



# **Municipalidad de Goicoechea**

## **Contraloría de Servicios**

### **Informe Anual de Labores 2016**

**Melvin Montero Murillo**

**Marzo 2017.**

## Tabla de Contenido

II. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN.....	3
III. INFORMACIÓN REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES.....	4
IV. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	6
V. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION.....	7
VI. APORTES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS A PARTIR DE ..... INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXISTOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGIAS PARA FORTALECER LA GESTIÓN CONTRALORA .....	9 16 16 16
VII.DEFICIENCIA INSTITUCIONAL.....	17
VIII.PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS ....	17
IX. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES .....	17
X.RECOMENDACIÓN A LA SECRETARIA TÉCNICA .....	18
XI.ANEXOS.....	18

## II. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Los componentes principales del **Marco Estratégico Institucional** son: la misión, visión y valores, los cuales se definen a continuación:

**a-Misión Institucional:** Desarrollar las políticas y acciones administrativas de apoyo a la gestión municipal, así como la vigilancia, dirección y administración de los recursos de la manera más eficiente a efecto de que los programas de servicios e inversión, puedan cumplir con sus cometidos.

**B-Visión Institucional:** Dotar de un medio ambiente sano y limpio, que permita a través de una adecuada prestación de servicios al desarrollo, físico y mental de los habitantes del cantón, en un marco de desarrollo urbano regulado en forma racional, con los recursos económicos debido al pago puntual de los impuestos.

### **c-Valores de la Institución:**

Compromiso.

Ética.

Respeto.

Responsabilidad.

Humanismo.

### **D-Objetivos Institucionales:**

1-Mejorar y adecuar la gestión de recursos humanos a las técnicas existentes en materia de Administración de Personal, conjuntamente con la búsqueda continua del mejoramiento del funcionario a través del desarrollo del recurso humano.

2-Disponer de los mecanismos debidos para la obtención de recursos financieros, el control presupuestario para el desarrollo de proyectos.

3-Poseer la tecnología de punta que permita el desarrollo de la gestión municipal en forma eficaz y eficiente.

4-Definir el sistema de control interno por medio del cual se evalúe la gestión que se realiza y se apliquen modificaciones y ajustes en forma acorde con la legislación vigente.

5-Establecer políticas de desarrollo económico y social en el Cantón, a través de acciones en los campos de medio ambiente, cultura, formación y capacitación, seguridad ciudadana, genero, niñez y adolescencia.

### **e- Tipo de Servicios Estratégicos que brinda la Municipalidad.**

<b>Principales productos y servicios institucionales</b>	
1.Aseo de vías y sitios públicos	2.Mantenimiento de calles cantonales
3.Mantenimiento de parques y obras de Ornato.	4.Recolección y tratamiento de residuos Sólidos.
5.Recolección de basura reciclable	6.Alcantarillado Pluvial
7.Administración de Cementerios	8.Administración de Biblioteca

9.Administración de Mercados, Plazas y Ferias	10.Estacionamientos con boleta
11.Notificación a los dueños de lotes para su limpieza	12.Notificación a dueños para construcción de aceras
13.Trámite solicitud de patentes	14.Trámite para solicitud de permiso de construcción
15.Trámite de solicitud de uso de suelo, visado o alineamiento	16.Trámite para declaración de bienes inmuebles
17.Trámite para la exoneración de impuestos	18.Atención en la Oficina de la Mujer
19.Asignación de becas	20.Intermediación de empleo
21.Atención en la Oficina de la Niñez, Adolescencia y Adulto Mayor	22.Atención en la Oficina de Diversidad

### III. INFORMACIÓN REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES

#### a-DATOS DE LA JERARQUIA INSTITUCIONAL.

##### **Concejo Municipal**

Presidente: Señora. Irene Campos Jiménez

Correo Electrónico: [irene.campos@munigoicoechea.com](mailto:irene.campos@munigoicoechea.com)

Teléfono: 2527-66-59.

Fax: 2253-11-31.

**Alcaldesa Municipal:** Licenciada. Ana Lucia Madrigal Faerron

**Correo Electrónico:** [ana.madrigal@munigoicoechea.com](mailto:ana.madrigal@munigoicoechea.com)

**Profesión:** Licenciada en la carrera de Administración de Empresas.

**Teléfono:** 2527-66-11.

**Fax:** 2253-79-46.

#### b-DATOS DEL CONTRALOR DE SERVICIOS

Licenciado. Melvin Montero Murillo

**Correo Electrónico:** [contraloria@munigoicoechea.com](mailto:contraloria@munigoicoechea.com)

**Profesión:** Abogado.

**Grado Académico:** Licenciado en la Carrera de Derecho.

**Puesto:** Contralor de Servicios.

**Tipo de Nombramiento:** Interino.

**Fecha de nombramiento:** 22 de junio del 2012.

**Desempeño en el cargo:** Sin recargo.

**Tiempo en el cargo:** 4 años 8 meses.

#### c-DATOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

**Nota:** No ha variado la información del año anterior.

#### d-NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Esta Contraloría de Servicios **SI** posee un Reglamento Interno de Funcionamiento.

Fecha de emisión: 10 de marzo del 2014.

Instancia que lo aprobó: Concejo Municipal, Sesión Ordinaria, celebrada el día 10 de marzo del 2014, artículo 28, aprobación por unanimidad y en firme. Publicado en la Gaceta N° 70 del 9 de abril de 2014.

#### **e- UBICACIÓN DENTRO LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL**

La Contraloría de Servicios **depende del Concejo Municipal**, por acuerdo en Sesión N° 51-13, artículo 20°, celebrada el día 17 de diciembre de 2013, se aprobó Dictamen N° 03-13 de la Comisión especial de Estudio del Manual Organizacional, en el inciso c) del por tanto indica “Se traslada en el Mapa Básico Organizacional, el Proceso de Contraloría de Servicios de ser una dependencia de la Alcaldía Municipal, **a pertenecer directamente al Concejo Municipal**.”

Considero que la ubicación de la Contraloría de Servicios dentro de la estructura organizativa **SI** es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158. Permite mayor independencia funcional.

#### **f- RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS**

##### Recurso Humano

<b>Nombre de Funcionaria</b>	<b>Puesto</b>	<b>Grado Académico</b>
Giselle Fernández Salazar	Secretaria	Secretaria Ejecutiva
Tatiana Hernández Mora	Gestión de Apoyo Temporal	Licda. Administración

##### Recursos Presupuestarios.

La Contraloría de Servicios para el cumplimiento de sus funciones, en el año 2016, se le asignó un presupuesto de ¢ 53.662.401,11 (Cincuenta y tres millones seiscientos sesenta y dos mil cuatrocientos un colón con 11/100); es un **presupuesto propio** para su aplicación en la gestión anual.

##### **Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo:**

<b>Recursos físicos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Cantidad</b>
Cuenta con su propio espacio físico (oficina)	x		
Cuenta con espacio adecuado	x		
Cuenta con fax		x	
Cuenta con teléfono	x		2
Cuenta con línea telefónica propia		x	
Cuenta con computadoras	x		3
Cuenta con impresoras	x		3
Cuenta con fotocopidora	x		1
Cuenta con materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	x		
Cuenta con acceso a internet	x		
Cuenta con scanner	x		

Cuenta con cámara		x	
Cuenta con computadora portátil		x	
Cuenta con proyector (video beam)		x	
Otros: (Pizarra)	x		

#### **IV. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA**

<b>Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados</b>	<b>Percepción de su Labor contralora</b>	<b>Percepción sobre Servicios/ productos institucionales</b>
Cuestionarios con entrevistador	<b>X</b>	<b>X</b>
Cuestionarios auto administrativos		
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio.	<b>X</b>	<b>X</b>
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de sugerencias		
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades	<b>X</b>	<b>X</b>
Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)	<b>X</b>	<b>X</b>
Otros		

## V. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

<b>Tabla 1</b>			
<b>No.</b>	<b>Principales unidades organizacionales que originan las inconformidades</b>		
	<b>Unidad Organizacional</b>	<b>Total Inconformidades</b>	<b>Total inconf. (%)</b>
1	Otros	0	0.00%
2	Alcaldía Municipal	65	4.28%
3	Alcantarillado Pluvial	179	11.79%
4	Archivo Central	0	0.00%
5	Auditoria	1	0.07%
6	Catastro	2	0.13%
7	Cobros, Licencias y Patentes	314	20.69%
8	Cómputo	0	0.00%
9	Consultorio Médico	0	0.00%
10	Contabilidad	0	0.00%
11	Departamento de Recursos Humanos	0	0.00%
12	Dirección Administrativa	6	0.40%
13	Dirección de Desarrollo Humano	0	0.00%
14	Dirección de Gestión Ambiental	40	2.64%
15	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	550	36.23%
16	Dirección Jurídica	0	0.00%
17	Escuela de Música	0	0.00%
18	Estacionamientos con Boleta	1	0.07%
19	Mercado Libre	0	0.00%
20	Oficina de Diversidad	0	0.00%
21	Oficina de la Mujer	0	0.00%
22	Oficina de Niñez, Adolescencia y Adulto Mayor	0	0.00%
23	Parques y Zonas Verdes	88	5.80%
24	Plataforma de Servicios	0	0.00%
25	Proveeduría	0	0.00%
26	Sanidad e Higiene	242	15.94%
27	Sección Obras	1	0.07%
28	Secretaría del Concejo Municipal	1	0.07%
29	Taller Mecánico	0	0.00%
30	Tesorería	3	0.20%
31	Contraloría de Servicios	3	0.20%
32	Unidad técnica de Gestión Vial	22	1.45%
	<b>TOTAL</b>	<b>1518</b>	<b>100.00%</b>

**Institución:** Municipalidad de Goicoechea

**Dependencia:** Contraloría de Servicios

**Periodo:** 2016

<b>Tabla 2</b>									
<b>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Información)</b>									
<b>No.</b>	<b>Detalle de la inconformidad en forma concreta</b>	<b>Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera</b>	<b>Términos Absolutos</b>				<b>Términos Relativos</b>		
			<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Total en Proceso</b>	<b>Total de No Resueltas /4</b>	<b>Porcentaje Resueltas</b>	<b>Porcentaje en Proceso</b>	<b>Porcentaje No Resueltas</b>
1	No llegan recibos de cobros municipales a la casa	Dirección Administrativa	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Problema con el sistema en Cajas Municipales	Tesorería	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Información sobre programas de Desechos Sólidos	Dirección de Gestión Ambiental	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Solicitud de información Ley de Construcción	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	No reciben de cobros	Cobros, Licencias y Patentes	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Problemas con Multa de cobro	Cobros, Licencias y Patentes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Dirección de recibo no corresponde a contribuyente	Cobros, Licencias y Patentes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

