



Municipalidad de Goicoechea

Contraloría de Servicios

Informe Anual de Labores Año 2017

Melvin Montero Murillo

Marzo 2018.

II. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Marco filosófico institucional:

a-Misión: Ser el promotor fundamental del desarrollo del cantón, contribuyendo permanentemente al mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos, soportándose para ello en instrumentos, efectivos de transparencia, eficiencia, participación y coordinación interinstitucional, así como en un alto nivel de motivación y compromiso de todos los funcionarios que integran el Gobierno Local.

b-Visión: Ser el Gobierno Local del Cantón líder de nuestro país por la calidad de vida de sus habitantes, por la eficiencia con que se brindan los servicios y por la infraestructura disponible, contando para ello con un alto grado de confianza de los ciudadanos, un altísimo nivel de eficiencia en la coordinación con el resto de las organizaciones gubernamentales que participan en el desarrollo del Cantón disponiendo de un alto nivel de compromiso y motivación de todos los funcionarios que lo conforman.

c-Valores de la Institución:

Compromiso.

Ética.

Respeto.

Responsabilidad.

Humanismo.

d- Políticas Institucionales:

1-Mejorar la ejecución del proceso administrativo bajo lineamientos de respeto a la legislación, transparencia y rendición de cuentas.

2-Mejorar y ampliar la prestación de los servicios públicos con el fin de elevar la calidad de vida de los pobladores, contando para ello con instrumentos que permitan evaluar la calidad y oportunidad de los servicios.

3-Ejecutar con eficacia y eficiencia los proyectos municipales aprobados por el Concejo Municipal.

4-Procurar una condición financiera sana reflejada, entre cosas por: bajos niveles de endeudamiento, pago oportuno a proveedores y un control eficiente del flujo de caja.

5-Respetar los derechos de los trabajadores.

6-Procurar la disposición de maquinaria y equipo adecuado que permitan tanto la continuidad en el suministro de los servicios como la construcción eficiente de las obras.

7-Procurar que la formulación y revisión de las tasas de servicios atiendan los principios de equidad, costo real y adecuado servicio.

8- Procurar el giro oportuno de las transferencias establecidas por ley, así como la ejecución oportuna de las partidas específicas y transferencias de gobierno.

9- Disponer de un sistema de Catastro Municipal que permita una aplicación justa y eficiente del impuesto sobre bienes inmuebles para todos los habitantes del cantón.

10- Procurar el establecimiento y actualización de un plan de desarrollo urbano sostenible que esté en armonía con la naturaleza y que brinde condiciones necesarias para un desarrollo económico de los habitantes.

11- Promover, como Gobierno Local, la coordinación y comunicación con las diferentes instituciones de servicios, tanto públicas como privadas, que operen en el Cantón.

e- Servicios y trámites municipales.

Servicios y trámites institucionales	
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.

a- DATOS DE LA JERARQUIA INSTITUCIONAL.

Concejo Municipal

Presidenta: Señora. Irene Campos Jiménez

Correo Electrónico: irene.campos@munigoicoechea.com

Teléfono: 2527-66-59.

Fax: 2253-11-31.

Secretaria del Concejo Municipal. Señora. Zahira Artavia Blanco.

Correo electrónico: zahira.artavia@munigoicoechea.com

Teléfono: 2527-66-20.

Alcaldesa Municipal: Licenciada. Ana Lucia Madrigal Faerron.

Teléfono: 2527-66-11.

Correo Electrónico: ana.madrigal@munigoicoechea.com

Fax: 2253-79-46.

Secretaria de la Alcaldesa: Señorita. Viviana Zúñiga Barboza.

Profesión: Secretaria Ejecutiva.

Correo electrónico: viviana.zuniga@munigoicoechea.com

Teléfono: 2527-66-19.

b-DATOS DEL CONTRALOR DE SERVICIOS

Melvin Montero Murillo

Cargo: Contralor de Servicios

Puesto: Profesional Municipal 3

Profesión: Abogado.

Grado Académico: Licenciatura en la Carrera de Derecho.

Tipo de Nombramiento: Interino.

Fecha de nombramiento: 22 de junio del 2012.

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

Tiempo en el cargo: 5 años 8 meses.

Correo Electrónico: contraloria@munigoicoechea.com

Teléfono: 2527-66-15.

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 DE 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

Nombre de Funcionaria	Puesto	Grado Académico
Giselle Fernández Salazar	Secretaria	Secretaria Ejecutiva
Tatiana Hernández Mora	Gestión de Apoyo Temporal	Licda. Adm Pública

Recursos Presupuestarios.

La Contraloría de Servicios **SI** cuenta con una **partida presupuestaria propia**, en el año 2017, 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);

Origen de los recursos: Presupuesto Ordinario, Ingresos Corrientes.

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

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

V. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN.

Institución:	Municipalidad de Goicoechea			
Dependencia:	Contraloría de Servicios			
Periodo:	2017			
Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Consulta por problemas de aguas negras	2	2	100,00%
2	Consulta por el monto del pago de impuestos municipales	9	9	100,00%
3	Solicitud de permiso para instalación de rótulo en local comercial	1	1	100,00%
4	Información sobre permisos de construcción	1	1	100,00%
5	Consulta por mala manipulación en lechería	1	1	100,00%
6	Consulta por arreglo de pago de impuestos	1	1	100,00%
7	Consulta por ladridos de perros	1	1	100,00%
8	Consulta sobre adjudicación de becas	1	1	100,00%
9	Consulta sobre la asignación de presupuestos de Asociaciones vecinales y/o presupuesto municipal	1	1	100,00%
10	Se gestiona ante la Contraloría de Servicios del Banco Popular la devolución de tarjeta de crédito internacional que la retuvo el cajero automático ubicado en la afueras de la Municipalidad	1	1	100,00%
11	Consulta sobre trámite de traspaso de propiedad	1	1	100,00%
12	Consulta por miembros que conforman la Junta Directiva del comité cantonal	1	1	100,00%
13	Consulta de confección de notas para trámites ante alguna dependencia Municipal.	6	6	100,00%
14	Consultas solicitando información sobre corta de árboles en propiedad privada	10	10	100,00%
15	Se brinda información a consulta por estacionamiento de vehículo chatarra y/o estacionados que obstruyen el paso.	12	12	100,00%
16	Trámites de averías en alumbrado público CNFL	6	6	100,00%
17	Consulta por número de teléfono de la Junta de Cementerios	1	1	100,00%
TOTAL		56	56	100,00%

Institución:	Municipalidad de Goicoechea								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								
Tabla 2									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
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 Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Solicitud de inspección y revisión del monto de Bienes e Inmuebles	Avalúos y Catastro	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de información al solicitar un trámite	Dirección Administrativa	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Rótulos que indiquen dónde comprar boletas de estacionamiento	Estacionamientos con boleta	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Indicar fecha programada para reparación de calles	Unidad Técnica de Gestión Vial	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución:	Municipalidad de Goicoechea								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								
Tabla 3									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
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 Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Mal trato recibido por parte de recolector de basura	Alcaldía Municipal	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Mal modo en atención en Plataforma de Servicios	Dirección Administrativa	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Funcionarios no realizan su trabajo	Sanidad e Higiene	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Camión recolector se llevo cables eléctricos	Sanidad e Higiene	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Camión recolector deja basura/líquidos y causa malos olores	Sanidad e Higiene	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Mal trato al adulto mayor	Plataforma de Servicios	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			18	18	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución:	Municipalidad de Goicoechea		
Dependencia:	Contraloría de Servicios		
Periodo:	2017		

Tabla 4									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
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	Solicitud de recolección de basura	Alcaldía Municipal	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Solicitud de reparación de Calles	Alcaldía Municipal	3	2	1	0	66,67%	33,33%	0,00%
3	Limpieza de caños	Alcaldía Municipal	3	2	1	0	66,67%	33,33%	0,00%
4	Solicitud de Limpieza de alcantarilla	Alcantarillado Pluvial	89	87	2	0	97,75%	2,25%	0,00%
5	Reparación de alcantarilla	Alcantarillado Pluvial	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Hundimiento de calle	Alcantarillado Pluvial	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Mantenimiento Parque Municipal	Alcaldía Municipal	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Solicitud entrega mercadería decomisada	Cobros, Licencias y Patentes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Mantenimiento Parque Municipal	Dirección de Gestión Ambiental	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Limpieza de caños	Dirección de Gestión Ambiental	1	0	0	1	0,00%	0,00%	100,00%
11	Permiso construir reductor de velocidad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Trabajos Municipales sin terminar	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Mantenimiento Parque Municipal	Parques y Zonas Verdes	53	53	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Recoger ramas que dejaron empleados municipales	Parques y Zonas Verdes	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Mantenimiento orillas de río	Parques y Zonas Verdes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	Solicitud de colocación malla en Parque Municipal	Parques y Zonas Verdes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Limpieza de caños	Sanidad e Higiene	160	160	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Recolección de basura	Sanidad e Higiene	84	84	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Reparación de calles	Unidad Técnica de Gestión Vial	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			428	423	4	1	98,83%	0,93%	0,23%

/4. Esta Contraloría está a la espera de la respuesta y solución por parte de la Dirección de Gestión Ambiental, dándole e seguimiento correspondiente.

