



## Contraloría de Servicios

Ministerio de Seguridad Pública

# Informe Anual de Gestión año 2018 para MIDEPLAN

Confeccionó: Evelyn Barquero K

Marzo 2019

## I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

### a- Productos o servicios institucionales

En este ítem debe anotarse la lista de los productos o servicios institucionales, incluyendo los establecidos en el Catálogo Institucional de Trámites, conforme a la Ley 8220.

### Trámites y Servicios Institucionales Ministerio de Seguridad Pública 2018

1	Inscripción de empresa de seguridad privada: Modalidad CUSTODIA Y TRANSPORTE DE VALORES	2	Inscripción de empresa de seguridad privada: Modalidad EVENTOS MASIVOS
3	Inscripción de empresa de seguridad privada: Modalidad SEGURIDAD CANINA	4	Desahucios Administrativos
5	Exclusión de Personal (baja de agente)	6	Inscripción de empresa de seguridad privada: Modalidad SEGURIDAD ELECTRÓNICA
7	Inscripción de empresa de seguridad privada: Modalidad SEGURIDAD FISICA	8	Inscripción de empresa de seguridad privada: Modalidad SEGURIDAD PATRIMONIAL
9	Inscripción de empresa de seguridad privada: Modalidad: INVESTIGACIÓN PRIVADA	10	Inscripción o Renovacion de Agente Vigilante Independiente
11	Solicitud de Colaboración de la Fuerza Pública en Evento Masivo	12	Agente Vigilante Independiente
13	Aprobación, retiro y cambio de mesas de juego y máquinas tragamonedas dentro de un casino.	14	Autorización de operación para explotar la actividad de Casino.
15	Autorización para el almacenamiento de explosivos industriales	16	Autorización para la compra y utilización de explosivos industriales
17	Cambio razón social de persona jurídica que tiene armas inscritas a su nombre	18	Certificaciones de Huellas para asuntos laborales o migratorios
19	Comercialización temporal de explosivos pirotécnicos al público	20	Desahucios Administrativos
21	Desalmacenaje armas, municiones y accesorios de empresa comercializadora	22	Desalmacenaje no comercial de armas, municiones y accesorios para personas físicas
23	Destrucción armas de Instituciones Publicas	24	Destrucción armas de Persona Jurídica
25	Destrucción armas de Personas físicas	26	Empresa de Custodia y Transporte de Valores/Agente de Custodia y Transporte de Valores.
27	Empresa de Investigación Privada/Agente de Investigación Privada	28	Empresa de Seguridad Canina/Agente de Seguridad Canina
29	Empresa de Seguridad Electrónica/Agente de Seguridad Electrónica	30	Empresa de Seguridad en Eventos Masivos/Agentes de Seguridad en Eventos Masivos

31	Empresa de Seguridad Física/Agente de Seguridad Física	32	Empresa de Seguridad Patrimonial/Agente de Seguridad Patrimonial
33	Exclusión de Personal	34	Importación de armas, municiones y accesorios de empresas comercializadoras
35	Importación no comercial armas, municiones y accesorios para persona física	36	Inscripción de arma de fuego para persona jurídica
37	Inscripción de arma de fuego para persona física	38	Inscripción de establecimientos comerciales para la importación y exportación habitual de químicos regulados por la Ley 7530
39	Inscripción de Empresa de Adiestramiento o Capacitación	40	Inscripción de los establecimientos comerciales para la importación, exportación, uso y almacenamiento habitual de explosivos y sus accesorios
41	Inscripción de los establecimientos comerciales para la importación habitual de armas, municiones y accesorios.	42	Inscripción o renovación de agente: AGENTE EVENTOS MASIVOS, AGENTE DE SEGURIDAD FISICA, AGENTE DE CUSTODIA DE VALORES, AGENTE SEGURIDAD PATRIMONIAL, AGENTE SEGURIDAD CANINA
43	Inscripción de los establecimientos comerciales para la venta habitual de armas, municiones y accesorios.	44	Inscripción o renovación de: AGENTE DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA
45	Inscripción o renovación de: AGENTE DE INVESTIGACIÓN PRIVADA	46	Permiso de exportación temporal de armas de fuego
47	Inscripción polígonos	48	Permiso para el desalmacenaje de químicos regulados por la ley 7530, de explosivos y de accesorios
49	Permiso de importación temporal de armas de fuego	50	Permiso para portación de armas de fuego para institución
51	Permiso para la importación químicos regulados por la Ley 7530 y de explosivos y accesorios	52	Permiso para suspender la operación de un casino
53	Permiso para portación de armas de fuego persona jurídica	54	Permisos para portación de armas de fuego para persona física
55	Permiso para transito interno de exportación de explosivos industriales y químicos regulados por la Ley 7530	56	Renovación de empresa de seguridad privada: Modalidad CUSTODIA Y TRANSPORTE DE VALORES
57	Renovación de Empresa de Adiestramiento o Capacitación	58	Renovación de empresa de seguridad privada: Modalidad SEGURIDAD CANINA
59	Renovación de empresa de seguridad privada: Modalidad EVENTOS MASIVOS	60	Renovación de empresa de seguridad privada: Modalidad SEGURIDAD FISICA
61	Renovación de empresa de seguridad privada: Modalidad SEGURIDAD ELECTRÓNICA	62	Renovación de empresa de seguridad privada: Modalidad: INVESTIGACIÓN PRIVADA
63	Renovación de empresa de seguridad privada: Modalidad SEGURIDAD PATRIMONIAL	64	Solicitud de Colaboración de la Fuerza Pública en Evento Masivo
65	Reporte venta de Arma de Fuego	66	Toma de Huellas Dactilares para trámite de Migración
67	Solicitud de Colaboración de la Fuerza Pública en Evento Masivo	68	Tramite de Huellas para Portación Personal de Armas y Seguridad