**Institución:** Municipalidad de Goicoechea

**Dependencia:** Contraloría de Servicios

**Periodo:** 2016

<b>Tabla 3</b>									
<b>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Trato a los Usuarios)</b>									
<b>No.</b>	<b>Detalle de la inconformidad en forma concreta</b>	<b>Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera</b>	<b>Términos Absolutos</b>				<b>Términos Relativos</b>		
			<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Total en Proceso</b>	<b>Total de No Resueltas /4</b>	<b>Porcentaje Resueltas</b>	<b>Porcentaje en Proceso</b>	<b>Porcentaje No Resueltas</b>
<b>1</b>	Mal trato de Funcionario Municipal	Dirección Administrativa/Alcaldía Municipal	3	2	1	1	66,67%	33,33%	33,33%
<b>2</b>	No permiten sentarse en Plataforma con sus hijos	Dirección Administrativa	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>3</b>	Mal trato de Inspector	Cobros, Licencias y Patentes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>80,00%</b>	<b>20,00%</b>	<b>20,00%</b>

Nota: Esta Contraloría está a la espera de la respuesta y solución por parte de la Alcaldía Municipal, dándole el seguimiento correspondiente

**Institución:** Municipalidad de Goicoechea

**Dependencia:** Contraloría de Servicios

**Periodo:** 2016

Tabla 4									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Calidad del Servicio)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /A	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	No responden en Central Telefónica	Dirección Administrativa	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Solicitud de Limpieza de Alcantarillas	Alcantarillado Pluvial	131	130	1	1	99,24%	0,76%	0,76%
3	Solicitud Mantenimiento de Área Verde Municipal	Parques y Zonas Verdes/Alcaldía Municipal	49	47	2	2	95,92%	4,08%	4,08%
4	Solicitud Mantenimiento de Área de Juegos/Deportes Municipal	Parques y Zonas Verdes	20	20	0	0	100,00%	4,08%	4,08%
5	Solicitud Corta /Poda de Arboles	Parques y Zonas Verdes	24	24	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Incumplimiento de labores por parte de funcionarios	Sanidad e Higiene/Alcaldía Municipal	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Recolección Basura No Tradicional	Sanidad e Higiene	32	32	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Limpieza de Caños	Sanidad e Higiene/Dirección de Gestión Ambiental	109	109	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Recolección de Basura	Sanidad e Higiene/Dirección de Gestión Ambiental	88	88	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Camión Recolector deja basura y malos olores después que pasa	Sanidad e Higiene	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Cobro por servicio de alcantarillado y no existen alcantarillas	Catastro	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Calles en mal estado	Unidad Técnica de Gestión Vial/Alcaldía Municipal	21	18	3	3	85,71%	14,29%	14,29%
13	Hundimiento de Calle	Unidad Técnica de Gestión Vial	10	9	1	1	90,00%	10,00%	10,00%
14	Reparación de Puente en mal Estado	Unidad Técnica de Gestión Vial	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Demarcación de Caños	Unidad Técnica de Gestión Vial	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

16	Lenta respuesta a solicitud de patente	Cobros, Licencias y Patentes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Trabajo de la Municipalidad mal terminado	Alcaldía Municipal	5	3	2	2	60,00%	40,00%	40,00%
18	Basurero a Cielo Abierto	Alcaldía Municipal	9	7	2	2	77,78%	22,22%	22,22%
<b>TOTAL</b>			<b>514</b>	<b>503</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>97,86%</b>	<b>2,14%</b>	<b>2,14%</b>

Nota: Esta Contraloría está a la espera de la respuesta y solución por parte de la Alcaldía Municipal y el departamento de Alcantarillado Pluvial,

dándole el seguimiento correspondiente.

**Institución:** Municipalidad de Goicoechea

**Dependencia:** Contraloría de Servicios

**Periodo:** 2016

Tabla 5									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Instalaciones)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Problemas acceso al parqueo	Dirección Administrativa	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Mantenimiento al Área de Cajas	Tesorería	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

**Institución:** Municipalidad de Goicoechea

**Dependencia:** Contraloría de Servicios

**Periodo:** 2016

<b>Tabla 6</b>									
<b>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Otras)</b>									
<b>No.</b>	<b>Detalle de la inconformidad en forma concreta</b>	<b>Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera</b>	<b>Términos Absolutos</b>				<b>Términos Relativos</b>		
			<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Total en Proceso</b>	<b>Total de No Resueltas /4</b>	<b>Porcentaje Resuelto</b>	<b>Porcentaje en Proceso</b>	<b>Porcentaje No Resueltas</b>
1	Carro con venta de frutas estacionado todo el día y boleta indica permiso de media hora.	Estacionamiento con Boleta	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Venta de Productos en la Feria sin permiso sanitario	Secretaria Municipal	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Solicitud de colocación de tapas de alcantarillas	Alcantarillado Pluvial	40	40	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Solicitud de construcción de rampas/cunetas	Alcantarillado Pluvial	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Solicitud de Rótulo "No Botar Basura"	Sanidad e Higiene	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Solicitud de Volantes para información de recolección de basura	Sanidad e Higiene	13	13	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Empleados Municipales tiran la basura diagonal a la casa	Auditoría	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Botadero de Basura en lote baldío	Contraloría de Servicios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Denuncia a particular por no pago de impuestos	Contraloría de Servicios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Construcción de casa sin permisos	Contraloría de Servicios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Inspeccionar registro de propiedad	Catastro	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Problema con capa de asfalto por movimiento de tierra	Unidad Técnica de Gestión Vial	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Tiradero de Basura No Tradicional	Dirección Gestión Ambiental	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Recolección de Maleza/árboles	Dirección Gestión Ambiental	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Basura Tirada en Ríos	Dirección Gestión Ambiental	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	Botadero de Tierra y Escombros	Dirección Gestión Ambiental	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Solicitud de Muro de Protección	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Inspección por construcción en Área de Protección Ambiental	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

19	Inspección a construcción que invade propiedad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	32	32	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	Inspección Movimiento de Tierra	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	13	13	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	Construcción en Lote Municipal	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	37	37	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
22	Inspección construcción sin permisos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo/Alcaldía Municipal	144	144	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
23	Supervisión de Construcción	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	92	92	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
24	Solicitud cierre de Lote Municipal	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	Construcción afecta propiedad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	115	115	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	Solicitud de construcción de caños	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
27	Daño/repación de rampas y/o caños	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	32	32	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
28	Alcantarillas mal construidas	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	21	21	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
29	Recolección de escombros por construcción	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	52	52	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
30	Reparación de Puente	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
31	Aceras obstaculizadas(Ley 7600)	Cobros, Licencias y Patentes	56	56	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
32	Denuncia por contaminación sónica	Cobros, Licencias y Patentes	14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
33	Local sin Patente de funcionamiento	Cobros, Licencias y Patentes	92	90	2	2	97,83%	2,17%	2,17%
34	Construcción/Reparación de Aceras	Cobros, Licencias y Patentes	36	32	4	4	88,89%	11,11%	11,11%
35	Venta de Licor en horario no permitido	Cobros, Licencias y Patentes	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
36	Solicitud de Mantenimiento de Lote	Cobros, Licencias y Patentes	81	80	1	1	98,77%	1,23%	1,23%
37	Problemas con canoas de casa de habitación	Cobros, Licencias y Patentes	10	9	1	1	90,00%	10,00%	10,00%
38	Ventas ambulantes sin permiso	Cobros, Licencias y Patentes	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
39	Colocación de tapas a ceniceros	Cobros, Licencias y Patentes	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
40	Solicitud de Construcción de rampas	Alcaldía Municipal	3	1	2	2	33,33%	66,67%	66,67%
41	Reparación/Limpieza de caños y/o alcantarillas	Alcaldía Municipal	15	10	5	5	66,67%	33,33%	33,33%

42	Solicitud de instalación de cunetas	Alcaldía Municipal	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
43	Caída de niña en hueco en construcción de Salón Comunal	Alcaldía Municipal	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
44	Denuncia de perro que mordió a señor en Plantel Municipal	Alcaldía Municipal	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
45	Mal uso de instalaciones deportivas de Municipalidad	Alcaldía Municipal	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
46	Verificación de uso de patente	Alcaldía Municipal	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
47	Construcción Peligrosa	Alcaldía Municipal	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			<b>986</b>	<b>971</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>98,48%</b>	<b>1,52%</b>	<b>1,52%</b>

Nota: Esta Contraloría está a la espera de la respuesta y solución por parte de la Alcaldía Municipal y el departamento de Alcantarillado Pluvial, dándole el seguimiento correspondiente.