Institución:	Municipalidad de Goicoechea								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								
Tabla 5									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)									
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	Recoger blocks que dejaron después de finalizado trabajos de la Municipalidad	Contraloría de Servicios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución:	Municipalidad de Goicoechea								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								
Tabla 6									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión 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	Baños de la segunda planta en mal estado	Dirección Administrativa	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Solicitud de reparación piso del patio central	Dirección Administrativa	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de dispensadores de jabón en los baños	Dirección Administrativa	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución:	Municipalidad de Goicoechea								
Dependencia:	Contraloría de Servicios								
Periodo:	2017								
Tabla 7									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)									
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	Aprobación para construcción de caño	Alcaldía Municipal	5	3	2	0	60,00%	40,00%	0,00%
4	Solicitud de supervisión de zanja abierta	Alcaldía Municipal	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Solicitud de aprobación de corta de árboles	Alcaldía Municipal	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Solicitud de instalación de tapas de alcantarillas	Alcaldía Municipal	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Solicitud de limpieza de Río	Alcaldía Municipal	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Solicitud de notificación para limpieza de lote	Alcaldía Municipal	1	0	1	1	0,00%	100,00%	100,00%
10	Aprobación para cierre de área Municipal	Alcaldía Municipal	3	2	1	0	66,67%	33,33%	0,00%
11	Caída por rampa mal construida	Alcaldía Municipal	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Invasión de lote Municipal	Alcaldía Municipal	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Solicitud reparar/colocar tapas de alcantarillas	Alcantarillado Pluvial	25	25	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Solicitud de mosaico catastral a lote baldío	Avalúos y Catastro	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Local sin patente de funcionamiento	Cobros, Licencias y Patentes	125	125	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	Aceras obstaculizadas (Ley 7600)	Cobros, Licencias y Patentes	80	80	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Solicitud de mantenimiento de lote	Cobros, Licencias y Patentes	86	85	1	0	98,84%	1,16%	0,00%
18	Construcción/Reparación de aceras	Cobros, Licencias y Patentes	40	40	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Local comercial que invade lote Municipal	Cobros, Licencias y Patentes	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	Ventas ambulantes sin permiso	Cobros, Licencias y Patentes	16	16	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	Funcionamiento de local fuera del horario permitido	Cobros, Licencias y Patentes	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
22	Problemas de canoas/bajantes en casa de habitación	Cobros, Licencias y Patentes	22	22	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
23	Solicitud de inspección a lote baldío	Contraloría de Servicios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

24	Recoger árbol caído en río	Dirección de Gestión Ambiental	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	Denuncia por contaminación de río	Dirección de Gestión Ambiental	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	Tala ilegal de árboles	Dirección de Gestión Ambiental	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
27	Inspección a basurero a cielo abierto	Dirección de Gestión Ambiental	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
28	Inspección por movimiento de tierra	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	21	21	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
29	Problema por canalización de aguas	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	43	43	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
30	Supervisión de Construcción	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	20	20	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
31	Solicitud de muro de protección	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
32	Reparar hundimientos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
33	Reparación de puente	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
34	Inspección construcción sin permisos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	174	173	1	0	99,43%	0,57%	0,00%
35	Recoger árbol caído	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
36	Construcción cuneta de caño/rampa/parillas	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	19	19	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
37	Botadero de tierra y escombros	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	44	44	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
38	Muros/tapias en mal estado	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	21	21	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
39	Instalación de rotulo en baranda Municipal	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
40	Solicitar cierre paso vehicular en alameda	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
41	Postes/cadenas en acera	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
42	Construcción/invasión en lote Municipal	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	18	18	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
43	Inspección a construcción que invade propiedad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	20	20	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
44	Dragado de río	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

45	Problemas con poste quebrado	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
46	Reparación de área de juegos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
47	Construcción afecta propiedad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	31	30	1	0	96,77%	3,23%	0,00%
48	Construcción de ventana afecta privacidad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	25	25	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
49	Problemas con rampa/gradas/cenicero	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	24	24	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
50	Solicitud poda de árboles	Parques y Zonas Verdes	10	9	1	0	90,00%	10,00%	0,00%
51	Solicitud corta de árbol	Parques y Zonas Verdes	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
52	Personas dan mal uso a Parque Municipal	Parques y Zonas Verdes	2	1	1	0	50,00%	50,00%	0,00%
53	Recoger árbol caído	Parques y Zonas Verdes	3	2	1	0	66,67%	33,33%	0,00%
54	Inspeccionar nacimiento de agua en lote Municipal	Parques y Zonas Verdes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
55	Daño a malla en Parque Municipal	Parques y Zonas Verdes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
56	Inspeccionar si lote es Municipal o privado	Parques y Zonas Verdes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
57	Solicitud de hablar con contribuyentes para que saquen basura en horario y lugar indicado	Sanidad e Higiene	25	25	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
58	Solicitud de rótulo "No Botar Basura"	Sanidad e Higiene	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
59	Recolección basura no tradicional/basurero a cielo abierto	Sanidad e Higiene	38	38	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
60	Huecos en la calle	Unidad Técnica de Gestión Vial	19	19	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
61	Escombros en la calle	Unidad Técnica de Gestión Vial	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
62	Solicitud señalización vertical en calle municipal	Unidad Técnica de Gestión Vial	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
63	Inspección de reductores al margen de ley	Unidad Técnica de Gestión Vial	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			1053	1043	10	1	99,05%	0,95%	0,09%

Institución: Municipalidad de Goicoechea

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2017

Tabla 8			
Origen de las inconformidades externas			
No.	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
1	Otros	0	0,00%
2	Alcaldía Municipal	28	1,85%
3	Alcantarillado pluvial	128	8,47%
4	Archivo central	0	0,00%
5	Auditoría	0	0,00%
6	Biblioteca Municipal	0	0,00%
7	Catastro	3	0,20%
8	Cobros, Licencias y Patentes	382	25,28%
9	Cómputo	0	0,00%
10	Consultorio médico	0	0,00%
11	Contabilidad	0	0,00%
12	Contraloría de Servicios	2	0,13%
13	Departamento de Recursos Humanos	0	0,00%
14	Dirección Administrativa	7	0,46%
15	Dirección de Desarrollo Humano	0	0,00%
16	Dirección de Gestión Ambiental	11	0,73%
17	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	506	33,49%
18	Dirección Jurídica	0	0,00%
19	Escuela de Música	0	0,00%
20	Estacionamientos con boleta	1	0,07%
21	Mercado Libre	0	0,00%
22	Oficina de Diversidad	0	0,00%
23	Oficina de la Mujer	0	0,00%
24	Oficina de Niñez, Adolescencia y Adulto Mayor	0	0,00%
25	Parques y Zonas Verdes	85	5,63%
26	Plataforma de Servicios	2	0,13%
27	Proveeduría	0	0,00%
28	Sanidad e Higiene	326	21,58%
29	Sección de Obras	0	0,00%
30	Secretaría del Concejo Municipal	0	0,00%
31	Taller Mecánico	0	0,00%
32	Tesorería	0	0,00%
33	Unidad técnica de Gestión Vial	30	1,99%
TOTAL ^{1/}		1511	100,00%

VI. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Tabla 1			
Principales unidades organizacionales que originan las inconformidades			
No.	Unidad Organizacional	Total Inconformidades	Total Inconf. (%)
1	Otros	0	0,00%
2	Alcaldía Municipal	28	1,85%
3	Alcantarillado pluvial	128	8,47%
4	Archivo central	0	0,00%
5	Auditoría	0	0,00%
6	Biblioteca Municipal	0	0,00%
7	Catastro	3	0,20%
8	Cobros, Licencias y Patentes	382	25,28%
9	Cómputo	0	0,00%
10	Consultorio médico	0	0,00%
11	Contabilidad	0	0,00%
12	Contraloría de Servicios	2	0,13%
13	Departamento de Recursos Humanos	0	0,00%
14	Dirección Administrativa	7	0,46%
15	Dirección de Desarrollo Humano	0	0,00%
16	Dirección de Gestión Ambiental	11	0,73%
17	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	506	33,49%
18	Dirección Jurídica	0	0,00%
19	Escuela de Música	0	0,00%
20	Estacionamientos con boleta	1	0,07%
21	Mercado Libre	0	0,00%
22	Oficina de Diversidad	0	0,00%
23	Oficina de la Mujer	0	0,00%
24	Oficina de Niñez, Adolescencia y Adulto Mayor	0	0,00%
25	Parques y Zonas Verdes	85	5,63%
26	Plataforma de Servicios	2	0,13%
27	Proveeduría	0	0,00%
28	Sanidad e Higiene	326	21,58%
29	Sección de Obras	0	0,00%
30	Secretaría del Concejo Municipal	0	0,00%
31	Taller Mecánico	0	0,00%
32	Tesorería	0	0,00%
33	Unidad técnica de Gestión Vial	30	1,99%
	Total	1511	100,00%

