

**OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS
Y
LA RESPUESTA INSTITUCIONAL RESPECTIVA**

**GRUPO DE TRABAJO
PARA LA
MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES**

DICIEMBRE, 2014



TRÁMITE	SÍNTESIS DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	JUSTIFICACIÓN
<p>1. Matricula Prueba Práctica de Manejo</p>	<p>Corregir el sistema de matrícula para que permita matricular inmediatamente a quienes perdieron la prueba.</p> <p>Permitir completar el circuito a quienes pierden la prueba.</p> <p>Aprovechar el tiempo restante de los turnos que pierden la prueba para brindar más cupos.</p> <p>Trazabilidad de la prueba.</p> <p>Pésimo servicio por internet.</p> <p>Mejorar sistema.</p> <p>Solicita ayuda para matricular su caso.</p> <p>Mejorar servicio web.</p> <p>Ampliar horario de atención.</p> <p>Habilitar más espacios.</p> <p>Matrícula para varios meses después.</p> <p>Mejor sacar cita personalmente en algún sitio.</p> <p>Puntualidad en la atención según la cita otorgada.</p> <p>Reducir tiempo de espera luego de perder la prueba.</p> <p>Tiempo de vigencia del dictamen médico en concordancia con los tiempos de prueba y reprobadas. Ojala con vigencia de un año.</p> <p>Inconsistencias en la evaluación del curso teórico.</p> <p>Investigar actual sistema de <i>Call Center</i> y volver al sistema de citas antiguo.</p>	<p>Este trámite fue priorizado por la ciudadanía como el número uno.</p> <p>El MOPT agradece los comentarios para el trámite de Matrícula Prueba Práctica de Manejo y se compromete a valorar su inclusión como un insumo valioso en el desarrollo de la solución que se implemente para la mejora y simplificación del trámite.</p> <p>Los comentarios que no son atinentes a este trámite no serán desechados, sino que se canalizarán a las dependencias internas o Consejos responsables, para el desarrollo de acciones de mejora.</p>

TRÁMITE	SÍNTESIS DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	JUSTIFICACIÓN
	<p>Mejorar trato de los evaluadores.</p> <p>Permitir ver horarios disponibles de todas las sedes.</p> <p>Página web no está disponible y por teléfono siempre ocupado, no puede obtener la cita.</p> <p>Capacidad del servidor para procesar todas las solicitudes.</p> <p>Sistema obsoleto, absurdo y lento.</p> <p>Mejorar calidad y honestidad de los evaluadores.</p> <p>Poder matricular de inmediato cuando se pierde la prueba, aunque sea para 15 días después.</p> <p>Solicita libertad de escoger espacio y fecha de la prueba.</p> <p>Línea de teléfono como alternativa para conocer la cita.</p> <p>Difícil conseguir una cita.</p> <p>Preocupa personas que cobran por conseguir un espacio.</p> <p>Preocupa el vencimiento del dictamen.</p> <p>Nunca hay citas.</p> <p>Proceso ineficiente.</p> <p>Mejorar tiempo de espera.</p> <p>Debe existir mecanismo de cancelar la cita.</p> <p>Página web no funciona.</p> <p>Pocas citas.</p>	

TRÁMITE	SÍNTESIS DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	JUSTIFICACIÓN
	<p>Difícil el sistema de matrícula por internet.</p> <p><i>Call Center</i> debe ser gratuito.</p> <p>Ampliar servicios por internet (ejm.: descarga del manual del conductor).</p> <p>Estandarizar las pruebas o certificarlas.</p> <p>Supervisor para los evaluadores.</p> <p>Mejorar sistema de matrícula por internet.</p> <p><i>Call Center</i> es caro y da mal servicio.</p> <p>Rescatar del antiguo sistema: la visualización de los espacios. Cita para prueba a las 6:30, uno debe presentarse 30 minutos antes, sin embargo inician la atención hasta las 7 am. O más tarde.</p> <p>Tiempo del usuario es importante.</p> <p>Solicita gratuidad del servicio y que sea totalmente electrónico, incluido el recibo.</p> <p>Mal trato al usuario.</p> <p>Establecer un sistema o medios para quejas, que mantenga informado al usuario en cada una de las etapas de esa queja.</p> <p>Citas siempre disponibles, sin la limitación de los 15 días en caso de pérdida.</p> <p>Mejorar la amabilidad y ser más tolerantes con el usuario.</p> <p>Evaluar la pérdida de puntos por aplicar mal el método de reversa.</p>	