Principales Inconformidades presentadas por Usuarios Externos							
No.	Detalle	Términos Absolutos			Términos Relativos		
		Resueltas	En Proceso	Total Recibidas	Resueltas	En Proceso	Total Recibidas
1	Otros	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
2	Alcaldía Municipal	48	17	65	3.16%	1.12%	4.28%
3	Alcantarillado Pluvial	178	1	179	11.73%	0.07%	11.79%
4	Archivo Central	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
5	Auditoria	1	0	1	0.07%	0.00%	0.007%
6	Catastro	2	0	2	0.13%	0.00%	0.13%
7	Cobros, Licencias y Patentes	306	8	314	20.16%	0.53%	20.69%
8	Cómputo	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
9	Consultorio Médico	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
10	Contabilidad	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
11	Departamento de Recursos Humanos	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
12	Dirección Administrativa	6	0	6	0.40%	0.00%	0.40%
13	Dirección de Desarrollo Humano	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
14	Dirección de Gestión Ambiental	40	0	40	2.64%	0.00%	2.64%
15	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	550	0	550	36.23%	0.00%	36.23%
16	Dirección Jurídica	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
17	Escuela de Música	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
18	Estacionamientos con Boleta	1	0	1	0.007%	0.00%	0.07%
19	Mercado Libre	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
20	Oficina de Diversidad	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
21	Oficina de la Mujer	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
22	Oficina de Niñez, Adolescencia y Adulto Mayor	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
23	Parques y Zonas Verdes	88	0	88	5.80%	0.00%	5.80%
24	Plataforma de Servicios	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
25	Proveeduría	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
26	Sanidad e Higiene	242	0	242	15.94%	0.00%	15.94%
27	Sección Obras	1	0	1	0.07%	0.00%	0.07%
28	Secretaría del Concejo Municipal	1	0	1	0.07%	0.00%	0.07%
29	Taller Mecánico	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
30	Tesorería	3	0	3	0.20%	0.00%	0.20%
31	Contraloría de Servicios	3	0	3	0.20%	0.00%	0.20%
32	Unidad Técnica de Gestión Vial	21	1	22	1.38%	0.07%	1.45%
<b>TOTAL</b>		<b>1491</b>	<b>27</b>	<b>1518</b>	<b>98.22%</b>	<b>1.78%</b>	<b>100.00%</b>

<b>Inconformidades Recibidas en el año 2016 por Meses</b>					
<b>No.</b>	<b>Detalle</b>	<b>Resueltas</b>	<b>En Proceso</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Promedio ponderado</b>
		1	ENERO	68	1
2	FEBRERO	141	1	142	9.46%
3	MARZO	93	0	93	6.24%
4	ABRIL	166	1	167	11.13%
5	MAYO	159	0	159	10.66%
6	JUNIO	127	3	130	8.52%
7	JULIO	114	2	116	7.65%
8	AGOSTO	118	1	119	7.91%
9	SEPTIEMBRE	94	3	97	6.30%
10	OCTUBRE	107	4	111	7.18%
11	NOVIEMBRE	99	4	103	6.64%
12	DICIEMBRE	205	7	212	13.75%
	<b>TOTAL</b>	<b>1491</b>	<b>27</b>	<b>1518</b>	<b>100.00%</b>

## **VI. APORTES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXISTOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGIAS PARA FORTALECER LA GESTIÓN CONTRALORA**

1. Se estableció Convenio con la Compañía Nacional de Fuerza y Luz., para el reporte de averías del alumbrado público, en esta Contraloría de Servicios se recibe el reporte y por medio de correo electrónico se coordina con la CNFL, para la atención de la avería.
2. La Contraloría de Servicios colaboró con la actualización de datos de los contribuyentes, con el fin de no emitir recibos de pago de servicios e impuestos de forma física. El recibo se envía a través del correo electrónico del usuario para el correspondiente pago, utilizando los diferentes medios tecnológicos disponibles.
3. A efecto de medir la percepción de los servicios, se realizó una encuesta a los contribuyentes.
4. Se realizan visitas de campo, atendiendo peticiones de los ciudadanos y ciudadanas del Cantón. Asimismo, se participa en reuniones de vecinos, asambleas de Asociaciones de Desarrollo Comunal, como parte del acercamiento lógico que debe tener toda Contraloría de Servicios, en aras de buscar solución a los problemas comunales, a través de la participación ciudadana.

## VII. DEFICIENCIA INSTITUCIONAL

<b>Deficiencia Institucional</b>
1. Deficiente coordinación interdepartamental para la conclusión adecuada de trabajos, por ejemplo se realiza chapea y limpieza de una zona verde y no se retira la biomasa o desechos.
2. El edificio donde opera la Dirección de Desarrollo Humano, no cuenta con un ascensor, las instalaciones deben acondicionarse conforme a la Ley 7600.
3. Limpieza de alcantarillas deficiente, en algunos casos no se cumplió con la programación de los trabajos, o los mismos no se concluyen debidamente.
4. El problema con el mantenimiento de la red vial Cantonal es latente.
5. Aún falta mucho por realizar en cuanto al tratamiento de los residuos sólidos, conforme a la ley.

## VIII. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

Falta la creación y aprobación de una plaza más, dado el volumen de trabajo de la Contraloría de Servicios. Sea dos funcionarios no son suficientes para atender a los contribuyentes y público en general.

## IX. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

Recomendación emitida	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	Si	No			
Solicitud de partida en el Presupuesto 2016 de una partida de ¢ 4.000.000,00 para servicios de Gestión y Apoyo de la Contraloría de Servicios	X		Con la aprobación del presupuesto del 2016 por parte del Concejo Municipal, se logró contar con dicho recurso. La Administración realiza el proceso de contratación.	Se contrató a la persona para prestar el servicio a la Contraloría de Servicios.	
En oficio CS-0012-16, la C S recomienda la colocación de rótulos de Prohibido Fumar, en la entrada de la Municipalidad	X		En oficio DAD 00377-2017, suscrito por el Lic. Sahid Salazar C, Director Advo, emite instrucciones para su cumplimiento.	En oficio PROV 0134-2017, el Depto. Proveeduría, emite la orden compra de los rótulos.	
Sobre medidas de seguridad en la salida de vehículos de las instalaciones municipales.	X		En oficio DAD-01412-2016, instrucciones sobre medidas de seguridad.	En DAD-01411-2016, solicita la cotización para instalar sistema de seguridad.	

Coordinar con CONAVI para atender petición del Sr. Hernán Calvo M	X	En AG 02632-2016, se agradece el cumplimiento con lo solicitado	CONAVI, coloca tapas a las alcantarillas debidamente.
---	---	---	---

**Nota:** Considera esta Contraloría de Servicios, que dichas recomendaciones son las de mayor relevancia, evidentemente cuando se tramita una petición, queja o inconformidad, tácitamente lleva una recomendación. Mejor aún cuando se emite un oficio, referente a algún trámite, explícitamente se incluye una sugerencia.

## **X.RECOMENDACIÓN A LA SECRETARIA TÉCNICA**

Ninguna.

## **XI. ANEXOS**

### **1- RESULTADOS ENCUESTA “PERSEPCIÓN DE SERVICIOS”**

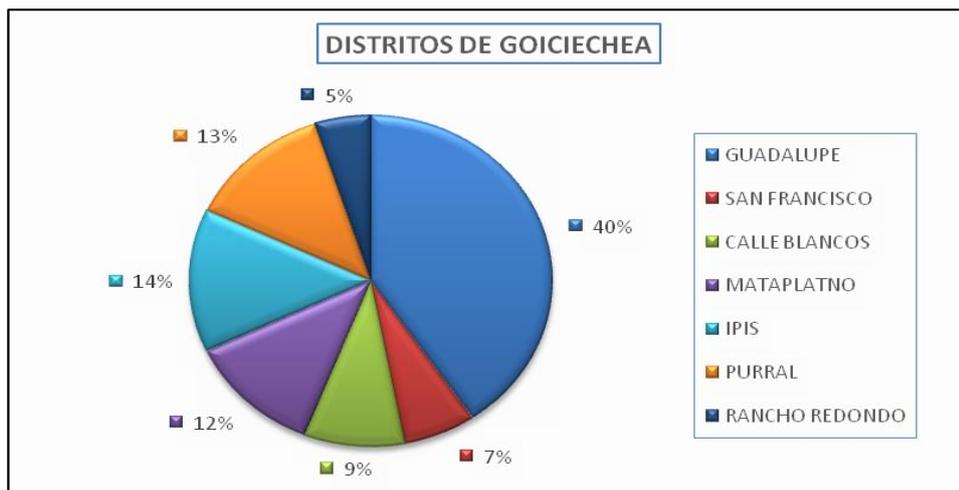
Se realizaron 200 encuestas durante los meses de octubre y noviembre del presente año, a fin de conocer el grado de satisfacción que tienen los contribuyentes de la Municipalidad de Goicoechea, respecto a los servicios que presta.

Estas encuestas se realizaron dentro del Palacio Municipal en las dependencias de Plataforma de Servicios, Cajas y Patentes y en las afueras del Palacio. También fueron realizadas en los alrededores del Parque Central Santiago Jara de Guadalupe, así como en las Piscinas Municipales.

Al realizarse las encuestas en estos distintos sectores se obtuvieron respuestas de contribuyentes que viven en los diferentes distritos del Cantón, lo que ayudo a identificar más aún la percepción que tienen con respecto a los servicios que presta esta Municipalidad.

#### **DISTRITOS DE GOICOECHEA**

<b>DISTRITO</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
GUADALUPE	81	41%
SAN FRANCISCO	13	7%
CALLE BLANCOS	18	9%
MATAPLATNO	24	12%
IPIS	28	14%
PURRAL	26	13%
RANCHO REDONDO	10	5%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

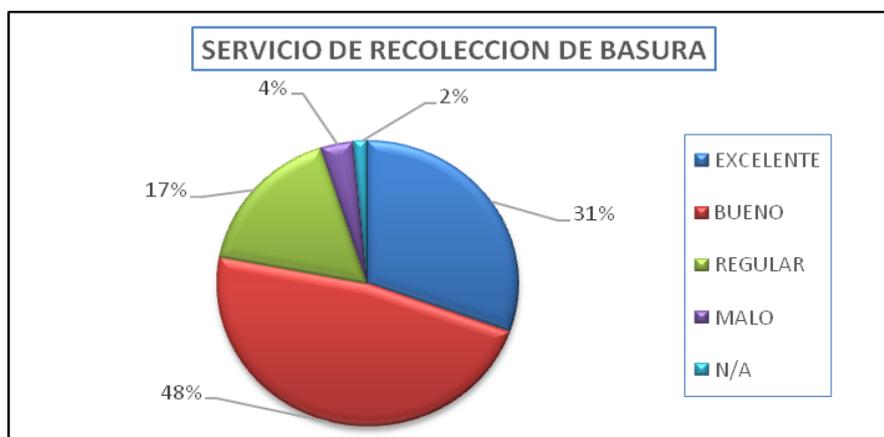


Para poder medir el grado de satisfacción de los contribuyentes con los diferentes servicios que presta esta Municipalidad, se les pidió que calificaran los Servicios Externos, Servicios Sociales y muy importante el Servicio al Cliente, estos cada uno en sus diferentes áreas, que se detallan a continuación de acuerdo a la encuesta que se les realizó.