## II. ESTADISTICAS DE GESTION

Dado que la Contraloría de Servicios del Ministerio de Seguridad Pública atiende inconformidades que provienen de tres medios diferentes, este informe se confecciona con base en las Dimensiones propuestas por MIDEPLAN sin embargo se divide en tres títulos según cada medio de recepción, lo anterior para efectos de orden y para facilitar el análisis.

### REPORTES RECIBIDOS POR MEDIO DEL 9-1-1

**Tabla 1**  
**Incidentes 9-1-1**  
**Inconformidades atendidas según la Dimensión Trato a la persona usuaria**  
**2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
SUPUESTAS AGRESIONES	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	469	<b>372</b>	97	0
MAL TRATO POLICIAL	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	353	274	79	0
ABUSO DE AUTORIDAD	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	197	137	60	0
DETENCIONES	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	141	114	27	0
HOSTIGAMIENTO POLICIAL	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	88	67	21	0
SUPUESTAS AMENAZAS	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	36	31	5	0
DETENCION Y ABANDONO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	21	15	6	0
MAL TRATO OPERADOR	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	9	8	1	0
HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	5	5		0
SOLICITUD DE AYUDA	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	2	1	1	0
SUGERENCIAS	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	1	1		0
TOTAL			<b>1322</b>	<b>1025</b>	<b>297</b>	<b>0</b>

**Tabla 2**  
**Incidentes 9-1-1**  
**Inconformidades atendidas según la Dimensión Tramitología y Gestión de Procesos**  
**2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
POLICIA NO ACTUO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	825	666	159	
POLICIA NO LLEGO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	590	501	89	
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	381	314	67	
MAL SERVICIO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	217	176	41	
INSEGURIDAD COMUNIDADES	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	96	80	16	
ALLANAMIENTO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	83	65	18	
FUGA DE INFORMACION	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	48	42	6	
REQUISA	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	42	36	6	
POLICIA LLEGO TARDE	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	40	33	7	
DECOMISO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	31	23	8	
TRAMITE ORDEN DE APREMIO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	27	20	7	
NEGLIGENCIA	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	11	9	2	
TRAMITE DE NOTIFICACIONES	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	9	8	1	
LLAMADA REVERTIDA	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	4	4		
SOLICITUD DE AYUDA	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	4	4		
ATRASO EN TRAMITE	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	3	3		
DESALOJOS	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	2	2		
MAL SERVICIO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	2	2		
<b>TOTAL</b>			<b>2415</b>	<b>1988</b>	<b>427</b>	<b>0</b>

**Tabla 3**  
**Incidentes 9-1-1**  
**Inconformidades atendidas según la Dimensión: Uso Inadecuado de Recursos**  
**2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
MAL USO DE VEHICULOS	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	223	183	40	
ABANDONO DE LABORES	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	96	80	16	
POLICIA ROBO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	88	77	11	