TRÁMITE	SÍNTESIS DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	JUSTIFICACIÓN
	<p>Otorgar campos en los que el usuario no se presenta a otros que esperan afuera sin cita.</p> <p>Mal trato de los evaluadores.</p> <p>Acercamiento entre MOPT y escuelas de manejo para crear conciencia vial.</p> <p>Felicita por la iniciativa.</p> <p>Eliminar los 15 días de espera por perder la prueba. Sugiere que ese tiempo sea progresivo según el número de pruebas perdidas. Con tope a un mes.</p> <p>Agradece el tomar en cuenta la opinión del usuario.</p> <p>Más espacios de matrícula.</p> <p>Establecer un límite al número de espacios por solicitante.</p> <p>Agilizar la matrícula, disponer de más días de matrícula.</p> <p>Evaluadores subjetivos.</p> <p>No entregan comprobantes de las pruebas.</p> <p>Este esfuerzo se debió haber realizado antes.</p> <p>Mejorar servicio en regionales. Reducir tiempo de espera para realizar prueba teórica o práctica.</p> <p>Más espacios para realizar pruebas.</p> <p>Menos requisitos.</p> <p>Dictamen médico para, al menos, dos pruebas.</p>	

TRÁMITE	SÍNTESIS DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	JUSTIFICACIÓN
	<p>Mal servicio por internet y peor por <i>Call Center</i>.</p> <p>Mejorar <i>Call Center</i>, ampliando horario de atención y tiempo de respuesta.</p> <p>Solo un evaluador debe intervenir con el usuario.</p> <p>El evaluador debe guiar al usuario en toda la prueba y no guiarlos al error.</p> <p>Mejorar sistemas de semáforos, su ubicación y señalización.</p> <p>Agradece el espacio para opinar.</p> <p>Pide renovar la línea 900 para matrícula.</p> <p>Crear sistema web donde le usuario pueda crear cuenta y pagar los costos del proceso, y multas, renovaciones, etc.</p> <p>Brinda link para obtener información internacional sobre cómo mejorar en este aspecto.</p> <p>Mejorar trato de los evaluadores.</p> <p>Que el evaluador este dentro del auto durante la prueba.</p> <p>Reducir tiempos de la prueba.</p> <p>Mejorar plataforma tecnológica. Todos los servicios deben darse por web, íntegramente.</p> <p>Más citas y más evaluadores.</p> <p>Crear identificación para que adultos mayores puedan estacionar sus vehículos en lugares preferenciales, aunque no tengan placa D.</p>	

TRÁMITE	SÍNTESIS DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	JUSTIFICACIÓN
	<p>Crear sede en la provincia de Heredia.</p> <p>Eliminar pruebas de conos.</p> <p>Espacios en concordancia con la capacidad de las sedes.</p>	
<p>2. Alineamiento Vial</p>	<p>Agilizar entrada y salida del producto.</p> <p>Atacar corrupción con: ejecutar responsabilidades, educación de principios y valores.</p> <p>Digitalizar el trámite, con coordinación con MIVAH y CFIA.</p> <p>Trámite debe ser en línea y que permita adjuntar los requisitos.</p> <p>Plazo de respuesta es muy amplio y lento.</p> <p>Trámite debe ser en línea y que permita adjuntar los planos.</p> <p>Crear plataforma similar a la APC del CFIA.</p> <p>Simplificar requisitos.</p> <p>Plataforma digital para no tener que asistir a las diferentes oficinas.</p> <p>Trámites en plataforma digital.</p> <p>Mayor divulgación de los servicios del MOPT y sus requisitos.</p> <p>Visados para planos de catastro.</p> <p>Eficacia en la atención del trámite.</p> <p>Visado a través del ATP del CFIA para la inscripción de planos de catastro.</p>	<p>Este trámite fue priorizado por la ciudadanía como el número dos.</p> <p>El MOPT agradece los comentarios para el trámite de Alineamiento Vial, y comunica que aborda la conexión con bases de datos de otras instituciones por medio de la firma de convenios interinstitucionales.</p> <p>Asimismo, la simplificación del trámite es una meta institucional, por lo que los comentarios recibidos serán tomados en cuenta en el proyecto de mejora de este trámite.</p> <p>Los comentarios que no son atinentes a este trámite no serán desechados, sino que se canalizarán a las dependencias internas o Consejos responsables, para el desarrollo de acciones de mejora.</p>