### ¿COMO CALIFICA LOS SERVICIOS EXTERNOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?

#### SERVICIO DE RECOLECCION DE BASURA

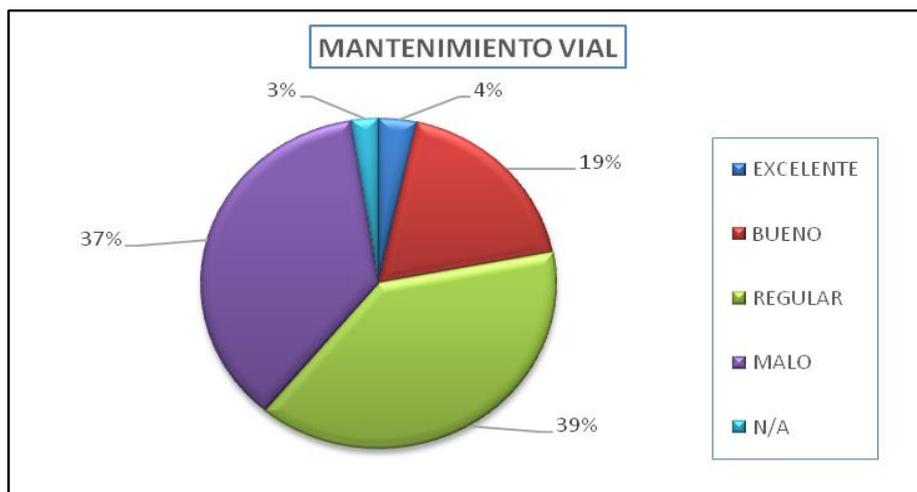
CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	61	31%
BUENO	95	48%
REGULAR	34	17%
MALO	7	4%
N/A	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



Como se observa en este cuadro de las 200 personas encuestadas un 31% considera que el servicio de recolección de basura es Excelente, un 48% lo califico como Bueno y tan solo el 4% lo califico como Malo.

### SERVICIO DE MANTENIMIENTO VIAL

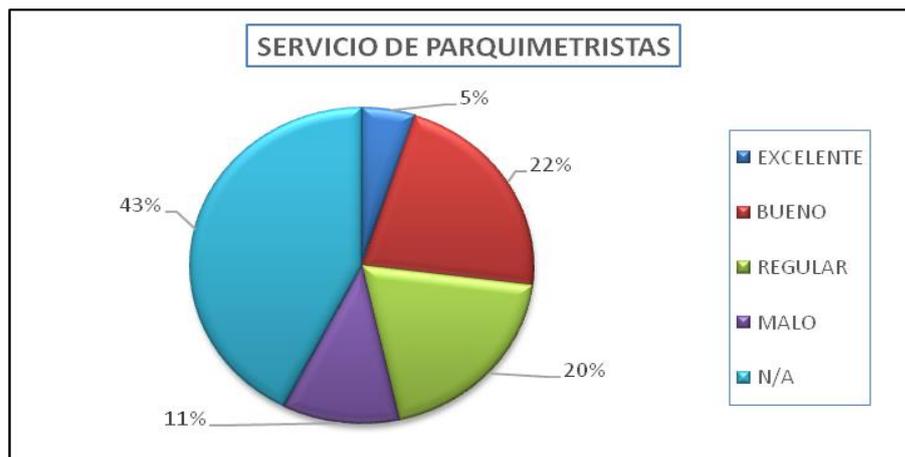
CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	7	4%
BUENO	37	19%
REGULAR	78	39%
MALO	73	37%
N/A	5	3%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



En cuanto al servicio de mantenimiento vial el 37% de los encuestados los consideran como Malo, el 39% lo calificaron como Regular, un 19% Bueno y tan solo el 4% lo califica Excelente.

### SERVICIO DE PARQUIMETRISTAS

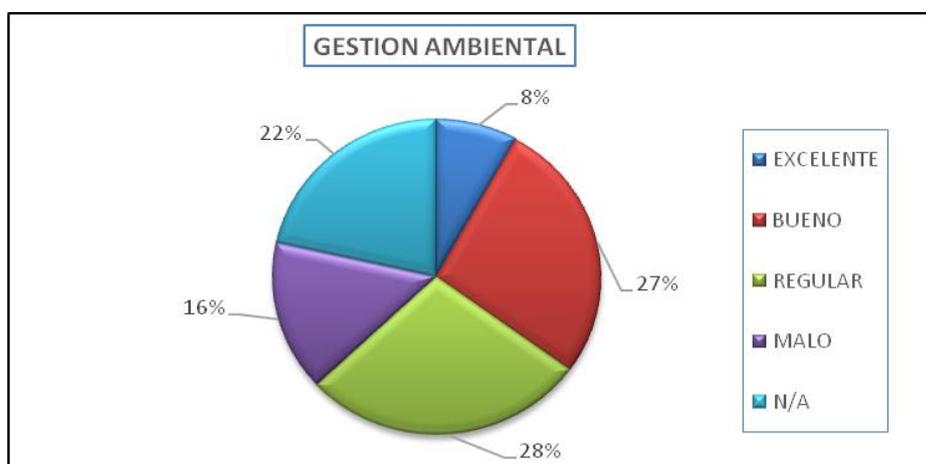
CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	10	5%
BUENO	44	22%
REGULAR	39	20%
MALO	22	11%
N/A	85	43%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



El servicio de parquimetrías al realizarse solamente en el sector central del distrito de Guadalupe un 43% de los encuestados dijo no poder calificar este servicio, sin embargo, de los que sí tienen conocimiento un 22% lo calificó como Bueno, un 20% como Regular y un 11% lo ven Malo.

**SERVICIO DE GESTION AMBIENTAL**

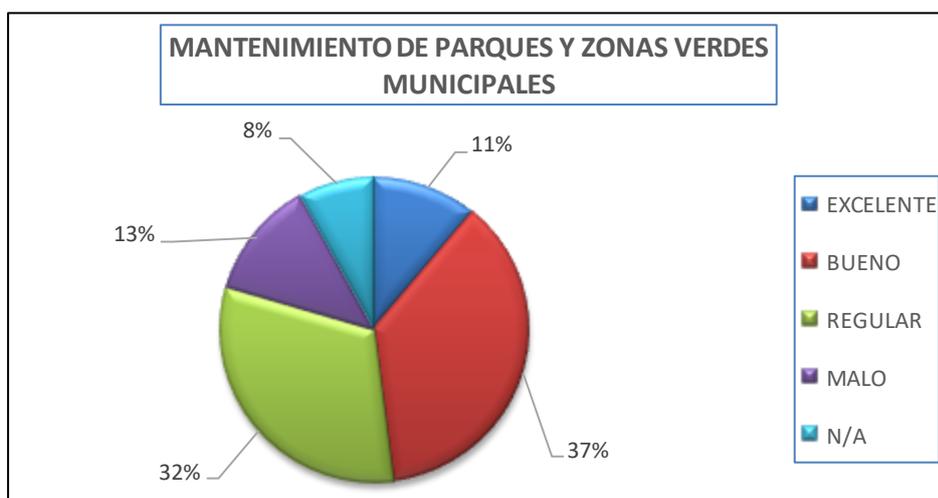
CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	16	8%
BUENO	54	27%
REGULAR	56	28%
MALO	31	16%
N/A	43	22%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



El servicio que presta la Dirección de Gestión Ambiental es calificado por un 28% de los encuestados como Regular, un 27% Bueno, un 16% Malo y un 22% no conoce el trabajo que realiza esta Dirección.

### MANTENIMIENTO DE PARQUES Y ZONAS VERDES MUNICIPALES

CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	22	11%
BUENO	74	37%
REGULAR	63	32%
MALO	25	13%
N/A	16	8%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



Al consultarles a los encuestados sobre qué calificación le daban al mantenimiento de los Parques y las Zonas Municipales un 37% lo consideran Bueno y un 32% lo calificaron como Regular, mientras que el 13% respondieron que es Malo y el 11% considera que este mantenimiento en Excelente.

### RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS

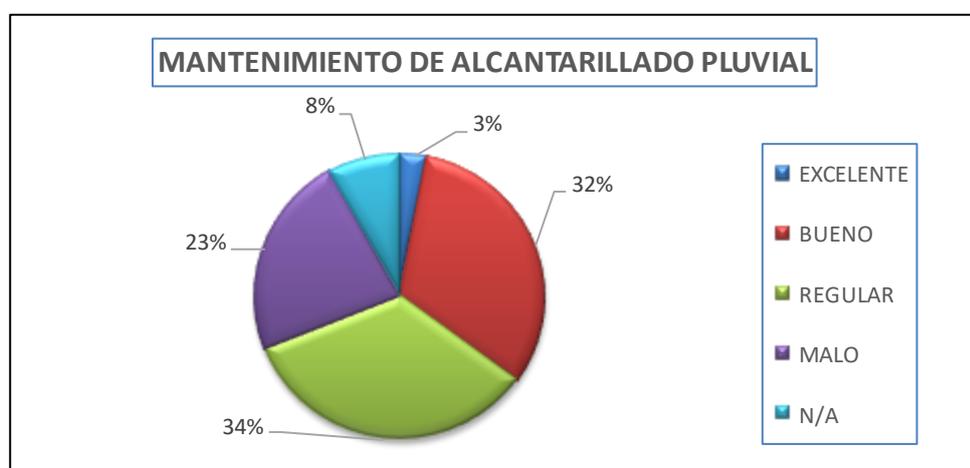
CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	14	7%
BUENO	54	27%
REGULAR	66	33%
MALO	39	20%
N/A	27	14%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



De los 200 encuestados el 33% califican la Recolección de Residuos Sólidos (Basura No Tradicional) como Regular, el 27% lo califica como Bueno y el 20% Malo. Como comentarios de los encuestados es que este servicio lo deben realizar más seguido, también comentaron que en sus comunidades no pasan a recoger este tipo de residuos.

**MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO PLUVIAL**

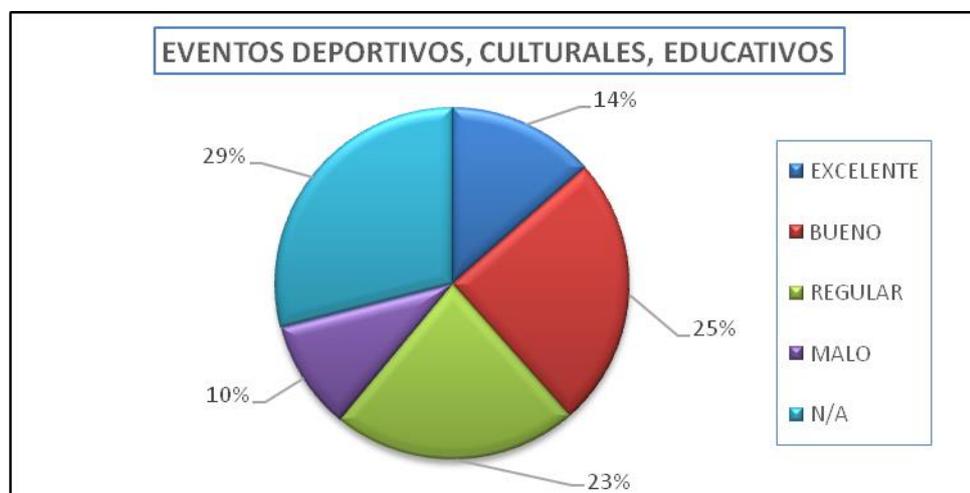
CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	6	3%
BUENO	64	32%
REGULAR	68	34%
MALO	46	23%
N/A	16	8%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



En la encuesta se les pregunta a los contribuyentes cómo califican el Mantenimiento Pluvial (reparación de registros, tragantes, limpieza de tuberías y alcantarillas, reparación de cordón de caño), a lo que 68 encuestados (34%) perciben que este mantenimiento es Regular, 64 encuestados (32%) lo calificaron como Bueno y un 23% o sea 46 encuestados dicen que este servicio es Malo.