Tabla 2							
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	22	6	28	1,46%	0,40%	1,85%
3	Alcantarillado pluvial	126	2	128	8,34%	0,13%	8,47%
4	Archivo central	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
5	Auditoría	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
6	Catastro	3	0	3	0,20%	0,00%	0,20%
7	Cobros, Licencias y Patentes	381	1	382	25,22%	0,07%	25,28%
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	Contraloría de Servicios	2	0	2	0,13%	0,00%	0,13%
12	Departamento de Recursos Humanos	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
13	Dirección Administrativa	7	0	7	0,46%	0,00%	0,46%
14	Dirección de Desarrollo Humano	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
15	Dirección de Gestión Ambiental	10	1	11	0,66%	9,09%	0,73%
16	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	504	2	506	33,36%	0,40%	33,49%
17	Dirección Jurídica	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
18	Escuela de Música	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
19	Estacionamientos con boleta	1	0	1	0,07%	0,00%	0,07%
20	Mercado Libre	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
21	Oficina de Diversidad	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
22	Oficina de la Mujer	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
23	Oficina de Niñez, Adolescencia y Adulto Mayor	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
24	Parques y Zonas Verdes	80	5	85	5,29%	5,88%	5,63%
25	Plataforma de Servicios	2	0	2	0,13%	0,00%	0,13%
26	Proveeduría	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
27	Sanidad e Higiene	326	0	326	21,58%	0,00%	21,58%
28	Sección de Obras	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
29	Secretaría del Concejo Municipal	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
30	Taller Mecánico	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
31	Tesorería	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
32	Unidad Técnica de Gestión Vial	30	0	30	1,99%	0,00%	1,99%
Total		1494	17	1511	98,87%	1,13%	100,00%

VII. 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. En este año 2017 se diseñó una nueva edición de la Guía de Usuario, con el fin de que los contribuyentes cuenten con un folleto que los oriente y los nutra sobre el funcionamiento de la Contraloría de Servicios y las potestades otorgadas por ley.
2. El 27 de octubre del 2017, la Contraloría de Servicios organizó la charla “Derecho a la Información Pública”, contando con la colaboración de la Procuraduría General de la República, Área de la Ética Pública. La disertación estuvo a cargo de la Licenciada Evelyn Hernández Kelly, Abogada de la Procuraduría, Área de la Ética, a dicho evento asistieron 60 personas, entre dirigentes comunales, Regidores, Síndicos, y jefaturas y/o asistentes administrativos.
3. A efecto de medir la percepción de los servicios, de nuevo este año 2017, se realizó una encuesta a 300 contribuyentes, incluso el formulario fue colgado en la página web.
4. Se continúa realizando inspecciones o visitas a las comunidades, a fin de atender requerimientos de los ciudadanos del Cantón.

VIII. LOGROS ANUALES ALCANZADOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE ACUERDO CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CS DEL AÑO BAJO ANALISIS.

Metas Programadas en el PAT, año 2017	Logros por meta	Metas no alcanzadas	Razones por la que no se alcanzaron	Metas a retomar y acciones de mejora
Atender el 100% de las inconformidades, denuncias o sugerencias presentadas por las personas usuarias durante el año de gestión.	Se tramitaron un total de 1511. Con respuesta 1492, sea el 98,87%.	Quedaron pendientes 17 inconformidades, para un 1,13% sin respuesta	Pendiente por contestar por parte de la unidad operativa a cargo.	17 quejas pendientes se retoman o se les da el seguimiento en el año 2018, para concretar su respuesta.
Revisar el Sistema en su totalidad y realizar las correcciones necesarias.	Se corrigió y ajustó el Sistema de Tramitación de quejas de la CS en un 100%.			
Impresión de 500 despleables. Por medio de Orden de Compra.	Se realizó impresión de 1000 despleables y 1000 Guías de Usuario.			
Encuestar a 200 contribuyentes.	Se encuestaron 300 usuarios.			
Fiscalizar el cumplimiento de acuerdos del Concejo Municipal donde la CS tiene competencia.	Conforme al Consecutivo proporcionado por la Secretaría Municipal, se logró dar seguimiento.			

IX. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Deficiencia Institucional
1. El servicio de limpieza de caños es deficiente, hay sectores que por meses no se realiza dicha labor.
2. Deficiente coordinación interdepartamental para la finalización adecuada de trabajos, por ejemplo se realiza poda de un árbol y no se recoge la biomasa,
3. Las unidades operativas que se encargan de: Recolección de basura no tradicional, poda y/o corta de arboles y limpieza de zonas verdes, no cuentan con maquinaria propia o asignada a su dependencia. Sea depende de otra dependencia para realizar labores mencionadas.
4. Incumplimientos de plazos establecidos por ley, para contestar a los contribuyentes las solicitudes de información, peticiones y hasta denuncias, cuando se presentan directamente en las dependencias.
5. Falta de pasamanos de un lado de las escaleras del Palacio Municipal.
6. Aceras en mal estado, en su mayoría no cumplen con la Ley 7600. Las rampas construidas por la Municipalidad se deterioraron muy rápido, indica que el trabajo fue de mala calidad.
7. Deficiencia en el seguimiento de las inconformidades por parte de las unidades operativas, una vez que se brinda respuesta a la Contraloría de Servicios.
8. El problema con el mantenimiento de la red vial cantonal continúa.
9. En cuanto a las acciones en el tratamiento de los residuos sólidos, conforme a ley, es poco el avance.
10. Sigue sin darse una solución integral y permanente a la problemática sobre el cobro judicial de los impuestos adeudados por los contribuyentes, lo cual es preocupante.
11. Los procesos de incumplimiento a la Ley de Construcciones, su reglamento y demás normativa conexas en su mayoría no se culmina. La deficiencia se presenta en que los casos no se presentan en los tribunales correspondientes.

X. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

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. La Ley 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” en su artículo 24 establece que debe existir la plaza de Subcontralor o Subcontralora de Servicios.

XI. 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			
Oficio CS-0058-17 se recomienda la instalación de un nuevo dispositivo (aguja) entrada del Plantel Municipal.	X		Mediante DAD 01010-17, se ordena la contratación para el mantenimiento y reparación de la aguja.	Se realizó trabajo de reparación y mantenimiento, quedando en óptimas condiciones.	
Mediante el Sistema de tramitación de la CS, se solicita nuevos dispensadores de jabón para los servicios sanitarios	X		Mediante correo la Dirección Adva, contesta que se están gestionando la adquisición de nuevos dispensadores	Se instalaron nuevos dispensadores de jabón para manos, en los servicios sanitarios	
Oficio CS-0052-17 autorización gasto actualización del Sist. Tramitación Quejas de la CS.	X		En oficio AG 2184-17 dirigido a la Dirección Adva Financiera se autoriza gasto.	Sistema de Tramitación de inconformidades de la CS actualizado.	
Oficio CS-0146-17, se solicita paneles informativos.	X		Oficio AG-4407-17, dirigido a la Direcc. Adva, valoración presupuestaria.	Está en trámite la compra de los paneles.	
Oficio CS-0201-17, nombramiento de personal en Depto. de Patentes.	X		En oficio AG-6139-17, la Alcaldía informa del nombramiento	Nombramiento interino de inspectores en el Depto. de Patentes	
En oficio CS-0217-17, solicitud de compra de 4 sillas para sala espera de la CS.	X		Con oficio DAD 3701-2017, la Dirección Adva-Financiera ordena la compra de las sillas.	Se compraron las sillas, siendo ubicadas en la sala de espera de la CS.	

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.

XII. RECOMENDACIÓN A LA SECRETARIA TÉCNICA

Ninguna.

XIII. ANEXOS

ANEXO N° 1

ANÁLISIS DE ENCUESTA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Se realizaron 300 encuestas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2017, a fin de conocer el grado de satisfacción que tienen los contribuyentes de la Municipalidad de Goicoechea, respecto a los servicios que presta.