COBRO DE DINERO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	39	34	5	
DURMIENDO EN SERVICIO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	13	9	4	
LICOR EN SERVICIO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	13	12	1	
DROGA EN SERVICIO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	7	4	3	
SUGERENCIAS	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	6	6		
PROBLEMAS CON DROGAS	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	4	4		
TOTAL			489	409	80	0

**Tabla 4**  
**Incidentes 9-1-1**  
**Inconformidades atendidas según la Dimensión: Otras, 2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
DUPLICADO	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	318	318	0	0
IMPROCEDENTE	no aplica	no aplica	257	257	0	0
MAL USO DEL SISTEMA 911 POR PARTE DE LOS USUARIOS	no aplica	no aplica	126	126	0	0
GESTIONES DE OTRA INSTITUCION	no aplica	no aplica	24	24	0	0
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	2	2	0	0
SOLICITUD DE AYUDA	Fuerza Pública	Seguridad Ciudadana	1	1	0	0
Total			728	728	0	0

**Tabla 5**  
**Incidentes 9-1-1**  
**Unidades Policiales que generan inconformidades 2018**

Origen de las Inconformidades Externas				
No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	REGION UNO SAN JOSE	Seguridad Ciudadana	2024	40,86%
2	REGION DOS ALAJUELA	Seguridad Ciudadana	713	14,39%
3	REGION TRES CARTAGO	Seguridad Ciudadana	426	8,60%
4	REGION CUATRO HEREDIA	Seguridad Ciudadana	353	7,13%
5	REGION CINCO GUANACASTE	Seguridad Ciudadana	257	5,19%
6	REGION SEIS PUNTARENAS	Seguridad Ciudadana	281	5,67%
7	REGION SIETE PEREZ ZELEDON	Seguridad Ciudadana	143	2,89%
8	REGION OCHO SAN CARLOS	Seguridad Ciudadana	159	3,21%

9	REGION NUEVE LIMON	Seguridad Ciudadana	125	2,52%
10	REGION DIEZ BRUNCA SUR	Seguridad Ciudadana	92	1,86%
11	REGION ONCE CHOROTEGA NORTE	Seguridad Ciudadana	90	1,82%
12	REGION DOCE FRONTERA CARIBE	Seguridad Ciudadana	215	4,34%
13	ADMINISTRATIVAS	Seguridad Ciudadana	6	0,12%
14	OTRAS DIRECCIONES	Seguridad Ciudadana	49	0,99%
15	OTRAS INSTITUCIONES	Seguridad Ciudadana	21	0,42%
<b>TOTAL 4/</b>			<b>4954</b>	<b>100,00%</b>

En este apartado no se mencionan datos sobre inconformidades de usuarios internos ya que por medio del 9-1-1 no se recibe ese tipo de reportes.

### **REPORTES RECIBIDOS DIRECTAMENTE POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:**

**Tabla 6**  
**Inconformidades atendidas directamente**  
**Consultas Atendidas**  
**2018**

No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA	98	98	100%
2	RECLUTAMIENTO	72	72	100%
3	GESTIÓN DE OTRA INSTANCIA	66	66	100%
4	SOLICITUD DE AYUDA	55	55	100%
5	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACION	38	38	100%
6	ASUNTO LABORAL	24	24	100%
7	IMPROCEDENTE	15	15	100%
8	OPINION	11	11	100%
9	CONSULTA DE SERVICIOS	10	10	100%
10	INFORMACION GENERAL DEL MSP	10	10	100%
11	ASUNTO ADMINISTRATIVO	7	7	100%
12	REQUISITOS DE SERVICIOS	6	6	100%