#### EVENTOS CULTURALES/DEPORTIVOS Y EDUCATIVOS

CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	27	14%
BUENO	50	25%
REGULAR	45	23%
MALO	20	10%
N/A	58	29%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



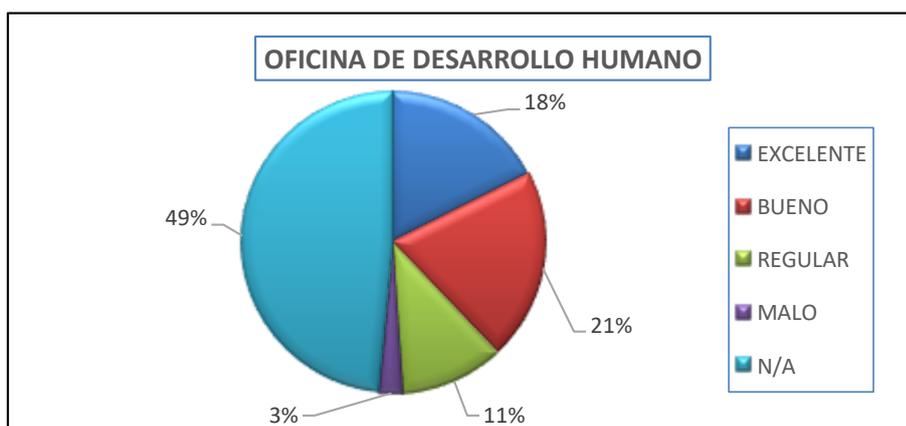
Como parte de los Servicios Externos que tiene la Municipalidad de Goicoechea están los Eventos Deportivos, Eventos Culturales y Eventos Educativos, sin embargo, de estos 200 contribuyentes que fueron encuestados un 29% desconocen este tipo de eventos. De los que sí han participado en estos eventos, el 25% lo califican como Buenos, el 23% les dieron una calificación Regular y un 14% Excelente.

#### ¿COMO CALIFICA LOS SERVICIOS SOCIALES QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?

La Municipalidad de Goicoechea ofrece a sus contribuyentes diferentes Servicios Sociales esto con el fin de dar apoyo a las personas del cantón, sin embargo, esta encuesta nos revela que estos servicios son desconocidos por los contribuyentes, por lo que recomendaron darlas a conocer, que las promuevan más. Cabe mencionar también que los contribuyentes que si conocen estas dependencias de los Servicios Sociales tienen un buen concepto de estas. A continuación, se detalla las calificaciones de dichas oficinas.

### OFICINA DE DESARROLLO HUMANO

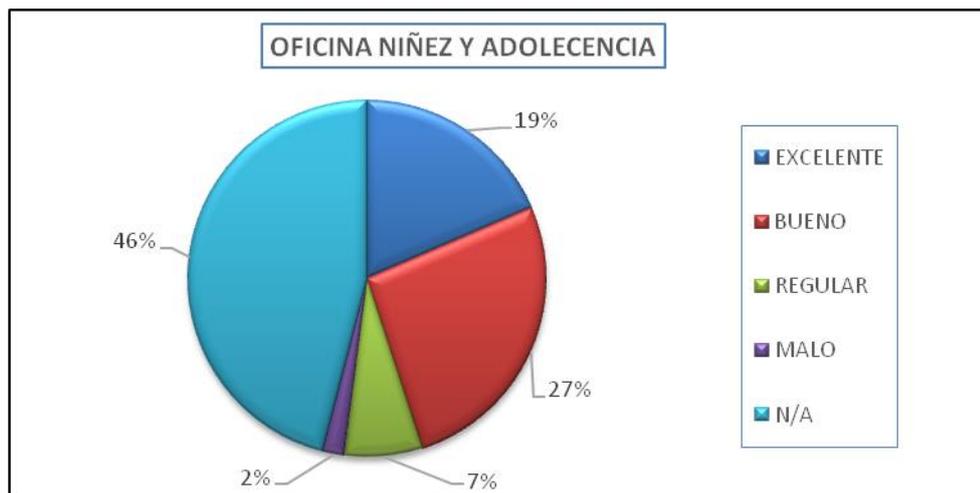
CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	35	18%
BUENO	41	21%
REGULAR	22	11%
MALO	5	3%
N/A	97	49%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



Cuando se le solicitó a los encuestados (200 contribuyentes) que calificaran la Oficina de Desarrollo Humano un 49% indicó que desconoce este servicio, el 21% dio una calificación como Buena, el 18% la califica como Excelente y el 11% Regular.

### OFICINA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

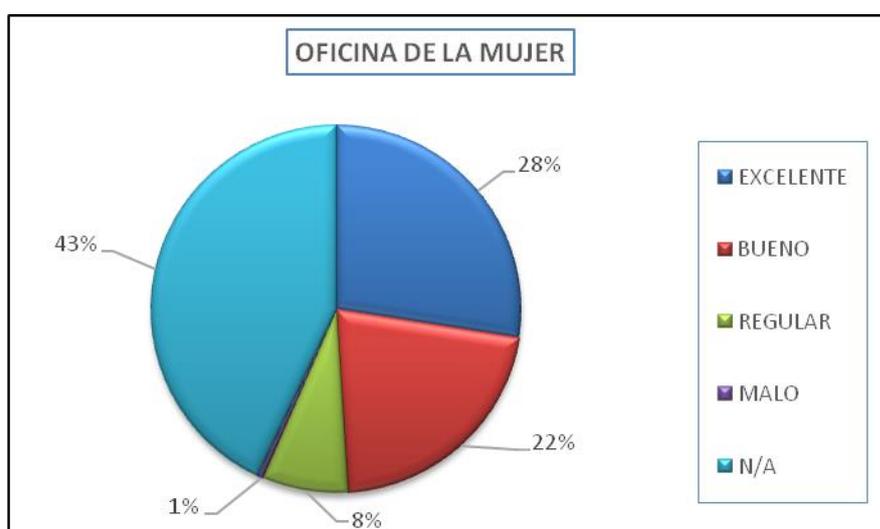
CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	37	19%
BUENO	53	27%
REGULAR	14	7%
MALO	4	2%
N/A	92	46%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



La calificación de la Oficina de la Niñez y Adolescencia fue de un 27% como Buena, un 19% Excelente, tan solo el 7% la califica como Regular y el 2% Mala, pero el 46% de los encuestados no tienen conocimiento de la existencia de esta oficina.

**OFICINA DE LA MUJER**

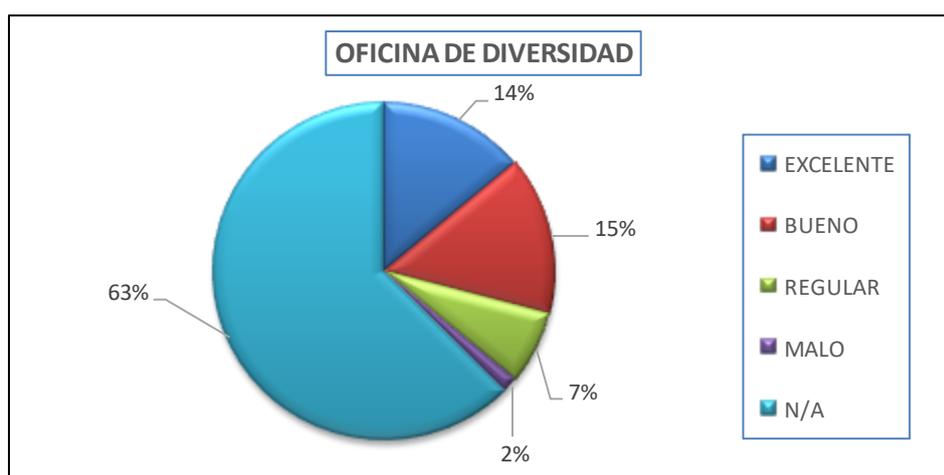
CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	55	28%
BUENO	43	22%
REGULAR	15	8%
MALO	1	1%
N/A	86	43%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



La Oficina de la Mujer obtuvo un 28% de calificación Excelente, esto equivale a 55 personas del total de las 200 encuestas, 43 encuestados concederán que el servicio es Bueno y 15 contribuyentes la calificaron Regular, pero del total de encuestados el 43% (86 personas) desconocen este servicio social. Sin embargo, si comparamos los resultados de esta oficina con las dos anteriores, los contribuyentes conocen un poco más que la Municipalidad de apoyo a las mujeres del cantón.

### OFICINA DE DIVERSIDAD

CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	28	14%
BUENO	30	15%
REGULAR	14	7%
MALO	3	2%
N/A	125	63%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



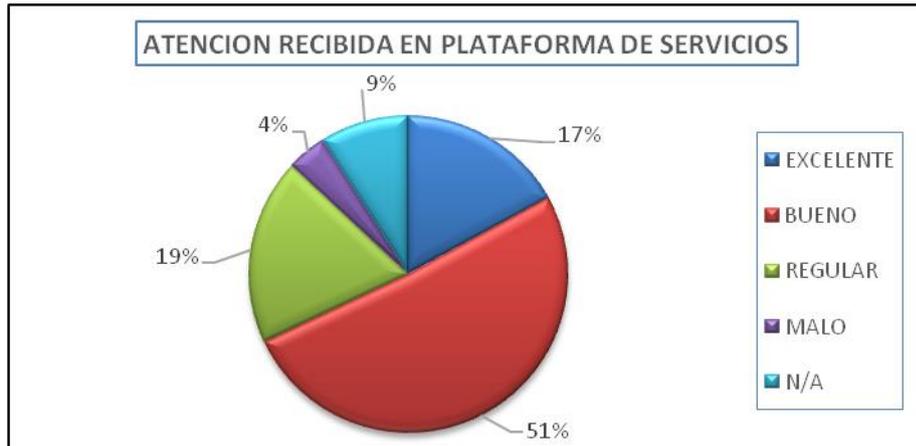
Otros de los Servicios Sociales que ofrece la Municipalidad es la dependencia de la Oficina de Diversidad, sin embargo, un 63% de los encuestados también desconoce este servicio y del resto de los contribuyentes a los que se les aplicó la encuesta el 15% califica este servicio Bueno, el 14% Excelente, el 7% Regular y un 2% Mala.

### ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?

En esta encuesta también se contempló los servicios al cliente que brinda la Municipalidad ya que son actividades más personalizadas y se da un mayor contacto con los contribuyentes. De lo que se desprendieron las siguientes preguntas.

### ATENCION EN PLATAFORMA DE SERVICIOS

CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	34	17%
BUENO	102	51%
REGULAR	38	19%
MALO	8	4%
N/A	18	9%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



La Plataforma de Servicios es uno de las dependencias de la Municipalidad que los contribuyentes acuden a ella para realizar trámites. El cual el 51% de las personas encuestadas califican este servicio como Bueno, el 17% dan una calificación de Excelente servicio y el 19% consideran que la atención es Regular. Sin embargo, es importante destacar que tan solo el 4% lo que equivale a 8 encuestados lo calificaron Malo.

**SERVICIO EN LA ATENCION TELEFONICA**

CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	18	9%
BUENO	69	35%
REGULAR	41	21%
MALO	19	10%
N/A	53	27%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



En cuanto al Servicio de la Atención Telefónica, de los 200 contribuyentes que se encuestaron, un 35% le dieron como calificación Buena, el 21% consideran que la atención es Regular, para un 10% es Mala y un 9% la calificaron Excelente. Tómese en cuenta que un porcentaje considerable (27%) de los encuestados este servicio no la utiliza.

#### ATENCION CONTRALORIA DE SERVICIOS

CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	22	11%
BUENO	64	32%
REGULAR	22	11%
MALO	6	3%
N/A	86	43%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



Como otro de los servicios que brinda la Municipalidad, está la dependencia de Contraloría de Servicios, sin embargo, de total de encuestados 43% comentó no utilizar el servicio o no conocerlo. Del resto de los contribuyentes encuestados el 32% considera que este servicio es Bueno y un 11% Excelente, otro 11% lo calificó Regular y tan solo el 3% Malo.

#### TIEMPO ESPERA EN SER ATENDIDOS

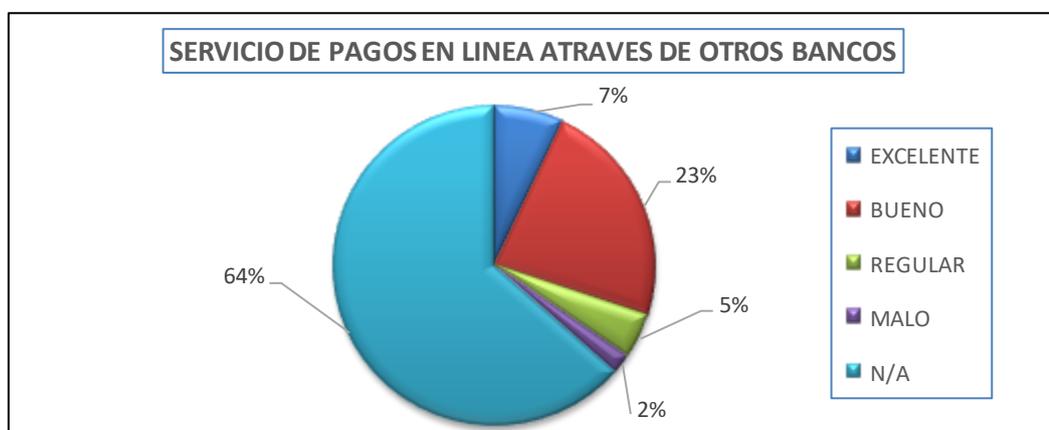
CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	40	20%
BUENO	90	45%
REGULAR	45	23%
MALO	11	6%
N/A	14	7%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



El Tiempo que tienen que esperar los contribuyentes para ser atendido en cada una de las dependencias que visita en esta Municipalidad fue calificado por un 45% de los encuestados como Bueno, un 20% Excelente y el 23% Regular, tan solo el 6% lo califican Malo.

**SERVICIO DE PAGOS EN LINEA EN OTRO BANCOS**

CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	14	7%
BUENO	46	23%
REGULAR	9	5%
MALO	4	2%
N/A	127	64%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



Como se observa en el gráfico, el pago de los servicios municipales no es muy utilizado por los contribuyentes, comentando que prefieren y se sienten más seguro venir a la Municipalidad a realizar la gestión. De los que sí utilizan este servicio un 23% lo califico como Bueno y 14 de ellos calificaron Excelente.

### INFORMACION DE LA PAGINA WEB

CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	9	5%
BUENO	27	14%
REGULAR	19	10%
MALO	5	3%
N/A	140	70%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



Cuando se solicitó a los contribuyentes que calificaran la Pagina Web de la Municipalidad en su gran mayoría comentaron que no estaban enterados de esta página, prueba de esto es que el 70% de estos no le dieron una calificación. El 14% la califico como Buena, 10% Regular y tan solo el 4% la considera Mala.

### CALIFICACION A LAS RESPUESTA RECIBIDAS AL HACER CONSULTAS EN LA MUNICIPALIDAD

CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	29	15%
BUENO	92	46%
REGULAR	44	22%
MALO	12	6%
N/A	23	12%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



Tal y como se observa en el gráfico, los contribuyentes han quedado conformes con las respuestas que han recibido por parte de la Municipalidad, el cual el 46% han considerado que estas han sido Buenas, un 15% Excelentes y el 22% Regular, según se observa también el 6% no quedo conforme con la respuesta que se le dio.

**TRATO DE LOS FUNCIONARIOS MUNICIPALES**

CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	44	22%
BUENO	95	48%
REGULAR	38	19%
MALO	11	6%
N/A	12	6%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



Como parte del servicio al cliente está el trato que reciben los contribuyentes por parte de los funcionarios municipales en cada una de sus áreas y dependencias. Por lo que esta pregunta no se podía dejar de solicitar que la calificaran. El cual el 48% de los contribuyentes consideran que el trato hacia ellos es Bueno, otro 22% considera que es Excelente, un 19% lo calificaron Regular y un 6% lo que equivale a 11 encuestados lo calificaron Malo.

Ya para terminar el análisis de la encuesta que se aplicó a los contribuyentes con el fin de medir el grado de satisfacción se les preguntó “Cómo consideran la atención en general de los servicios municipales, el cual se detallan las siguientes calificaciones.

**CALIFICACION GENERAL DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES**

CALIFICACION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	20	10%
BUENO	105	53%
REGULAR	60	30%
MALO	10	5%
N/A	5	3%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



De 200 contribuyentes encuestados un 53% considera de manera general que los servicios son Buenos, un 30% respondió que es Regular, el 10% excelente y un 5% malo.

Una vez finalizada la encuesta, se le decía al contribuyente si quería comentar sobre algún aspecto, de lo que se originó la siguiente tabla de comentarios:

<b>COMENTARIOS</b>	<b>ENCUESTADOS</b>
REPAREN CALLES	12
LIMPIEZA DE CAÑOS Y ACERA	5
MAS PSICOLOGOS EN LA OFICINA DE LA NIÑEZ	5
RECOLECCION BASURA NO TRADICIONAL	4
MANTENER MAS INFORMADO AL CONTRIBUYENTE S/ACTIVIDADES	4
DAN POCO APOYO AL DEPORTE/CULTURA	3
AREGLO DE ALCANTARILLAS	3
ENFOCARSE MAS EN COMUNIDADES CONFLICTIVAS	2
QUE SIGAN MEJORANDO	2
MEJOR MANTENIMIENTO DE PARQUES	2
MEJOR SERVICIO Y TRATO EN PATENTES	2
PARQUIMETRISTAS PIERDEN MUCHO EL TIEMPO/PASAN HABLANDO POR TELEFONO	2
ARREGLAR PARQUE CENTENARIO	2
AVISAR CUANDO NO RECOJEN BASURA	1
AVECES NO ATIENDEN LOS COMENTARIOS DE LAS PERSONAS	1
MEJORAR EL RECICLAJE	1
DAR MAS INFORMACION OFICINA DESARROLLO HUMANO	1
NO EXPLICAN BIEN LOS TRAMITES QUE SE DEBEN REALIZAR	1
BUSCAR OTRAS PARADAS DE BUSES Y PONER PARQUIMETRISTAS EN MONTELMAR	1
RAPIDEZ EN TRAMITES USO DE SUELO	1
SERVICIOS 7600 DENTRO DE LA MUNICIPALIDAD	1
FLEXIBLES CON EL PAGO DE IMPUESTOS	1
HACER UN SALON CUMUNAL EN GUADALUPE	1
QUE LA MUNICIPALIDAD APOYE A LAS MICRO EMPRESAS	1
CALL CENTER PARA RECORDAR LOS PAGOS DE SERVICIOS	1
PREOCUPARSE MAS POR EL CONTRIBUYENTE	1
CUANDO RECOGEN LA BASURA DEJAN SUCISAS LAS CALLES	1
MEJORAR TRATO AL CONTRIBUYENTE	1
SEGUIR MEJORANDO	1
AYUDA CON GESTIONES DE EXONERACION DE IMPUESTOS	1
CANTON EN ABANDONO, PARQUE CON MUCHOS INDIGENTES	1
PAGINA WEB DESACTUALIZADA	1
NO HAY EXPOSICION DE COMPRA DE BOLETAS DE ESTACIONAMINETO	1
CARROS DE VENTA DE VERDURAS PARQUEADOS TODO EL DIA	1
INSPECTORES REALICEN VISITAS PARA CONTROLAR EL TRABAJO DE LOS SUBALTERNOS	1

## CONCLUSION

Realizando un análisis de cada una de las respuestas de los 200 contribuyentes que se encuestaron, se puede destacar los siguientes aspectos:

- La muestra refleja las opiniones de contribuyentes de cada uno de sus siete distritos.
- El servicio de Recolección de Basura es uno de los que recibió calificaciones más altas siendo este considerado de Bueno y Excelente.
- El Mantenimiento Vial está calificado entre Regular y Malo.
- El Servicio de Gestión Ambiental lo califican entre Regular y Bueno, comentando que se debe fomentar más el reciclaje en el cantón.
- La limpieza de Parques y Zonas Verdes Municipales la califican como Buena y Regular, muchos comentaron el abandono del Parque Centenario.
- La recolección de Residuos no Tradicionales es calificada como regular, por lo que les gustaría que se hiciera más seguido donde ya implementado y en las comunidades que no se recoge que empiecen a hacerlo.
- El Mantenimiento de alcantarillado Pluvial lo encuentran que es entre Regular y Bueno.
- Los Eventos culturales, deportivos y Educativos un alto porcentaje los ve entre Regular y bueno.
- Analizando los Servicios Sociales que esta Municipalidad Brinda a manera general, son servicios que los contribuyentes no conocen, pero los que sí han utilizado estos servicios les dan una calificación de Bueno, recalando que la Oficina de la Mujer la gran mayoría de los encuestados la califico como Excelente.
- Como Bueno fue calificado El Servicio al Cliente que se brinda, esto tanto en el servicio y trato en las dependencias del Municipio. Importante si tomar en cuenta que el servicio de la página web no es muy conocido por los contribuyentes.
- De los comentarios de los encuestados, se deben destacar la preocupación por el estado de las carreteras, la limpieza de caños, arreglo de alcantarillas y aceras, la solicitud de más psicólogos para la Oficina de La Niñez, mejorar el servicio de recolección de basura no tradicional y mantener al cantón más informado de lo que está haciendo la Municipalidad.

## 2- COPIA DE OFICIOS



## MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

**DIRECCION ADMINISTRATIVA  
DAD 00558 - 2016**

NO ENVIAR AL  
ARCHIVO CENTRAL

Goicoechea, 25 de Febrero de 2016

Licenciado  
Andrés Arguedas Vindas, Jefe  
**DEPARTAMENTO PROVEEDURÍA**

### Solicitud.

Con base a lo resuelto por la Licda. Ana Lucía Madrigal Faerron, Alcaldesa Municipal, en oficio AG-01027-2016, recibido en esta fecha en la Dirección, sobre el planteamiento realizado en nota CS-0020-16, suscrita por el Lic. Melvin Montero Murillo, Contralor de Servicios a. i., referente a contratación de profesional para desarrollar el proyecto denominado FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES OPERATIVAS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PARA GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA A LAS PERSONAS USUARIAS - III ETAPA, solicito tramitar la respectiva contratación administrativa con la celeridad del caso, a efecto de cumplir los plazos del proyecto presentado, lo anterior por no existir cotización de la profesional que se menciona en el escrito referido.

El egreso debe registrarse al código presupuestario 501-14-01-04-99.

En espera de su informe sobre lo actuado.

Atentamente,



*- Original Firmado -*  
**Lic. Sahid Salazar Castro**  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

CONTRALORIA DE SERVICIOS	
RECIBIDO	<i>Ortiz</i>
FECHA	26-02-16
HORA	3:51



**Lic. Sahid Salazar Castro,**  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO**

c. Alcaldía

Licda. Katia Jarquín Perera, Asistente Dirección Administrativa Financiera  
Contraloría de Servicios  
Archivo  
Consecutivo.-

"Nuestro compromiso "Lo Humano y lo Social"

Teléfono: (506) 2527-6600 / Fax: 2253-1131 / Apdo.: 1014-2100 GUADALUPE, SAN JOSE, C.R.  
www.munigoicoechea.com



## MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

22 de febrero de 2016.  
CS-0012-16

Licenciado  
Sahid Salazar Castro  
Director Administrativo Financiero



Estimado Señor.

Es de conocimiento de esta Contraloría de Servicios, que en ocasiones algunos funcionarios de esta Municipalidad, fuman en la entrada principal, propiamente en el perímetro de la acera y en la entrada del parqueo hacia las Cajas Recaudadoras, asunto que causa malestar al público en general; evidentemente contraviene la Ley N° 9028, Ley General de Control del Tabaco y sus efectos Nocivos en la Salud.

Su Dirección de manera atenta colocó rótulos dentro del Palacio Municipal, dio un resultado excelente. Pero aún así algunos no son conscientes que transgreden siempre la normativa por realizar tal acto en la entrada de nuestra honorable institución.

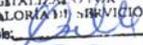
Por tanto, solicito con el debido respeto, valoremos en forma conjunta colocar un rotulo en los sitios mencionados; también emitir una nueva circular, para el personal si así lo considera su jefatura.

Todo lo anterior, se fundamenta en la Ley 9028 artículo 5, incisos b) y p); el propósito de esta nota es prevenir y no reprimir a los compañeros fumadores.

Agradezco su atención.

  
Melvin Montero Murillo  
Contralor de Servicios a.i



DIGITALIZADO POR  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
Responsable:   
Fecha: 25-01-16  
8:20

cc: Archivo. ✓  
Consecutivo.

"Nuestro compromiso "Lo Humano y lo Social"

Teléfono: (506) 2527-6600 / Fax: 2253-1131 / Apdo.: 1014-2100 GUADALUPE, SAN JOSE, C.R.  
www.munigoicoechea.com



## MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

DEPARTAMENTO DE PROVEEDURIA  
PROV 0134-2017

Goicoechea, 14 febrero 2017

Licenciado  
Sahid Salazar Castro  
Director Administrativo

**NO ENVIAR AL  
ARCHIVO CENTRAL**

**ASUNTO**  
**OFICIO DAD 00377-2017**

Acatando lo solicitado por su persona en el oficio arriba señalado le indico que se confeccionó orden de compra número 58381 a favor de OSCAR SEGURA ALTAMIRA, por confección de rótulos de PROHIBIDO FUMAR para ser instalados en la entrada del Palacio Municipal.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO  
Lic. Andrés Arguedas Vindas  
PROVEEDOR MUNICIPAL

LIC. ANDRÉS ARGUEDAS VINDAS, JEFE  
DEPARTAMENTO DE PROVEEDURIA

Mji-

CONTRALORIA DE SERVICIOS
RECIBIDO: <i>[Firma]</i>
FECHA: 15-02-17
HORA: 9.40

c.c. Alcaldía  
Licda Katia Jarquín Perera, Asistente de Direcciones  
Contraloría de Servicios  
Expediente CASO CONTRALORIA FUMADO CON ROTULACION NO FUMADO  
ARCHIVO

TODOS COMPROMETIDOS, CON EL MEJORAMIENTO DEL CANTÓN

Teléfono: (506) 2527-6600 / Fax: 2253-1131 / Apdo.: 1014-2100 GUADALUPE, SAN JOSÉ, C.R.  
munigoicoechea.com

21/2/2017

Correo de Municipalidad de Goicoechea - Contraloría de Servicios - Municipalidad de Goicoechea [#0685-16]



Contraloría Servicios <contraloria@munigoicoechea.com>

## Contraloría de Servicios - Municipalidad de Goicoechea [#0685-16]

contraloria@munigoicoechea.com <contraloria@munigoicoechea.com>  
Para: revistamantenimiento@ice.co.cr

26 de mayo de 2016, 10:15

MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA - CONTRALORÍA DE SERVICIOS.

Solicitud N°: 0685-16  
Nombre: JULIO CARVAJAL BRENES  
Departamento: Dirección Administrativa  
Detalle: SALIDA PARQUEO MUNICIPALIDAD GOICOECHEA

JULIO CARVAJAL BRENES, VECINO DE IPIS VISTA DE MAR TELEFONO 22293251

EL SR. CARVAJAL VENIA DEL BANCO POPULAR CAMINANDO POR LA ACERA Y OBSERVO COMO LA PERSONA QUE VENIA DELANTE DE EL CASI LA GOLPEA UN VEHICULO QUE VENIA SALIENDO DEL PARQUEO MUNICIPAL.

EL SR. CARVAJAL SUGIERE QUE SE PONGA UNA AGUJA, UN ESPEJO QUE LE PERMITA AL CHOFER VER, O UN TIMBRE QUE AVISE A LAS PERSONAS QUE VAN POR LA ACERA QUE UN VEHICULO VA A SALIR. ASIMISMO EN LA PARTE DE ADENTRO QUE **POR MEDIO DE UN ROTULO SE ADVIERTA AL CHOFER QUE DEBE SALIR MUY DESPACIO.**

Recibido Por: Giselle Fernández S., Secretaria

De acuerdo a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios Ley N° 9158, artículo 43- "Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la contraloría de servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder esta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la contraloría de servicios. Una vez recibida la respuesta de la administración, la contraloría de servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles..." (Sic). La Gaceta No. 173, del 10 de Setiembre de 2013.

Teléfonos: 2527-6651/2527-6615

Correo electrónico: [contraloria@munigoicoechea.com](mailto:contraloria@munigoicoechea.com)



Contraloría Servicios <contraloria@munigoicoechea.com>

**Contraloría de Servicios - Municipalidad de Goicoechea [#0685-16]**

contraloria@munigoicoechea.com <contraloria@munigoicoechea.com>  
Para: revistamantenimiento@lce.co.cr

30 de mayo de 2016, 18:26

Le informamos que su caso ya tiene una respuesta por parte de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea.

Solicitud N°: 0685-16

Departamento: Dirección Administrativa

Respuesta: En referencia con la observación planteada, debo indicar que en años anteriores la Municipalidad dispuso de un sistema para prevenir la salida de vehículos pero fue dañado por vandalismo, se está enviando misiva DAD-01411-2016, al Jefe del Departamento de Proveduría para que cotice el sistema más óptimo para dicha salida y evitar accidentes de peatones, a lo interno, por misiva DAD-01412-2016, se reiteran instrucciones a los jefes de operarios de unidades para que posean la prevención debida al salir del Palacio Municipal

Lic. Sahid Salazar Castro  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO  
MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA  
Es un placer servirle.