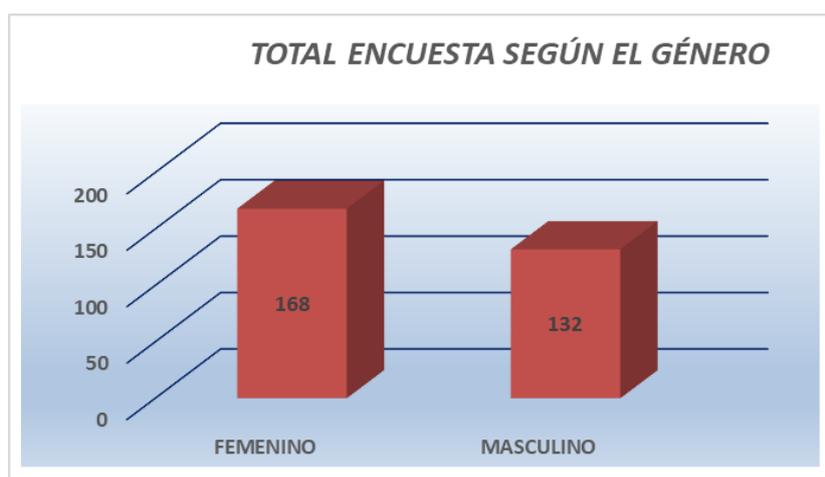
Estas encuestas se realizaron dentro del Palacio Municipal en las dependencias de Plataforma de Servicios, Cajas, Oficinas de Desarrollo Humano, parada de buses en los distritos del cantón, así como en las afueras del Palacio.

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

TOTAL ENCUESTAS POR DISTRITO

DISTRITO	ENCUESTA
CALLE BLANCOS	38
GUADALUPE	86
IPIS	44
MATA DE PLÁTANO	29
PURRAL	45
RANCHO REDONDO	26
SAN FRANCISCO	32
TOTAL	300

De los 300 contribuyentes encuestados, 168 fueron del sexo Femenino y 132 del sexo Masculino.



Para poder medir el grado de satisfacción de los contribuyentes en los diferentes servicios que presta esta Municipalidad, se les pidió que se diera una calificación a los Servicios Externos. También se les solicitó que calificarán los Servicios Sociales y Servicio al Cliente en los diferentes departamentos a los que habían solicitado un trámite y/o consulta. Esta calificación se daba en un rango de 1 a 5, donde 1 era la calificación “malo” y 5 calificación “excelente”, para luego ponderar dichas calificaciones. Resultados que se detallan a continuación de acuerdo a la encuesta realizada.

¿COMO CALIFICA LOS SERVICIOS EXTERNOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?

TOTAL GENERAL DE LAS CALIFICACIONES SEGÚN SERVICIOS EXTERNOS

	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO
RECOLECCION BASURA	0%	2%	9%	30%	26%	33%	100%	3,81
ASEO DE VIAS	1%	21%	23%	27%	19%	9%	99%	2,72
MANTENIMIENTO PZV	7%	13%	18%	27%	23%	11%	93%	3,02
RESIDUOS NO TRADICIONALES	4%	22%	29%	29%	11%	5%	96%	2,45
ALCANTARILLADO PLUVIAL	4%	22%	22%	35%	11%	7%	96%	2,57
MANTENIMIENTO DE CALLES Y VIAS	2%	40%	27%	19%	7%	5%	98%	2,08
EVENTOS CULTURALES/DEP/ED	27%	16%	15%	21%	12%	9%	73%	2,76
TOTAL	6%	19%	20%	27%	16%	11%	94%	2,78

* TOTAL de los que responden la calificación

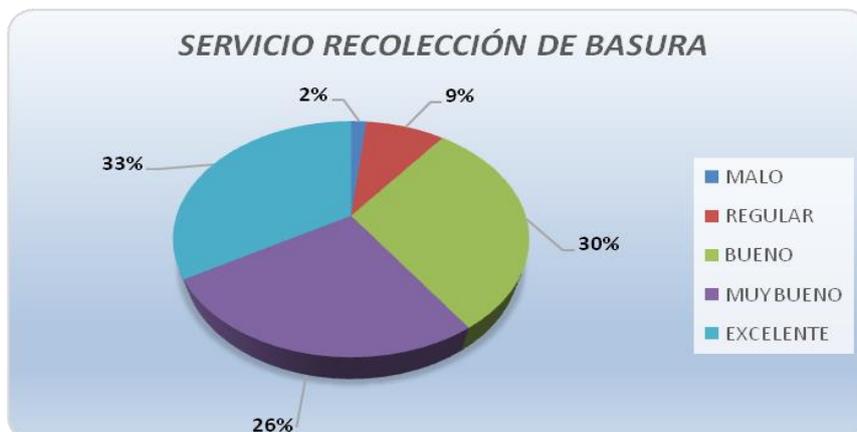
El promedio de cada uno de los servicios que brinda la Municipalidad, se calcularon considerando sólo los encuestados que calificaron dichos servicios, por lo que no considera aquellos contribuyentes que dejaron de dar su calificación (N/A).

En el caso del Total, se procedió de igual forma a calcular sobre la base de entrevistados que indicaron alguna calificación, siendo sus valores el promedio de las diferentes calificaciones obtenidas entre los diferentes servicios.

A continuación, se detalla de manera individual cada uno de estos departamentos.

SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA

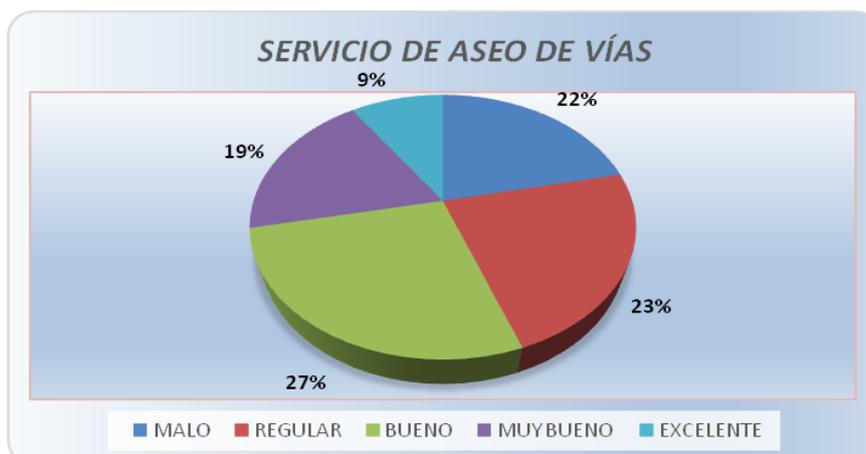
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	5	2%
REGULAR	26	9%
BUENO	90	30%
MUY BUENO	78	26%
EXCELENTE	100	33%
TOTAL	299	100%



De acuerdo al cuadro anterior el Servicio de Recolección de Basura es considerado por un 33% de los encuestados como Excelente y obtuvo un promedio de 3,81 como calificación.

SERVICIO DE ASEO DE VÍAS

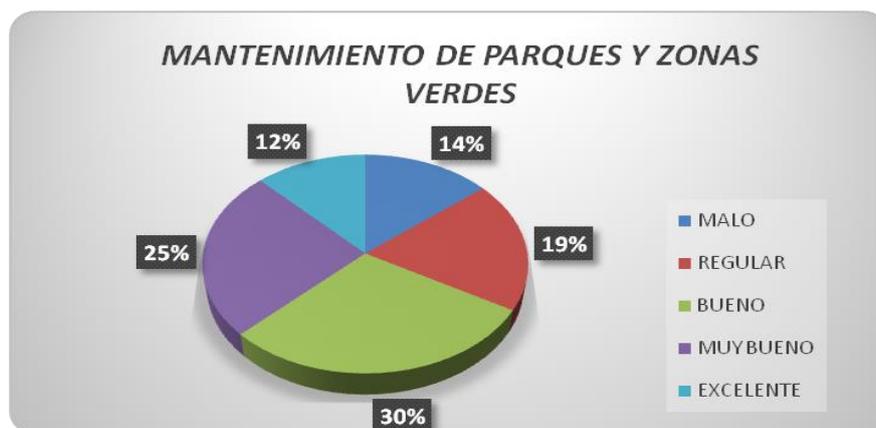
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	64	22%
REGULAR	68	23%
BUENO	81	27%
MUY BUENO	56	19%
EXCELENTE	28	9%
TOTAL	297	100%



Tal como se observa en la gráfica el Aseo de las Vías es considerado entre Regular y Bueno, es por ello que su calificación promedio fue de 2,72, se debe prestar un poco más de atención a este servicio para mejorar el grado de percepción por parte de los contribuyentes.

MANTENIMIENTO DE PARQUES Y ZONAS VERDES

CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	39	14%
REGULAR	54	19%
BUENO	82	29%
MUY BUENO	70	25%
EXCELENTE	34	12%
TOTAL	279	100%



En cuanto al mantenimiento de los Parques y Zonas Verdes los contribuyentes encuestados lo consideran como Bueno, obteniendo un promedio de 3,02%.