13	PROCESO DE DESALOJO	2	2	100%
14	TRÁMITE DE ORDEN DE APREMIO	2	2	100%
15	COMO SE DEBE PORTAR UN ARMA	1	1	100%
16	TRÁMITE DE HUELLAS	1	1	100%
17	FELICITACIÓN	1	1	100%
<b>TOTAL</b>		<b>419</b>	<b>419</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 7**  
**Inconformidades atendidas directamente**  
**Según la Dimensión Información**  
**2017**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso
Acceso a la información	Dactiloscopia	Toma de Huellas Digitales	2	2	0
Consultas de Servicios	Fuerza Pública	SEGURIDAD CIUDANADA	11	11	0
Consultas de Servicios	Control de Armas y Explosivos	Permiso de Portación de Armas	1	1	0
Consultas de Servicios	Servicio Nacional de Guardacostas	SEGURIDAD CIUDANADA	1	1	0
Derecho de respuesta	AUDITORIA ADMINISTRATIVA	DERECHO DE RESPUESTA	1	1	0
Derecho de respuesta	DESPACHO DEL MINISTRO ADMINISTRATIVO	DERECHO DE RESPUESTA	1	1	0
Derecho de respuesta	DESPACHO VICEMINISTRO ADMINISTRATIVO	DERECHO DE RESPUESTA	1	1	0
Derecho de respuesta	DISCIPLINARIO LEGAL	DERECHO DE RESPUESTA	1	1	0
Derecho de respuesta	RECURSOS HUMANOS ADMINISTRATIVO	DERECHO DE RESPUESTA	5	5	0
Derecho de respuesta	FUERZA PÚBLICA	DERECHO DE RESPUESTA	8	8	0
Derecho de respuesta	CONTROL ARMAS Y EXP	DERECHO DE RESPUESTA	1	0	1
Derecho de respuesta	DIPOL	DERECHO DE RESPUESTA	1	0	1
Derecho de respuesta	PCD OTRAS DIRECCIONES	DERECHO DE RESPUESTA	1	1	0
Derecho de respuesta	POLICIA DE FRONTERAS	DERECHO DE RESPUESTA	1	1	0



Falta de información	DIRECCIÓN DE INFORMATICA	DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION	1	1	0
Falta de información	ASESORIA JURIDICA	DESALOJOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0
Falta de información	Fuerza Pública	DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION	1	1	0
Mal Servicio	DISCIPLINARIO LEGAL	DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION	1	1	0
Mal Servicio	Fuerza Pública	DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION	5	5	0
CONTROL DE ARMAS Y EXPLOSIVOS	CONTROL DE ARMAS Y EXPLOSIVOS	Permiso de Portación de Armas	1	1	0
DACTILOSCOPIA OTRAS DIRECCIONES	DACTILOSCOPIA OTRAS DIRECCIONES	Toma de Huellas Digitales	2	2	0
SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADOS	SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADOS	CARNÉ DE OFICIAL DE SEGURIDD PRIVADO	1	1	0
<b>TOTAL</b>			<b>49</b>	<b>47</b>	<b>2</b>

**Tabla 8**  
**Inconformidades atendidas directamente**  
**Según la Dimensión Atención a la persona usuaria 2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
ABUSO DE AUTORIDAD	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	6	6	0	
FUGA DE INFORMACIÓN	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	2	2	0	
HOSTIGAMIENTO POLICIAL	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
MAL SERVICIO	DESPACHO VICEMINISTRO	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
MAL SERVICIO	SERVICIOS GENERALES CENTRAL	DERECHO A LA INFORMACION	1	1	0	
MAL SERVICIO	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	9	9	0	
MAL SERVICIO	DACTILOSCOPIA OTRAS DIRECCIONES	TOMA DE HUELLAS DIGITALES	3	2	1	
MAL SERVICIO	SEGURIDAD INTERNA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
MAL SERVICIO	APOYO LEGAL POLICIAL	SEGURIDAD CIUDADANA	1		1	
MAL TRATO POLICIAL	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	42	37	5	

MAL TRATO POLICIAL	DACTILOSCOPIA OTRAS DIRECCIONES	TOMA DE HUELLAS DIGITALES	1		1	
MAL TRATO POLICIAL	POLICIA TURISTICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
MAL TRATO POLICIAL	VIGILANCIA AEREA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
REQUISA	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
TOTAL			72	64	8	0

**Tabla 9**  
**Inconformidades atendidas directamente**  
**Según la Dimensión Tramitología y Gestión de Procesos**  
**2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
ATRASO EN TRAMITES	ASESORIA JURIDICA	DESALOJOS ADMINISTRATIVOS	43	39	4	
ATRASO EN TRAMITES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	15	14	1	
ATRASO EN TRAMITES	CONTROL ARMAS Y EXP	CARNE DE PORTACION DE ARMAS	6	5	1	
ATRASO EN TRAMITES	DACTILOSCOPIA OTRAS DIRECCIONES	TOMA DE HUELLAS DIGITALES	5	4	1	
ATRASO EN TRAMITES	OTRAS DIRECCIONES PLANES Y OPERACIONES	DESALOJOS ADMINISTRATIVOS	6	6	0	
ATRASO EN TRAMITES	SEGURIDAD PRIVADA	CARNE DE OFICIAL DE SEGURIDAD PRIVADA	1	1	0	
DETENCIONES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	2	2	0	
FELICITACIONES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
INSEGURIDAD EN COMUNIDADES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	97	92	5	
MAL SERVICIO	ASESORIA JURIDICA	DESALOJOS ADMINISTRATIVOS	4	1	3	

