránsito	Regulación Vehicular	1	0	1	1	0,00%	100,00%	100,00%
12	Solicitud Regulación Vial RN	Dirección General Policía de Tránsito	Regulación Vehicular	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Vehiculos ingreso a playas	Dirección General Policía de Tránsito	Regulación Vehicular	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Invasión derecho de vía rutas nacionales	Dpto. Inspección Vial y Demoliciones	Regulación Derechos de Vía	5	3	2	2	60,00%	40,00%	40,00%
TOTAL				34	31	3	3	91%	9%	9%



Subdimensión Tramitología y gestión de procesos.

Este subdimensión, comprende las inconformidades relacionadas con la mala gestión de los procesos y procedimientos que afectan los trámites y servicios que se brindan a las personas usuarias.

No.	Tabla 4									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
	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	Solicitud de señalamiento y Demarcación Vial	Dirección General Ingeniería de Tránsito	Señalamiento Vial	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Permisos cierres de vías	Dirección General Ingeniería de Tránsito	Señalamiento Vial	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Solicitud/mantenimiento Semaforos	Dirección General Ingeniería de Tránsito	Señalamiento Vial	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Solicitud reductores de velocidad	Dirección General Ingeniería de Tránsito	Señalamiento Vial	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Solicitud/mantenimiento Agujas de tren	Dirección General Ingeniería de Tránsito	Señalamiento Vial	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Solicitud Regulación Vial	Dirección General Policía de Tránsito	Regulación Vehicular	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Incumplimiento de horarios	Dirección General de Educación Vial	Licencias	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				19	19	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Subdimensión Uso inadecuado de los recursos.

Se relaciona con aspectos vinculados al manejo inadecuado de los recursos institucionales o procedimientos para beneficio de intereses propios o individuales.

Nota: durante el periodo referido no se recibieron inconformidades es este subdimensión.

Subdimensión Instalaciones.

Agrupar las inconformidades que comprenden aspectos propios de las condiciones o estado de las instalaciones institucionales, que limitan o afectan el servicio brindado a las personas usuarias.

Nota: durante el periodo referido no se recibieron inconformidades es este subdimensión.



Subdimensión Otras.

Este subdimensión, incorpora aquellas inconformidades que no se relacionan con los subdimensiones anteriores y su detalle.

N o.	Tabla 7									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)									
	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	Porcentaj e en Proceso	Porcentaj e que No fueron Resueltas
1	Mantenimiento y Conservación Rutas Nacionales	Consejo Nacional de Vialidad CONAVI	Conservación rutas nacionales	22	22	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Reclamo cobros por daños Rutas Nacionales	Consejo Nacional de Vialidad CONAVI	Conservación rutas nacionales	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Solicitud Contrucción de aceras Rutas Nacionales	Consejo Nacional de Vialidad CONAVI	Conservación rutas nacionales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Solicitud Poda de Árboles Rutas Nacionales	Consejo Nacional de Vialidad CONAVI	Conservación rutas nacionales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Infracciones/Consulta/Tramites/Citas/Placas/Puntos/DEKRA	Consejo Nacional Seguridad Vial COSEVI	Seguridad Vial	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Inconvenientes con Transporte Público	Consejo transporte Público	Transporte Público	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Inconvenientes Aviación Civil	Despacho Ministro	Obras de infraestructura pública	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Instalación de Parquímetros	Municipalidades	Asuntos Cantonales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				38	38	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Subdimensiones Usuarios Internos

En estos apartados solo se muestra una inconformidad realizada por un funcionario, respecto a los servicios internos que brinda la institución.

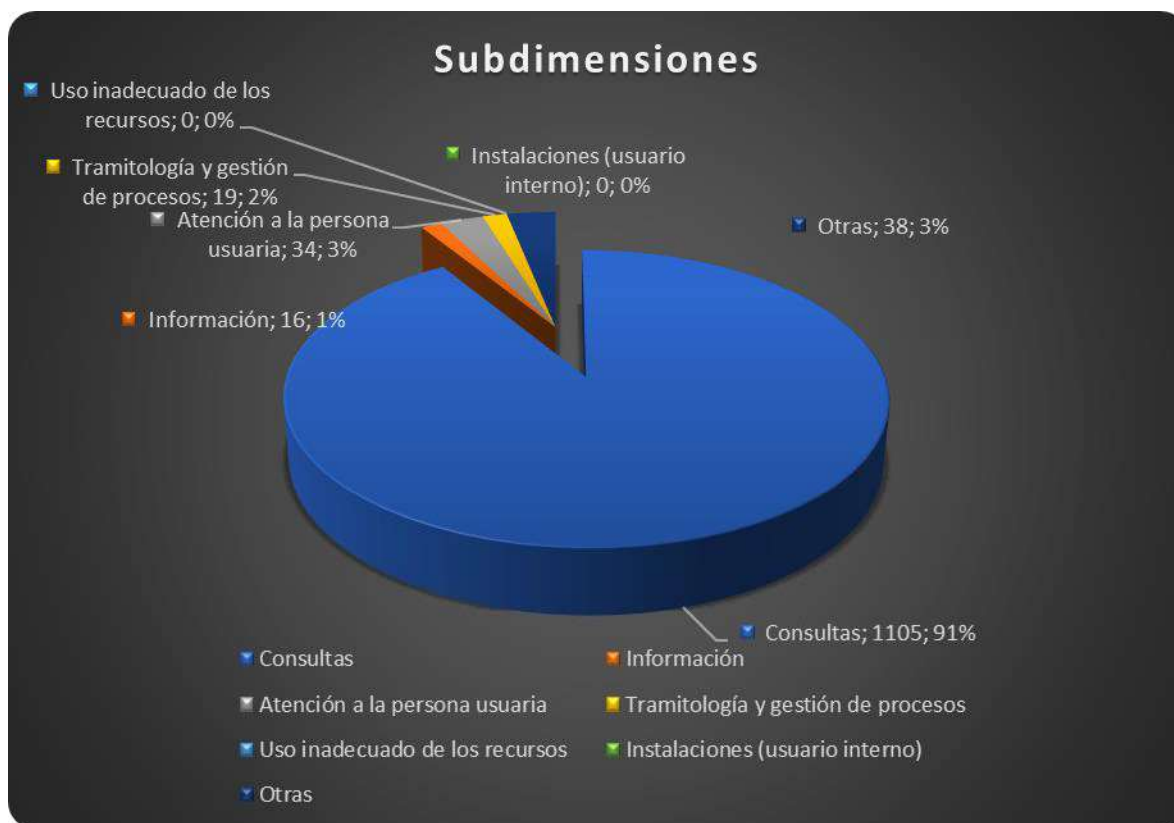
Nota: durante el periodo referido no se recibieron inconformidades es este subdimensión.