RECOLECCION RESIDUOS NO TRADICIONALES

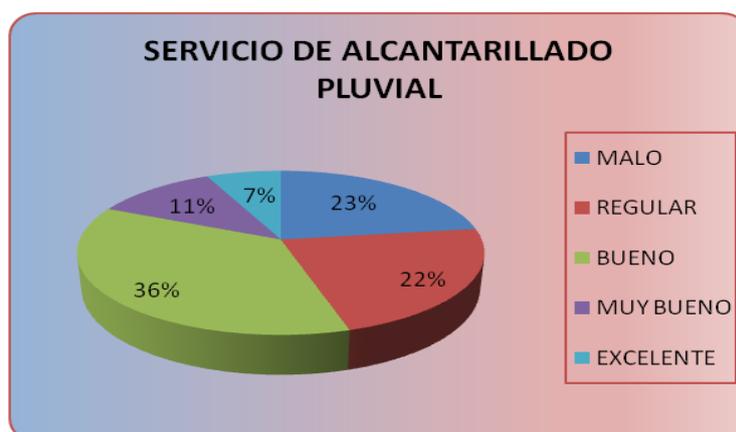
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	67	23%
REGULAR	86	30%
BUENO	86	30%
MUY BUENO	33	11%
EXCELENTE	15	5%
TOTAL	287	100%



El servicio de Recolección de Residuos No Tradicionales fue calificado por los contribuyentes con un promedio de 2,45; de ahí que en la gráfica se observa que un 30% de los encuestados lo considera Regular e igual proporción como Bueno. Los encuestados comentaron que sería conveniente que este servicio se realice más seguido.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO PLUVIAL

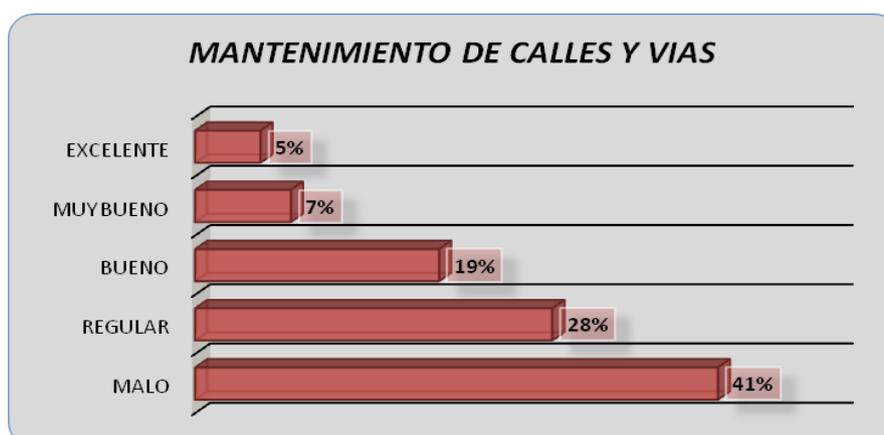
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	66	23%
REGULAR	65	22%
BUENO	105	36%
MUY BUENO	33	11%
EXCELENTE	20	7%
TOTAL	289	100%



En el cuadro de la calificación al Servicio de mantenimiento del Alcantarillado Pluvial 105 encuestados lo consideran Bueno, esto equivale a un 36%, sin embargo, su promedio de calificación fue de 2,57, debido a que hay un 23% que lo percibe como Malo y un 22% Regular, por lo que se debe prestar atención al servicio que se está dando, para mejorarlo día con día.

MANTENIMIENTO DE CALLES Y VIAS

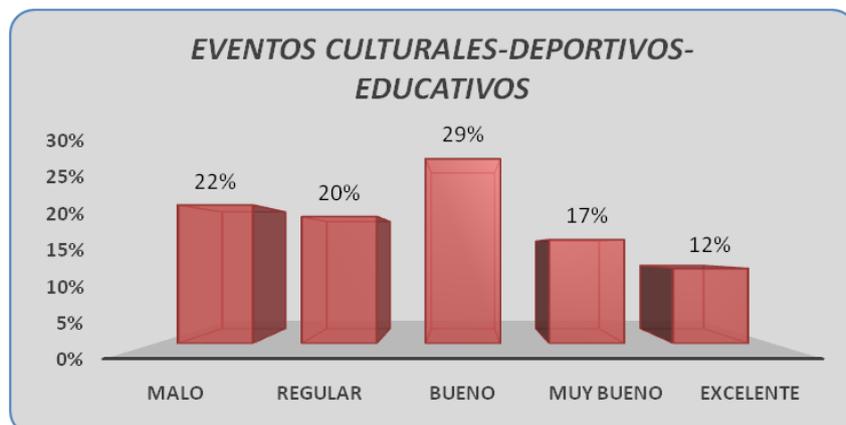
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	120	41%
REGULAR	82	28%
BUENO	56	19%
MUY BUENO	22	7%
EXCELENTE	15	5%
TOTAL	295	100%



El Mantenimiento de las Calles y Vías fue calificado por 41% de los encuestados como Malo, un 28% Regular y el 19% considera que es Bueno. Obteniendo un promedio de 2,08.

EVENTOS CULTURALES-DEPORTIVOS-EDUCATIVOS

CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	48	22%
REGULAR	44	20%
BUENO	64	29%
MUY BUENO	36	17%
EXCELENTE	26	12%
TOTAL	218	100%



Sobre el total de los encuestados que han asistido a uno u otro de los Eventos que realiza la Municipalidad un 29% perciben estas actividades como Buenas.

¿COMO CALIFICA LOS SERVICIOS SOCIALES QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?

TOTAL GENERAL DE LAS CALIFICACIONES SEGÚN SERVICIOS SOCIALES

	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO
OFICINA DE LA MUJER	66%	1%	1%	9%	5%	17%	34%	4,07
NIÑEZ ADOLESCENCIA	68%	2%	2%	8%	9%	12%	32%	3,82
OFICINA DIVERSIDAD	82%	1%	2%	5%	3%	7%	18%	3,74
ESCUELA DE MUSICA	78%	1%	0%	6%	8%	7%	22%	3,89
BIBLOTECA	75%	0%	1%	7%	6%	10%	25%	3,99
INTERMEDIACION DE EMPLEO	79%	6%	4%	3%	4%	4%	21%	2,86
ADULTOS MAYORES	79%	0%	3%	5%	4%	8%	21%	3,84
BECAS	70%	2%	6%	5%	5%	12%	30%	3,60
TOTAL	75%	2%	2%	6%	6%	10%	25%	3,75

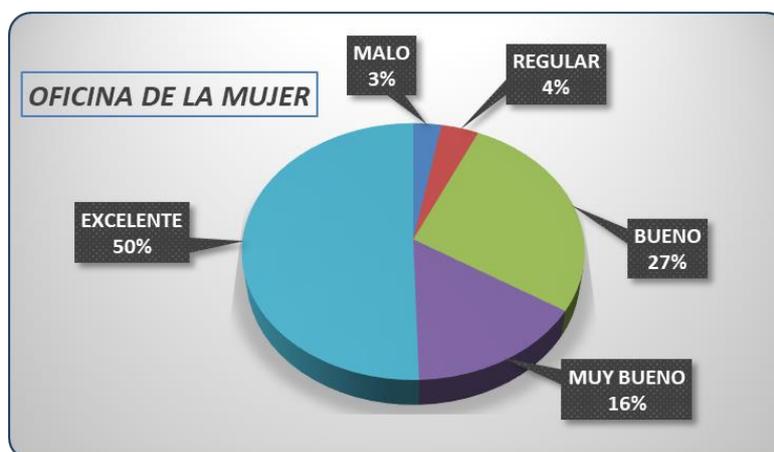
*TOTAL de los que responden la calificación

En cuanto a los Servicios Sociales que brinda la Municipalidad, por parte de la Dirección de Desarrollo Humano, se les consulto a los encuestados si habían solicitado algún servicio y/o consulta y de haberlo realizado se indicó que le dieran una calificación al servicio/consulta que recibieron. Para esta calificación también se utilizó la tabla de 1(Malo) hasta 5(Excelente).

A continuación, se detallan los resultados de cada uno de estos Servicios.

OFICINA DE LA MUJER

CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	3	3%
REGULAR	4	4%
BUENO	28	27%
MUY BUENO	16	16%
EXCELENTE	52	50%
TOTAL	103	100%



De los 300 encuestados solo 103 respondieron haberse dirigido a la Oficina de la Mujer y un 50% de éstos calificaron el servicio como Excelente y un 27% dice que es Bueno; con un promedio de 4,07.

OFICINA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

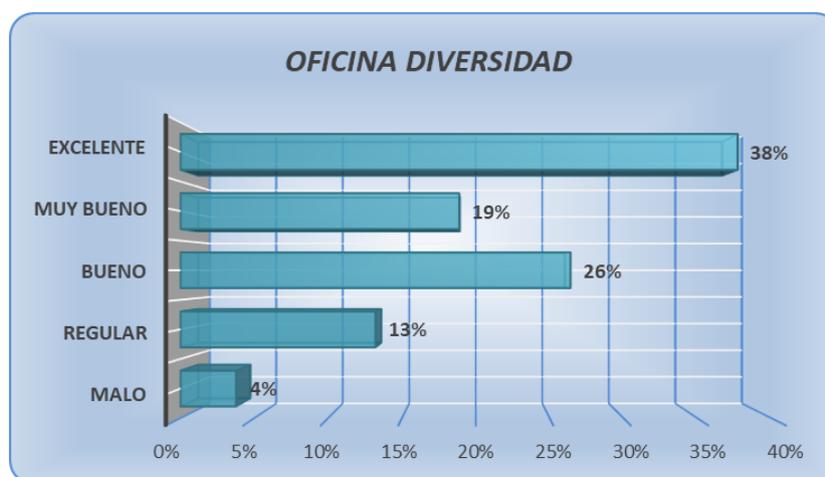
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	6	6%
REGULAR	6	6%
BUENO	23	24%
MUY BUENO	26	27%
EXCELENTE	36	37%
TOTAL	97	100%



El 32% de los encuestados ha acudido a la Oficina de la Niñez y califica el servicio de Muy Bueno a Excelente, obteniendo así un promedio de 3,82.