MAL SERVICIO	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	22	21	1	
MAL SERVICIO	CONTROL DE ARMAS Y EXPLOSIVOS	CARNE DE PORTACION DE ARMAS	5	5	0	
MAL SERVICIO	DACTILOSCOPIA	TOMA DE HUELLAS DIGITALES	7	6	1	
MAL SERVICIO	SEGURIDAD PRIVADA	CARNE DE OFICIAL DE SEGURIDAD PRIVADA	1	1	0	
MAL SERVICIO	SEGURIDAD COMUNITARIA OTRAS DIRECI	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
NEGLIGENCIA	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
POLICIA LLEGO TARDE	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	4	3	1	
POLICIA NO ACTUO	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	42	41	1	
POLICIA NO LLEGO	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	24	20	4	
REQUISA	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	3	2	1	
SOLICITUD DE AYUDA	ASESORIA JURIDICA	DESALOJOS ADMINISTRATIVOS	2	2	0	
SOLICITUD DE AYUDA	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	6	5	1	
SOLICITUD DE AYUDA	SEGURIDAD INTERNA	SEGURIDAD CIUDADANA	3	3	0	
SOLICITUD DE AYUDA	SEGURIDAD PRIVADA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	11	11	0	
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	ESCUELA NACIONAL DE POLICIA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
TRAMITE DE NOTIFICACIONES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	20	16	4	
TRAMITE DE ORDEN DE APREMIO	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	340	273	67	
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	3	2	1	
TOTAL			678	581	97	0

**Tabla 10**  
**Inconformidades atendidas directamente**  
**según Dimensión: Uso inadecuado de Recursos**  
**2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
ABANDONO DE LABORES	ASESORIA JURIDICA	DESALOJOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0	
ABANDONO DE LABORES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	3	3	0	
ABANDONO DE LABORES	CONTROL DE ARMAS Y EXPLOSIVOS	CARNE DE PORTACIÓN DE ARMAS	1	1	0	
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
MAL USO DE VEHICULO	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	23	20	3	
MAL USO DE VEHICULO	UIP	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
MAL USO DE VEHICULO	SERVICIOS POLICIALES	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
MAL USO DE VEHICULO	OTRAS INSTITUCIONES	NO APLICA	1	1	0	
NEGLIGENCIA	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
SOLICITUD DE AYUDA	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	1	0	
<b>Total</b>			<b>35</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

**Tabla 11**  
**Inconformidades atendidas directamente**  
**según Dimensión: Instalaciones**  
**2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
INSTALACIONES	DIRECCION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	ACCESIBILIDAD	1	1	0	0

LEY 7600	DIRECCION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	ACCESIBILIDAD	3	3	0	0
Total			4	4	0	0

**Tabla 12**  
**Inconformidades atendidas directamente**  
**según Dimensión: Otros**  
**2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	OTRAS INSTITUCIONES	NO APLICA	1	1	0	
DUPLICADO	FUERZA PUBLICA	NO APLICA	6	6	0	
IMPROCEDENTE	FUERZA PUBLICA	NO APLICA	2	2	0	
SOLICITUD DE AYUDA	SEGURIDAD PRIVADA	CARNE DE SEGURIDAD PRIVADA	1	1	0	
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD PRIVADA	1	1	0	
TOTAL			11	11	0	

**tabla 13**  
**Inconformidades atendidas directamente**  
**Unidades que generan inconformidades externas**  
**2018**

Origen de las Inconformidades Externas				
No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	FUERZA PÚBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	718	84,57%
2	ASESORIA JURIDICA	DESALOJOS ADMINISTRATIVOS	51	6,01%
3	DACTILOSCOPIA OTRAS DIRECCIONES	TOMA DE HUELLAS DIGITALES	20	2,36%
4	CONTROL ARMAS Y EXP	CARNÉ DE PORTACIÓN DE ARMAS	14	1,65%
5	OTRAS DIRECCIONES PLANES Y OPERACIONES	DESALOJOS ADMINISTRATIVOS	6	0,71%