TRÁMITE	SÍNTESIS DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	JUSTIFICACIÓN
	<p>Mayor información a funcionarios del MOPT sobre los trámites que brinda la institución para que resuelvan consultas del usuario.</p> <p>Los temas propuestos no son una prioridad.</p>	
<p>3. Aprobación de permisos para el cierre total o parcial de vías públicas para la realización de trabajos o eventos públicos</p>	<p>Que los permisos de cierre de vías tomen en cuenta rutas alternas para solventar las emergencias de los ciudadanos.</p> <p>Faltan los demás servicios.</p> <p>Mejorar la competitividad, optimización y rapidez.</p> <p>Simplificar la consulta ciudadana sobre horarios, tarifas y rutas de transporte público.</p> <p>Que no sea prueben dos eventos públicos en un mismo cantón en un mismo día.</p>	<p>Este trámite fue priorizado por la ciudadanía como el número cinco.</p> <p>El MOPT agradece los comentarios para el trámite Aprobación de permisos para el cierre total o parcial de vías públicas para la realización de trabajos o eventos públicos, los que serán incorporados a los proyectos con los que se relacionan.</p> <p>Los comentarios que no son atinentes a este trámite no serán desechados, sino que se canalizarán a las dependencias internas o Consejos responsables, para el desarrollo de acciones de mejora.</p>
<p>4. Permiso a personas con discapacidad para circular en horario de restricción vehicular</p>	<p>Solicita cumplir con los artículos 157, 158 y 159 del reglamento a la ley 7600 y el 96 de la ley de tránsito.</p> <p>Solicita buscar otros problemas sin propuestas de mejora. Identificar que no agrega valor y dar solución.</p> <p>Marcó la opción del trámite por requisito pero no está de acuerdo con ninguna.</p> <p>Reducir asistencia a trámites en el MOPT.</p>	<p>Este trámite fue priorizado por la ciudadanía como el número tres.</p> <p>El MOPT agradece los comentarios para el trámite Permiso a personas con discapacidad para circular en horario de restricción vehicular e informa que mantiene su compromiso para el cumplimiento del marco de legalidad vigente.</p>

TRÁMITE	SÍNTESIS DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	JUSTIFICACIÓN
<p>5. Autorización de apertura de estacionamientos públicos</p>	<p>El tránsito no acude a los llamados ciudadanos de poner orden vial.</p> <p>La excusa de falta de personal no es válida.</p> <p>Faltan estacionamientos públicos.</p> <p>Se queja de los sobrepagos en las carreteras y puentes.</p> <p>Que lo relacionado con parqueos pase a las municipalidades.</p> <p>Simplificar el trámite actual para liberar recursos en el MOPT.</p> <p>No está de acuerdo con la estructura de la encuesta.</p> <p>Considera necesarios todos los trámites propuestos.</p> <p>Opina que se debería ejecutar en paralelo todas las propuestas.</p> <p>Los parqueos en vía pública ocasionan congestión vehicular.</p> <p>Trámites vía digital.</p> <p>Responsabilidad para la reparación de las roturas en vías.</p> <p>Considera ilegal el trámite y fijación de las tarifas de transporte público. Indica que sobre el tema es imposible contactar al Ministro o Viceministros. La Contraloría Institucional de Servicios le informó que no es un asunto de su competencia. Finalmente, consulta si no era mejor que la Contraloría Institucional de Servicios trasladará el asunto al Ministro directamente. Indica que ha planteado el tema en diversas oportunidades ante diferentes instancias, sin obtener respuesta.</p>	<p>Este trámite fue priorizado por la ciudadanía como el número cuatro.</p> <p>El MOPT agradece los comentarios para el trámite Autorización de apertura de estacionamientos públicos. Los que serán valorados e incorporados en la conceptualización de las diferentes acciones de mejora.</p> <p>Los comentarios que no son atinentes a este trámite no serán desechados, sino que se canalizarán a las dependencias internas o Consejos responsables, para el desarrollo de acciones de mejora.</p>

Nota: El MOPT desarrollará las acciones de mejora para los trámites que ocuparon los lugares 1 y 2, en la consulta ciudadana, sin embargo, impulsará la implementación paulatina de los demás trámites, según la disponibilidad de los recursos. Además, los comentarios completos y la tabulación de la encuesta ciudadana puede consultarse en el sitio web institucional.