OFICINA DIVERSIDAD

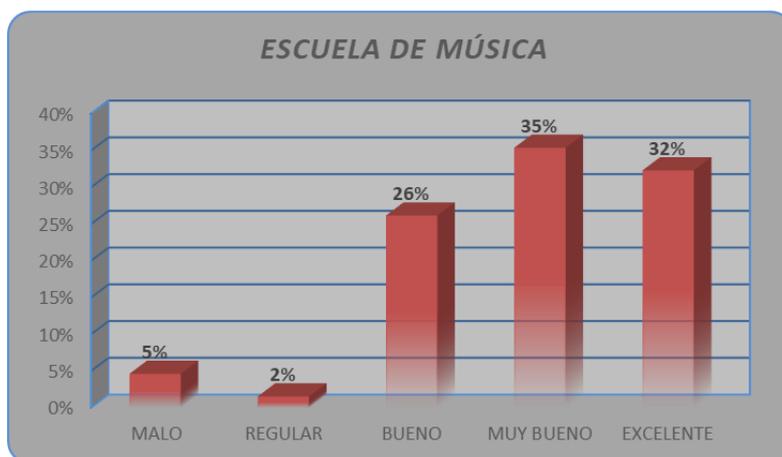
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	2	4%
REGULAR	7	13%
BUENO	14	26%
MUY BUENO	10	19%
EXCELENTE	20	38%
TOTAL	53	100%



En esta gráfica se aprecia que de los 53 contribuyentes que han acudido a la Oficina de Diversidad perciben que el servicio que se le brindó fue Excelente (38%), un 19% Muy Bueno y un 26% Bueno y su promedio de calificación es de 3,74.

ESCUELA DE MÚSICA

CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	3	5%
REGULAR	1	2%
BUENO	17	26%
MUY BUENO	23	35%
EXCELENTE	21	32%
TOTAL	65	100%



El 22% de los encuestados han recibido servicio o han ido hacer alguna consulta a la Escuela de Música y dicha calificación va de Muy Bueno a Excelente, dando como calificación un promedio de 3,89.

BIBLIOTECA MUNICIPAL

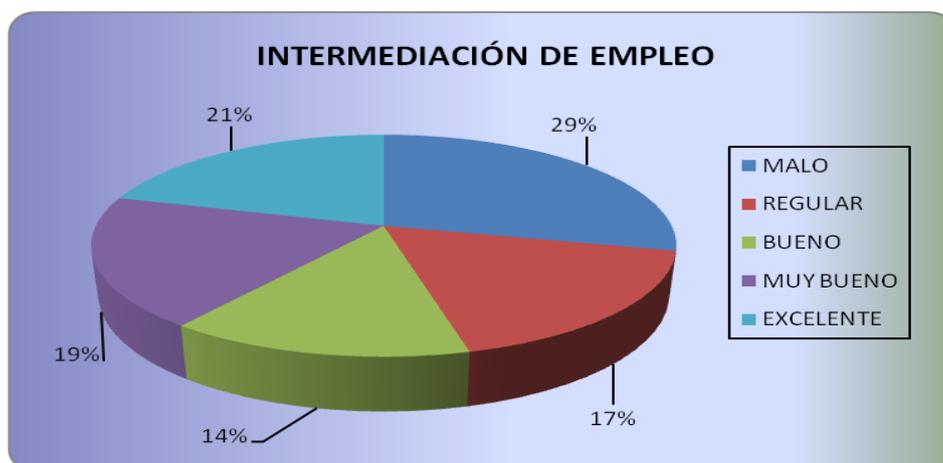
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	1	1%
REGULAR	3	4%
BUENO	22	29%
MUY BUENO	19	25%
EXCELENTE	30	40%
TOTAL	75	100%



Del total de los encuestados, 75 contribuyentes evaluaron el servicio que les brindo en la Biblioteca Municipal y un 40% lo califico de Excelente, dando como resultado un promedio de 3,89.

INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO

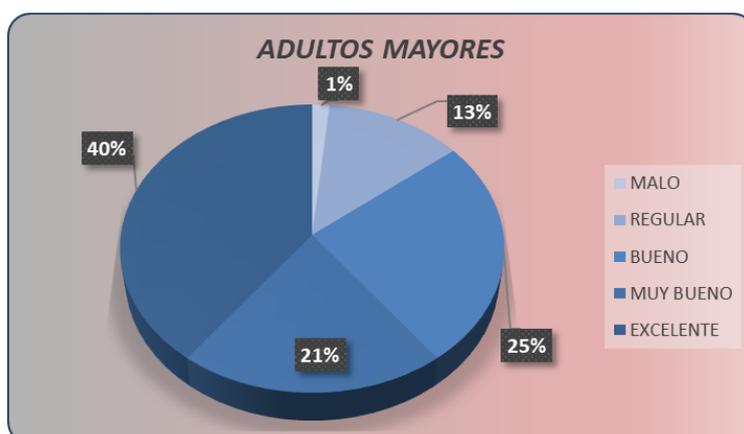
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	18	29%
REGULAR	11	17%
BUENO	9	14%
MUY BUENO	12	19%
EXCELENTE	13	21%
TOTAL	63	100%



Como se observa en el cuadro, 63 de los encuestados han acudido al Servicio de Intermediación de Empleo, lo que equivale al 21% del total de encuestas y obtuvo un 2,86 de promedio en su calificación. En base a estos resultados de percepción, se presenta una oportunidad de mejora para que los contribuyentes estén aún más satisfechos con el servicio.

ADULTOS MAYORES

CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	1	2%
REGULAR	8	13%
BUENO	16	25%
MUY BUENO	13	21%
EXCELENTE	25	40%
TOTAL	63	100%



Un 40% de los contribuyentes que solicitaron servicio y/o consulta referente a los Adultos Mayores le dieron una calificación de Excelente y el promedio de su nota fue de 3,84.

SOLICITUD DE BECAS

CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	7	8%
REGULAR	17	19%
BUENO	16	18%
MUY BUENO	15	17%
EXCELENTE	35	39%
TOTAL	90	100%



Al igual que en la mayoría de los departamentos de la Dirección de Desarrollo Humano, el 39% de los encuestados que le dieron una calificación al servicio de Solicitud de Becas lo considera como Excelente, obteniendo un promedio de 3,60.

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

TOTAL GENERAL DE LAS CALIFICACIONES SEGÚN SERVICIO AL CLIENTE

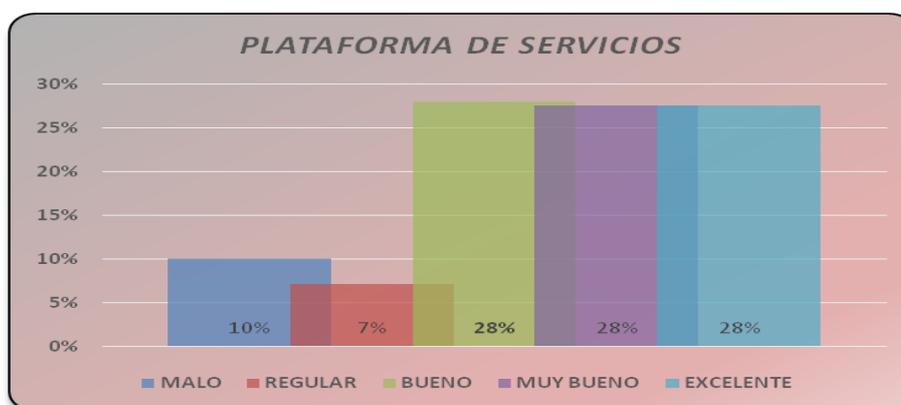
	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO
PLATAFORMA DE SERVICIOS	20%	8%	6%	22%	22%	22%	80%	3,55
CONTRALORIA DE SERVICIOS	46%	1%	5%	20%	15%	13%	54%	3,66
AREA DE CAJA	26%	1%	4%	17%	17%	36%	74%	4,13
COBROS, LICENCIAS Y PATENTES	51%	5%	4%	14%	18%	8%	49%	3,41
CENSO, CATASTRO Y AVALUOS	52%	1%	7%	14%	12%	14%	48%	3,64
DIRECCION DE INGENIERIA	58%	5%	6%	12%	13%	6%	42%	3,21
ALCALDIA MUNICIPAL	58%	6%	12%	12%	5%	7%	42%	2,88
ATENCION TELEFONICA	41%	10%	10%	18%	15%	7%	59%	2,96
TOTAL	44%	5%	7%	16%	15%	14%	56%	3,48

*TOTAL de los que responden la calificación

A los contribuyentes encuestados, se les brindo una lista de departamentos de atención al cliente, para que indicaran si habían realizado trámites y/o consultas y a su vez que en base a la misma tabla calificara el servicio brindado, para tal efecto, podían mencionar más de un departamento. En este cuadro podemos observar que el área de Plataforma de Servicios, las Cajas y Contraloría de Servicios son los departamentos donde más acuden los contribuyentes, sin dejar de lado la Atención Telefónica.