6	RECURSOS HUMANOS ADMINISTRATIVO	DERECHO DE RESPUESTA	5	0,59%
7	DIRECCION GENERAL ADMINISTRATIVA	INSTALACIONES	4	0,47%
8	SEGURIDAD INTERNA	SEGURIDAD CIUDADANA	4	0,47%
9	SEGURIDAD PRIVADA	CARNÉ DE PORTACIÓN DE ARMAS	4	0,47%
10	DESPACHO VICEMINISTRO	DERECHO DE RESPUESTA	2	0,24%
11	DISCIPLINARIO LEGAL	INFORMACION	2	0,24%
12	OTRAS INSTITUCIONES	NO APLICA	2	0,24%
13	APOYO LEGAL POLICIAL	DERECHO DE RESPUESTA	1	0,12%
14	ARMAS Y EXPLOSIVOS	CARNÉ DE PORTACIÓN DE ARMAS	1	0,12%
15	AUDITORIA	DERECHO DE RESPUESTA	1	0,12%
16	DESPACHO DEL MINISTRO	DERECHO DE RESPUESTA	1	0,12%
17	DIPOL	DERECHO DE RESPUESTA	1	0,12%
18	DIRECCION DE INFORMATICA	INFORMACION	1	0,12%
19	ESCUELA NACIONAL DE POLICIA	DERECHO DE RESPUESTA	1	0,12%
20	PCD	DERECHO DE RESPUESTA	1	0,12%
21	POLICIA DE FRONTERAS	INFORMACION	1	0,12%
22	POLICIA TURISTICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	0,12%
23	SEGURIDAD COMUNITARIA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	0,12%
24	SERVICIO NACIONAL DE GUARDACOSTAS	INFORMACION	1	0,12%
25	SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADOS	CARNÉ DE OFICIAL DE SEGURIDAD PRIVADA	1	0,12%
26	SERVICIOS GENERALES CENTRAL	INFORMACION	1	0,12%
27	SERVICIOS POLICIALES	SEGURIDAD CIUDADANA	1	0,12%
28	UNIDAD INTERVENCION POLICIAL	SEGURIDAD CIUDADANA	1	0,12%
29	VIGILANCIA AEREA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	0,12%
<b>TOTAL 4/</b>			<b>849</b>	<b>100,00%</b>

## INCONFORMIDADES ATENDIDAS POR REFERENCIA DE LA DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES

**Tabla 14**  
**Expedientes Defensoría de los Habitantes según la Dimensión Información 2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
DERECHO DE RESPUESTA	FUERZA PUBLICA	DERECHO A LA INFORMACION	1	0	1	0
DERECHO DE RESPUESTA	CONTRALORÍA DE SERVICIOS	DERECHO A LA INFORMACION	3	0	3	0
Total			4	0	4	0

**Tabla 15**  
**Expedientes Defensoría de los Habitantes según la Dimensión: Atención a la Persona Usuaria, 2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
ABUSO DE AUTORIDAD	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	3	2	1	
DETENCIONES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	0	1	
MAL TRATO POLICIAL	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CIUDADANA	1	0	1	
Total			5	2	3	

**Tabla 16**  
**Expedientes Defensoría de los Habitantes según la Dimensión:**  
**Gestión de Procesos, 2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
INSEGURIDAD EN COMUNIDADES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CUIDADANA	3	1	2	0
POLICIA NO ACTUO	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CUIDADANA	2	0	2	0
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CUIDADANA	2	0	2	0
TRAMITE DE ORDEN DE APREMIO	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CUIDADANA	35	6	29	0
<b>Total</b>			<b>42</b>	<b>7</b>	<b>35</b>	<b>0</b>

**Tabla 17**  
**Expedientes Defensoría de los Habitantes según la Dimensión Otros**  
**2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	servicio - producto institucional	Términos Absolutos			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4
Casos otras instituciones	No aplica	No aplica	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>		No aplica	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Tabla 18**  
**Expedientes Defensoría de los Habitantes**  
**Unidades que generan inconformidades usuarios externos**  
**2018**

Origen de las Inconformidades Externas				
No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	FUERZA PUBLICA	SEGURIDAD CUIDADANA	51	96,23%
2	OTRAS INSTITUCIONES	NO APLICA	1	1,89%
3	CONTRALORIA DE SERVICIOS	DERECHO DE RESPUESTAS	1	1,89%
<b>TOTAL 4/</b>			<b>53</b>	<b>100,00%</b>