Directora  
Gloria Pantoja Delgado  
DEPARTAMENTO CORPO PARENTES

Juan Carlos Torres Cortes  
JEFE CORPO

Jorge Hernández Aguilar, Jefe  
DEPARTAMENTO CALZADO

Procedente:  
Anaís Campes Canillo, Directora  
UNIDAD TÉCNICA GESTIÓN VIAL

Luzmila Villalón Rivera,  
NOTIFICADOR

Solicitante:

Ante ustedes solicito por el Municipio de Goicoechea, proveerle por el sector de la Unidad Técnica Gestión Vial, la necesidad de un sistema de control de salida de vehículos, para evitar accidentes de peatones, a lo interno, por misiva DAD-01412-2016, se reiteran instrucciones a los jefes de operarios de unidades para que posean la prevención debida al salir del Palacio Municipal

Directora  
Gloria Pantoja Delgado, Jefe  
GESTIÓN AMBIENTAL

Juan Carlos Torres Cortes,  
JEFE CORPO

Harold Sepúlveda Pantoja,  
JEFE FISCALÍA

Procedente:  
Anaís Campes Canillo, Jefe  
DEPARTAMENTO PARQUES

Procedente:  
Juan Carlos Torres Cortes,  
POLICIA CALZADO

Óscar María Chacón,  
CHOFER MUNICIPALIDAD



## MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

DIRECCION ADMINISTRATIVA  
DAD 01412 - 2016

NO ENVIAR AL  
ARCHIVO CENTRAL

Goicoechea, 27 de Mayo de 2016

Ingeniero  
Mario Iván Rojas Sánchez, Director  
**INGENIERÍA Y URBANISMO**

Ingeniero  
Gustavo Herrera Ledezma, Director  
**GESTIÓN AMBIENTAL**

Licenciada  
Glenda Llantén Soto, Jefa  
**DEPARTAMENTO COBRO PATENTES**

Marco Seravalli González, Jefe  
**ESTACIONAMIENTOS**

Juan Carlos Torres Cortés,  
**JEFE OBRAS**

Rónald Céspedes Fernández,  
**JEFE HIGIENE a. i.**

Marvin Hernández Aguilar, Jefe  
**DEPARTAMENTO CATASTRO**

Ingeniero  
Rónald Alvarado Camacho, Jefe  
**DEPARTAMENTO PARQUES**

Ingeniero  
Andrés Campos Castillo, Director  
**UNIDAD TÉCNICA GESTION VIAL**

Licenciado  
Juan Carlos Vásquez, Jefe  
**POLICÍA TRÁNSITO**

Leonardo Villalta Rivera,  
**NOTIFICADOR**

Olman Mena Chacón,  
**CHOFER MENSAJERO**

### **Solicitud.**

Ante traslado realizado por el Lic. Melvin Montero Murillo, Contralor de Servicios a. i., de caso # 0685-16, presentado por el señor Julio Carvajal Brenes, de la cual adjunto fotocopia, solicito tomar las medidas del caso para que quienes conduzcan equipo pesado y vehículo livianos, al salir del Palacio y Plantel Municipal asuman las medidas de seguridad pertinentes para con los peatones y automotores que transiten en aceras y calles anexas.

"Nuestro compromiso "Lo Humano y lo Social"

Teléfono: (506) 2527-6600 / Fax: 2253-1131 / Apdo.: 1014-2100 GUADALUPE, SAN JOSE, C.R.  
www.munigoicoechea.com



# MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

2

Lo anterior en el tanto se reestablecen las rotulaciones y sistema de alerta al peatón.

En este acto se hace extensivo a los Guardas Municipales (Palacio y Plantel Municipal) para las observaciones a funcionarios y público en general al salir de las instalaciones municipales y proveer accidentes.

Atentamente,

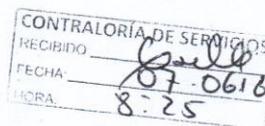


*- Original Firmado -*  
**Lic. Sahid Salazar Castro**  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO



**Lic. Sahid Salazar Castro,**  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO**

- c. Alcaldía
- Licda. Katia Jarquín Perera, Asistente Dirección Administrativa Financiera
- Contraloría de Servicios
- Guardas Municipales - Palacio Municipal
- Guardas Municipales - Plantel Municipal
- Archivo
- Consecutivo.-



*07-06-2016 / 870/871*  
**ENVIADO POR CORREO ELECTRÓNICO**

"Nuestro compromiso "Lo Humano y lo Social"

Teléfono: (506) 2527-6600 / Fax: 2253-1131 / Apdo.: 1014-2100 GUADALUPE, SAN JOSE, C.R.  
www.munigoicoechea.com



## MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

18 de marzo de 2016  
CS-0045-16

Licenciada  
Ana Lucia Madrigal Faerron  
Alcaldesa Municipal.

Estimada Señora.

Presente en esta Contraloría de Servicios, el Señor Hernán Calvo Murillo, cédula 1-306-349, vecino de Urbanización Miraflores, manifiesta que sufrió un accidente en una alcantarilla sin tapa, que se ubica en el cruce con semáforos, diagonal a Wall Mart, Guadalupe.

Al realizar inspección en el sitio, comprobé, que no es sólo un sumidero sin tapa, si no que la mayoría carece de la cubierta.

Recomiendo con todo respeto, se coordine con el CONAVI, a efecto de que se proceda a realizar el trabajo correspondiente. Informar de las gestiones realizadas en un término de 10 días hábiles.

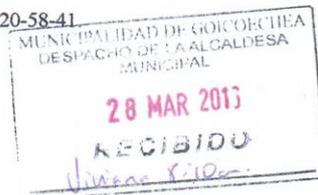
Sin otro particular.

  
Melvin Montero Murillo  
Contralor de Servicios a.i



DIGITALIZADO POR  
CONTRALORIA DE SERVICIOS  
Responsable: *[Handwritten Signature]*  
Fecha: 29-03-16

cc: Señor: Hernán Calvo Murillo. [millennium@costarricense.cr](mailto:millennium@costarricense.cr). Teléfono: 7020-58-41  
Archivo. ✓  
Consecutivo.



"Nuestro compromiso "Lo Humano y lo Social"

Teléfono: (506) 2527-6600 / Fax: 2253-1131 / Apdo.: 1014-2100 GUADALUPE, SAN JOSE, C.R.  
[www.munigoicoechea.com](http://www.munigoicoechea.com)



## MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

*Despacho de la Alcaldesa*

AG 01689-2016

Goicoechea, 29 de marzo de 2016

Ingeniero  
German Valverde González  
Director Ejecutivo  
Consejo Nacional de Vialidad

Estimado ingeniero:

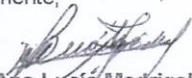
Por este medio me permito saludarlo muy cordialmente, deseándole éxitos en sus funciones diarias, al mismo tiempo me permito remitir el oficio CS-0045-16, rubricado por el Lic. Melvin Montero Murillo Contralor de Servicios a.i. de esta Corporación Municipal, quien informa que atendió al señor Hernán Calvo Murillo vecino de la Urbanización Miraflores, quien manifiesta que sufrió un accidente en una alcantarilla sin tapa, que se ubica en el cruce con semáforos, diagonal a Wall Mart Guadalupe.

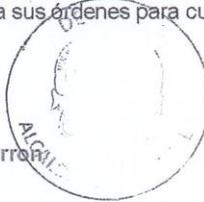
Informa el Lic. Montero Murillo, que realizó inspección y comprobó que no es sólo un sumidero sin tapa, sino que la mayoría de ellos carecen de la cubierta.

Motivo por el cual muy respetuosamente esta servidora traslada caso a su persona, con el fin de que pueda colaborar con la colocación de dichas tapas, esto con la objetivo de evitar un accidente a futuro, no solo con los peatones que transitan el lugar, sino también por la cantidad de vehículos y motocicletas que diariamente utilizan esta carretera.

Me despido no sin antes agradecerle de antemano toda la ayuda que nos pueda brindar al respecto y quedando a sus órdenes para cualquier consulta al respecto.

Cordialmente,

  
Licda. Ana Lucía Madrigal Faerrón  
Alcaldesa Municipal



CC Contraloría de Servicios  
Archivo  
Consecutivo  
vzb

05-04-2016/796  
ENVIADO POR CORREO ELECTRONICO

CONTRALORIA DE SERVICIOS	
RECIBIDO	San José
FECHA	1/4/16
HORA	8:35 am

"Nuestro compromiso "Lo Humano y lo Social"

Tels: (506) 2527-6619 • 2527-6600 • 2527-6666 • Fax: 2253-7946 / Apdo: 1014-2100 GUADALUPE, SAN JOSE  
correo electrónico: alcaldesagoicoechea@hotmail.com



## MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

*Despacho de la Alcaldesa*

AG 02632-2016

Goicoechea, 17 de mayo de 2016

Ingeniero  
German Valverde González  
Director Ejecutivo  
Consejo Nacional de Vialidad

**NO ENVIAR AL  
ARCHIVO CENTRAL**

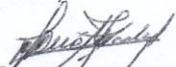
Estimado ingeniero:

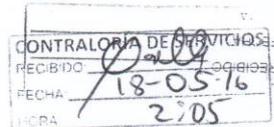
Por este medio me permito saludarlo muy cordialmente, deseándole éxitos en sus funciones diarias, al mismo hacer referencia al oficio AG 01689-2016, trasladado a su Dirección a cargo y relacionado con la queja presentada por el señor Hernán Calvo Murillo vecino de la Urbanización Miraflores y relacionada con un accidente en una alcantarilla sin tapa.

Posteriormente a la nota que se envía a su persona, se recibe en este Despacho nota rubricada por el señor Calvo Murillo, en la cual comunica con gran regocijo pudo constatar que las tapas de las alcantarillas ya fueron instaladas y se realizó un excelente trabajo, por lo que realiza un extensivo reconocimiento por la magnífica y eficiente labor realizada, de adjunta copia de dicha nota.

Dada la información anterior, este Despacho agradece profundamente toda la colaboración y eficiencia respecto a este caso y no omito manifestar que esta servidora está siempre a sus órdenes.

Cordialmente,

  
Licda. Ana Lucía Madrigal Paerón  
Alcaldesa Municipal



CC Contraloría de Servicios  
Archivo  
Consecutivo  
vzb

  
20-05-2016/1840  
**ENVIADO POR CORREO ELECTRONICO**

"Nuestro compromiso "Lo Humano y lo Social"

Tels: (506) 2527-6619 • 2527-6600 • 2527-6666 • Fax: 2253-7946 / Apdo: 1014-2100 GUADALUPE, SAN JOSE  
correo electrónico: alcaldesagoicoechea@hotmail.com