Dependencias con mayor índice de quejas o denuncias.

Para el año 2025, se evidenció que la dependencia con mayor índice de denuncias y quejas según con la base de datos, además de incumplimiento en los plazos de respuesta, se encuentra Dirección General Policía de Tránsito, debido a la carga de asuntos que tiene que ver esta dependencia supera la demanda por la falta de recurso humano. Seguida esta la Dirección General de Ingeniería de Tránsito, esto se debe a un aumento en las solicitudes referentes a permisos, demarcación, señalamiento, reductores de velocidad, semáforos y estudios referentes a la seguridad vial. La Dirección General de Educación Vial, ha mejorado significativamente la reducción de inconformidades, los procedimientos aplicados, ampliación de espacios y horarios extraordinarios ha bajado la incidencia de quejas, mejorando la percepción de los usuarios, impactando de manera positiva, se destacan aspectos sobre una leve deficiencia en el servicio de creación de usuario o credenciales por demanda, no contestan los teléfonos, página web.

Dependencia	Cantidad Inconformidades
Consejo Nacional de Vialidad CONAVI	32
Dirección General de Policía Tránsito DGPT	24
Dirección General Ingeniería de Tránsito DGIT	21
Dirección General de Educación Vial DGEV	9
Consejo Nacional Seguridad Vial COSEVI	6
Unidad Asuntos internos	5
Dpto. Inspección Vial y Demoliciones	5
Consejo Transporte Público CTP	2
Despacho Ministro	1
Unidad Asesora MOPT-PIT	1
Municipalidades	1
Consultas Generales	1105
Total, general	1212



Sugerencias

1. Disponer el fortalecimiento, mantenimiento y actualización permanente de la información relacionada con los trámites y gestiones institucionales publicada en las páginas web de los distintos Consejos y Dependencias del MOPT, con el fin de garantizar a las personas usuarias información clara, completa, accesible y oportuna.
2. Reiterar la recomendación de efectuar un análisis de viabilidad administrativa y presupuestaria, orientado a reforzar y dotar de recurso humano suficiente a la Dirección General de Policía de Tránsito, así como a las Direcciones Regionales de la Dirección de Educación Vial. Adicionalmente, se recomienda ampliar, optimizar y agilizar los trámites de homologación de licencias extranjeras, en atención al creciente volumen de solicitudes y a las inconformidades recurrentes de las personas usuarias.



3. Instar a la Administración a establecer mecanismos formales de fiscalización, supervisión y control sobre el servicio o sistema de citas para trámites de licencias administrado por el BCR, así como a designar y comunicar oficialmente una persona funcionaria responsable o enlace institucional. Lo anterior, considerando que, al igual que en periodos anteriores, esta Contraloría no ha sido notificada formalmente sobre responsables específicos, contando únicamente con un medio de contacto genérico para canalizar las inconformidades derivadas del servicio o de los extensos plazos del sistema de citas.
4. Hacer un llamado a las Dependencias con mayor incidencia en el incumplimiento de plazos de respuesta, para que se adopten medidas correctivas orientadas a la reducción de los tiempos de atención y al cumplimiento efectivo de los plazos legales establecidos, en aras de garantizar una atención oportuna y conforme a la normativa vigente.
5. Recomendar el fortalecimiento de los procesos de capacitación continúa dirigidos a las personas evaluadoras, mediante la actualización de los contenidos del reglamento de pruebas y el reforzamiento de las competencias en servicio al cliente. Asimismo, se considera prioritario mejorar la comunicación clara, precisa y oportuna hacia las personas usuarias respecto a los procedimientos aplicables en los casos de aprobación, reprobación o apelación de las pruebas.
6. Insistir en la necesidad de que esta Contraloría cuente con accesos básicos a los sistemas informáticos del COSEVI, con el propósito de agilizar la atención de consultas relacionadas con infracciones y placas. Esta medida resulta particularmente relevante ante la falta de atención de los teléfonos institucionales por parte de dicho Consejo, situación que incide negativamente en los tiempos de respuesta a las personas usuarias.