PLATAFORMA DE SERVICIOS

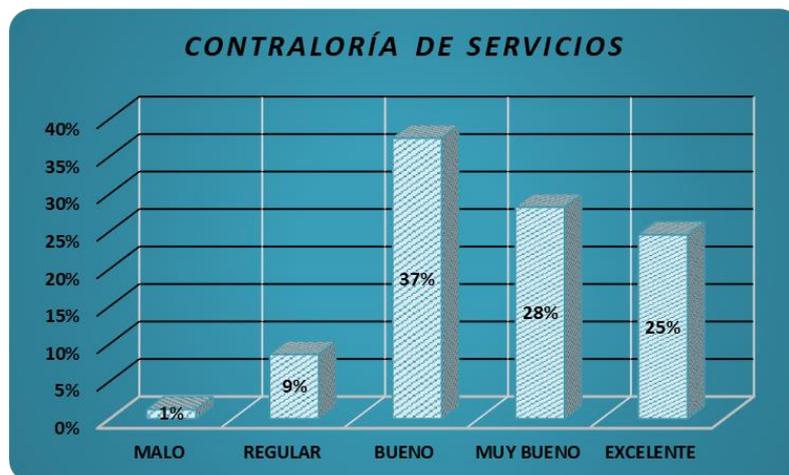
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	24	10%
REGULAR	17	7%
BUENO	67	28%
MUY BUENO	66	28%
EXCELENTE	66	28%
TOTAL	240	100%



Del total de los encuestados, 240 contribuyentes han realizado un trámite/consulta en Plataforma de Servicios y en porcentaje similar perciben que el servicio que reciben es Bueno, Muy Bueno o Excelente, con un promedio de calificación es de 3,55.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

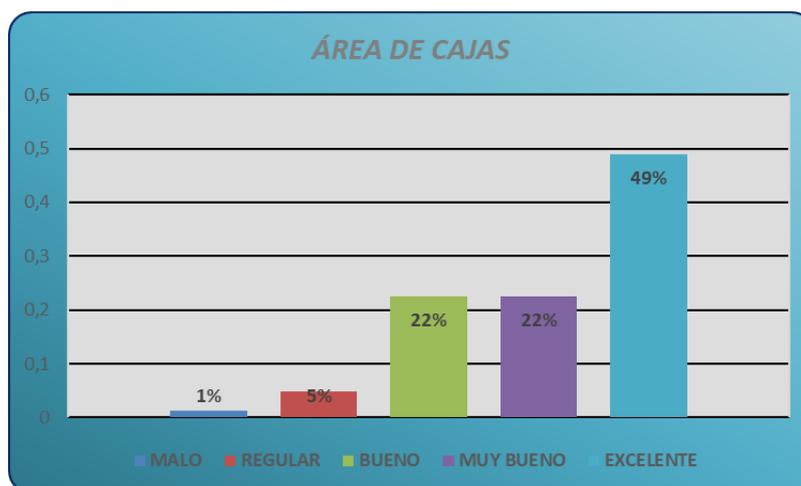
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	2	1%
REGULAR	14	9%
BUENO	61	37%
MUY BUENO	46	28%
EXCELENTE	40	25%
TOTAL	163	100%



Según la calificación que le dieron los 163 encuestados que han acudido a la Contraloría de Servicios, en su mayoría lo calificaron en un rango de Bueno a Muy Bueno, con un promedio de 3,66.

AREA DE CAJAS

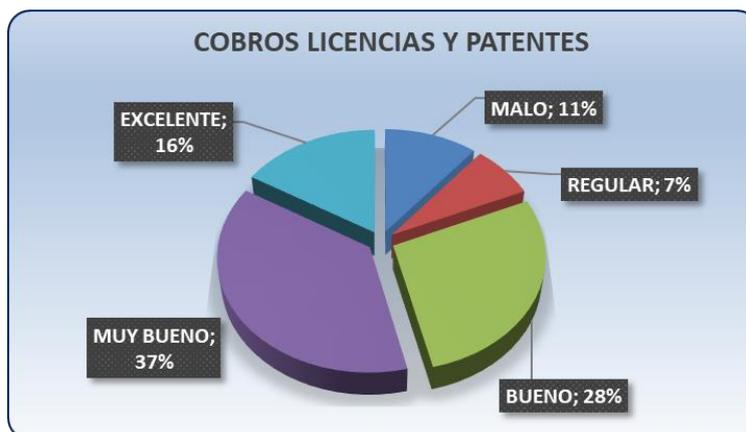
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	3	1%
REGULAR	11	5%
BUENO	50	22%
MUY BUENO	50	22%
EXCELENTE	109	49%
TOTAL	223	100%



El área de Cajas obtuvo un 49% de calificación Excelente por parte de los contribuyentes que realizan sus trámites ahí, obteniendo así un promedio de 4,13.

COBROS LICENCIAS Y PATENTES

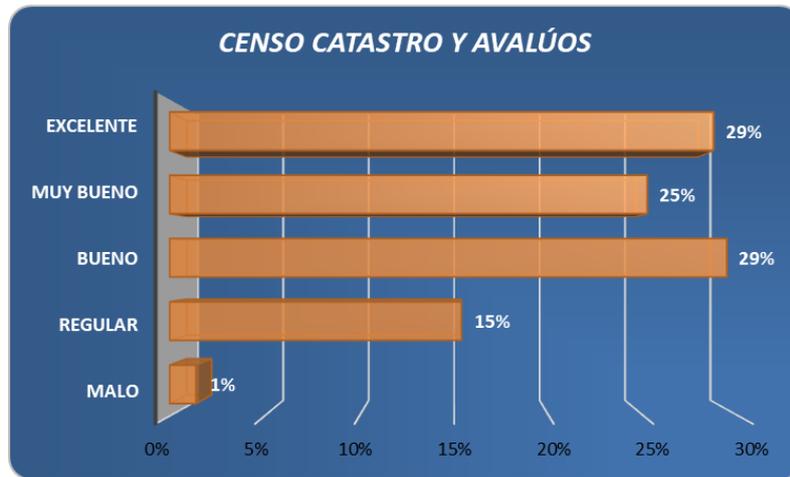
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	16	11%
REGULAR	11	7%
BUENO	41	28%
MUY BUENO	55	37%
EXCELENTE	24	16%
TOTAL	147	100%



El Departamento de Cobros, Licencias y Patentes es uno de los departamentos a los que más han acudido los contribuyentes encuestados y su servicio fue calificado de Bueno a Muy Bueno, con un promedio de 3,41.

CENSO CATASTRO Y AVALÚOS

CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	2	1%
REGULAR	22	15%
BUENO	42	29%
MUY BUENO	36	25%
EXCELENTE	41	29%
TOTAL	143	100%



El promedio de calificación que obtuvo el Departamento de Censo Catastro y Avalúos es de 3,64, el cual su servicio lo consideran en igual porcentaje Bueno y Excelente.

DIRECCIÓN DE INGENIERIA

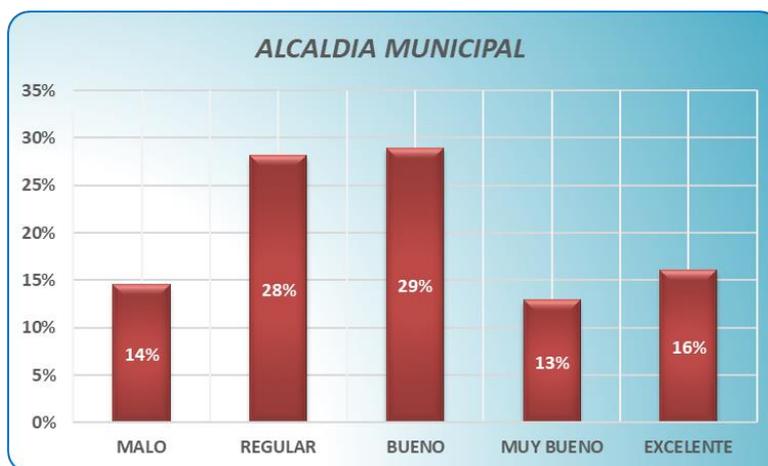
CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	15	12%
REGULAR	19	15%
BUENO	35	28%
MUY BUENO	38	30%
EXCELENTE	19	15%
TOTAL	126	100%



El servicio que recibieron los contribuyentes que acudieron a la Dirección de Ingeniería fue calificado en un 30% como Muy bueno y un 28% como Bueno. Su promedio de calificación es de 3,21.