**Tabla 19**  
**Expedientes Defensoría de los Habitantes**  
**Usuarios Internos según la Dimensión Tramitología y Gestión de Procesos**  
**2018**

Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***			
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6
ASUNTOS LABORALES	ASESORIA JURIDICA	NO APLICA	19	8	11	0
ASUNTOS LABORALES	ASUNTOS INTERNOS	NO APLICA	1	1	0	0
ASUNTOS LABORALES	FUERZA PUBLICA	NO APLICA	2	0	2	0
ASUNTOS LABORALES	RECURSOS HUMANOS	NO APLICA	1	0	1	0
ATRASO EN TRAMITE	RECURSOS HUMANOS	NO APLICA	1	0	1	0
Total			24	9	15	0

**Tabla 20**  
**Expedientes Defensoría de los Habitantes**  
**Usuarios Internos**  
**Unidades que generan inconformidades, 2018**

Origen de las Inconformidades Internas				
No.	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	ASESORIA JURIDICA	NO APLICA	20	60,61%
2	ASUNTOS INTERNOS	NO APLICA	1	3,03%
3	FUERZA PUBLICA	NO APLICA	10	30,30%
4	RECURSOS HUMANOS	NO APLICA	2	6,06%
TOTAL 4/			33	100,00%

### III. Conclusiones producto de los resultados obtenidos en la gestión Contralora.

Luego de la gestión llevada a cabo durante este año, se determinó que existe un mayor compromiso de parte de las diferentes dependencias que brindan servicio al público ya que se observa más participación en la mejora de los servicios. Lo anterior se concluye luego de la implementación de sistemas más sencillos como el que se usa actualmente para la asignación de citas para la toma de Huellas Dactilares, el interés presentado por los funcionarios de la Asesoría Jurídica en la medición de los plazos de respuesta de los Desalojos Administrativos; y la intención de atender a las personas usuarias en el primer piso, durante el tiempo en que el ascensor se encuentra dañado.

Durante el 2018 se presentó un aumento de 648 gestiones presentadas por medio del 9-1-1, lo cual ha generado un retraso en la tramitación de los casos, así como la necesidad de tomar medidas de nuestra parte para aumentar la productividad ya que pasamos de 358 a 412 casos en promedio por mes. El aumento en la cantidad de gestiones no necesariamente se refiere a que la cantidad total de casos aumentó, si no que se refiere a la cantidad de casos que recibe la Contraloría de Servicios, ya que, en los últimos años, no ha atendido el 100% de incidentes.

También durante el año 2018, se tomaron medidas por parte de la señora Viceministra y las demás dependencias que prestan servicios públicos, a fin de incorporar los trámites en el Catálogo Nacional de Trámites lo cual implicó un análisis sobre los requisitos y la normativa que sustenta cada uno de ellos. Dicho ejercicio ha sido muy productivo, ya que ha permitido identificar oportunidades de mejora que serán retomadas en los próximos planes de Mejora Regulatoria.

## IV. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

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 servicios/productos institucionales, 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	Producto	Dependencia involucrada	Sub Dimensión
<p>En relación con el servicio de toma de Huellas Digitales, ante quejas por imposibilidad de comunicarse vía telefónica para sacar cita, se emitió las siguientes recomendaciones:</p> <p>1. Que se gire instrucciones a la Dirección General de la Fuerza Pública para que se realice un análisis y se implemente una solución idónea para la prestación de este servicio, que tenga las siguientes características:</p> <p>a. Que tome en cuenta los resultados de este estudio.</p> <p>b. Que sea de fácil acceso para las personas usuarias, nacionales y extranjeras, para lo cual deberá tomarse en cuenta las barreras idiomáticas.</p> <p>d. Que no ponga trabas u obstáculos injustificados a los administrados, según lo establece la</p>	686-2018 08 de noviembre, 2018	Toma de Huellas Dactilares	Dipol, Departamento de Dactiloscopia	Tramitología y Gestión de Procesos

<p>Ley General de Administración Pública en su numeral 114) inciso 2.</p> <p><b>e.</b> Que cumpla con la Ley 8220 de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos.</p> <p><b>f.</b> Que su funcionamiento procure que se atienda en promedio al menos la misma cantidad de personas que se atendía antes del cambio al sistema de citas.</p> <p><b>g.</b> Que el cambio se informe de forma masiva y con antelación a las personas usuarias, Universidades, abogados, Dirección General de Migración y Extranjería, Embajadas, empresas de seguridad privada, etc.</p>				
<p>En relación con inconformidades recibidas en contra de una servidora que por teletrabajo solo asiste a trabajar un día por semana, se realizó un estudio y se emitieron las siguientes recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que la Administración normalice el caso de la servidora, en concordancia con la documentación que consta en su expediente, dado que el permiso especial se encuentra vencido.</li> <li>- Que la Administración analice el caso a la luz de la normativa que se aplica a la figura de teletrabajo a fin de que se establezca de forma clara y ajustada a la legalidad, los deberes y obligaciones de la servidora, según su condición personal y las necesidades de la oficina y de las personas usuarias. Ello debido a que el permiso se otorgó originalmente previo a la emisión de la normativa de Teletrabajo.</li> <li>- Que dicha funcionaria asista a la oficina al menos dos días fijos específicos para que pueda cumplir con sus obligaciones y con la atención a las personas usuarias, sin que exista variación y para dar a las personas</li> </ul>	<p>685-2018 CS 04 de diciembre, 2018</p>	<p>Desalojos Administrativos</p>	<p>Asesoría Jurídica</p>	<p>Tramitología y Gestión Administrativa</p>

<p>usuarias certeza de que serán atendidos por la funcionaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se determine si es oportuno que la funcionaria cuente con dos beneficios, el relacionado con el teletrabajo y el relacionado con el horario de ingreso y salida de la oficina, y en caso necesario tomar las medidas respectivas.</li> <li>• Que la jefatura inmediata aplique controles y medidas efectivas y específicas en razón de la naturaleza del caso, para reducir el promedio de atención en los expedientes a cargo de la señora Hernández Mora.</li> <li>• Que la jefatura inmediata aplique controles para determinar que la servidora atiende las consultas que las personas usuarias le formulen cuando no se encuentra en la oficina (correo electrónico)</li> <li>• Que se analice la afectación al servicio público para efectos de permitir a dicha servidora que el día que debe presentarse, labore desde la casa o lo tome de vacaciones. O sea que se le den para el disfrute de sus vacaciones y permisos, preferiblemente los días que está en la casa, para no afectar el limitado acceso que ya tienen los usuarios a ella.</li> </ul>				
<p><b>En relación con encuesta aplicada a usuarios de las Oficinas Centrales en relación con el servicio recibido y con la accesibilidad de las instalaciones se emitió la siguientes recomendaciones:</b></p> <p><b>Que se gire instrucciones a la Dirección General Administrativa a fin de proceder con lo siguiente:</b></p> <p>I. Que se analice la necesidad de poner señalización en la puerta principal y en el ingreso a los módulos para comunicar a las personas acerca de la existencia de ascensores y de servicios sanitarios exclusivos para personas con discapacidad.</p>	<p>Oficio 794-2018 CS DEL 17 de diciembre del 2018.</p>	<p>Servicios que se brindan en oficinas Centrales entre ellos Desalojos Administrativos, gestiones de Recursos Humanos.</p>	<p>Asesoría Jurídica, Dirección de Recursos Humanos, Planes y Operaciones.</p>	<p>Instalaciones</p>

<p>II. Que se evalúe la posibilidad para hacer más accesible el ingreso o salida a los segundos pisos desde los edificios hacia la Plaza Pancha Carrasco.</p> <p>III. Que se tomen medidas para que los ascensores se encuentren en un estado óptimo y para que cuando estén fuera de servicio el personal de Seguridad Interna lo pueda comunicar a las personas usuarias.</p> <p>IV. Que se determine la posibilidad colocar en la rampa algún material antideslizante para prevenir caídas y dar mayor seguridad a las personas usuarias y funcionarios del Complejo Policial.</p>				
---	--	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

## V. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

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

- a. Continuar con las capacitaciones en mejora de gestión pública, indicadores de gestión, Cartas de Compromiso.
- b. Realizar capacitaciones en Programación Neurolingüística o temas similares que suministren instrumentos para la atención de personas usuarias, especialmente las más difíciles.
- c. Elaborar un manual de atención de consultas de usuarios relacionadas con la Ley 9098 y los decretos 40200- MP y 40199-MP, relacionados con el derecho a la información.
- d. Capacitar a los Contralores de Servicios en temas tales como abuso del derecho a fin de atender de forma correcta a las personas usuarias que no hacen un uso correcto de los servicios públicos institucionales.