ALCALDIA MUNICIPAL

CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	18	14%
REGULAR	35	28%
BUENO	36	29%
MUY BUENO	16	13%
EXCELENTE	20	16%
TOTAL	125	100%



Los encuestados que han realizado trámites y/o consultas en el despacho de Alcaldía Municipal, calificaron el servicio que recibieron en porcentajes muy similares como Regular o Bueno, resultando un 2,88 de promedio en calificación.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	31	17%
REGULAR	30	17%
BUENO	53	30%
MUY BUENO	44	25%
EXCELENTE	20	11%
TOTAL	178	100%



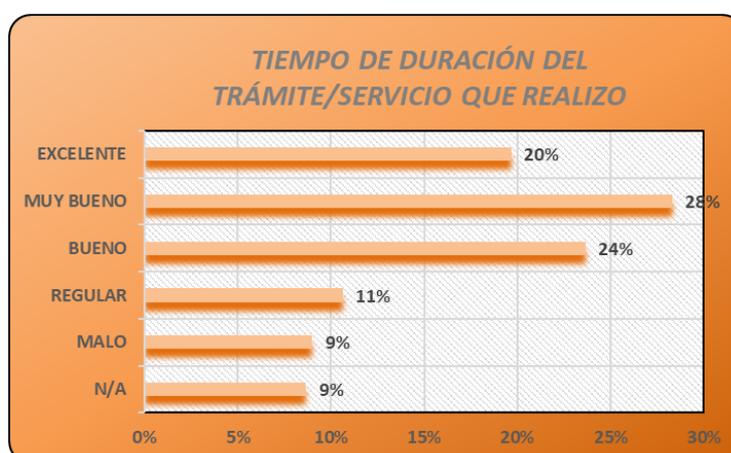
La Atención Telefónica fue calificada en un 30% como Bueno y un 25% Muy Bueno, esto por parte de los que han realizado llamadas a la Municipalidad. El promedio de calificación es de 2,96.

Como parte del Servicio al Cliente, es importante también conocer cómo perciben los contribuyentes el tiempo que duraron realizando los trámites, así como el resultado que obtuvieron.

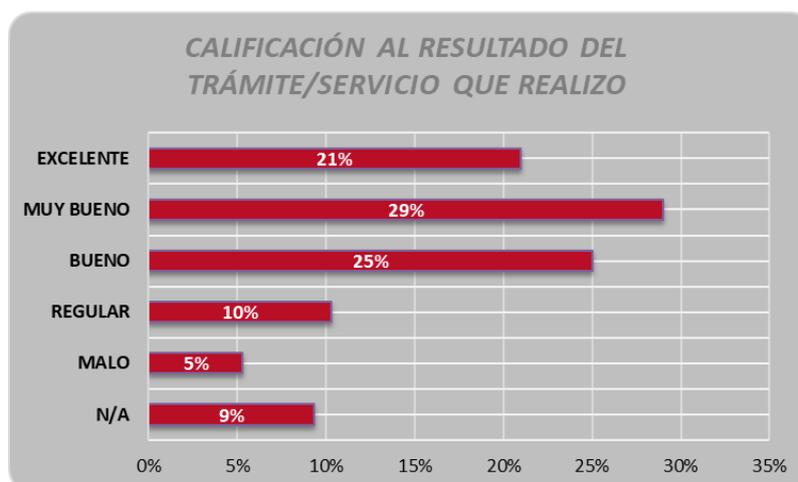
A continuación, se detalla los resultados:

	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO
TIEMPO DURACION DEL TRAMITE	9%	9%	11%	24%	28%	20%	91%	3,43
RESULTADO DEL TRAMITE	9%	5%	10%	25%	29%	21%	91%	3,55

*TOTAL de los que responden la calificación

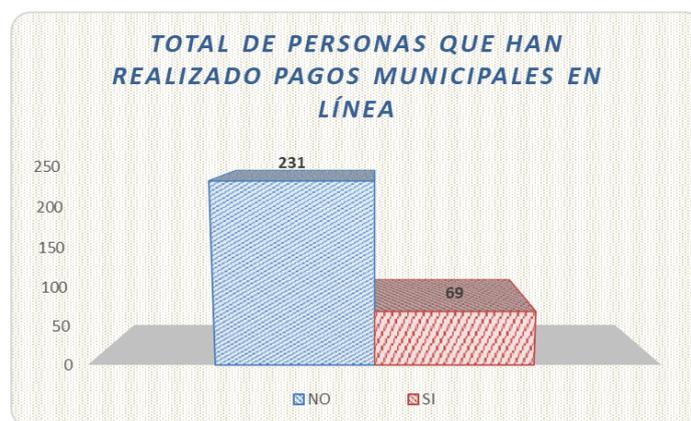


El Tiempo que han tenido que esperar los contribuyentes encuestados, lo califican entre Bueno a Muy Bueno y obtuvo un 3,43 de promedio.



De acuerdo, a la calificación que le dieron al Resultado del Trámite, se puede decir que han quedado satisfechos ya un 29% lo consideran Muy Bueno y un 25% Bueno. Promedio 3,55.

En esta encuesta también se les consulto a los contribuyentes si el pago de los servicios e impuestos Municipales lo han realizado en Línea a través de los bancos, del cual 69 de ellos respondieron que Sí lo han realizado y 231 No lo han hecho.



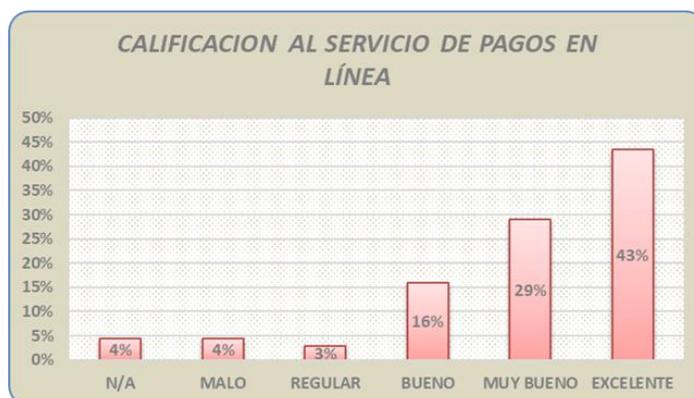
Del total de encuestados que Sí han pagado los servicios y/o impuestos en Línea calificaron este trámite en su mayoría como Excelente (43%). Con un promedio de 4,09

	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO
CALIFICACION PAGOS EN LINEA	78%	1%	1%	4%	7%	10%	22%	4,09
TOTAL	78%	1%	1%	4%	7%	10%	22%	4,09

*TOTAL de los que responden la calificación

CALIFICACION AL SERVICIO DE PAGOS EN LÍNEA

CALIFICACION	TOTAL	%
N/A	3	4%
MALO	3	4%
REGULAR	2	3%
BUENO	11	16%
MUY BUENO	20	29%
EXCELENTE	30	43%
TOTAL	69	100%



La página Web es otro de los servicios que ofrece la Municipalidad para que los Contribuyentes puedan realizar trámites y/o consultas. Es por ello que se les consulto a los encuestados si la han utilizado y de ser así, cómo califican esta página. Un total de 84 contribuyentes indicaron que si han ingresado, el 38% de ellos la califica como Buena. Obteniendo un promedio de 3,01 de calificación.

	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO
CALIFICACION PAG. WEB	71%	3%	6%	11%	6%	3%	29%	3,01
TOTAL	71%	3%	6%	11%	6%	3%	29%	3,01

*TOTAL de los que responden la calificación



CALIFICACION A LA PÁGINA WEB

CALIFICACION	TOTAL	%
MALO	8	10%
REGULAR	18	21%
BUENO	32	38%
MUY BUENO	18	21%
EXCELENTE	8	10%
TOTAL	84	100%



Como parte de la percepción de los servicios que brinda la Municipalidad es importante conocer como califican los contribuyentes el Trato que reciben por parte de los funcionarios municipales y la Atención en General de los Servicios Municipales. Por lo que a continuación se detalla sus calificaciones respectivamente.

CALIFICAION AL TRATO DE LOS FUNCIONARIOS MUNICIPALES A LOS CONTRIBUYENTES

	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO
TRATO FUNCIONARIOS	5%	5%	8%	20%	32%	31%	95%	3,80
TOTAL	5%	5%	8%	20%	32%	31%	95%	3,80

*TOTAL de los que responden la calificación

Tal y como observamos en la tabla de calificaciones, los contribuyentes consideran que el Trato de los Funcionarios Municipales está entre Muy Bueno y Excelente y su promedio de calificación es de 3,80.

CALIFICACION GENERAL A LA ATENCION DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO
ATENCION GENERAL SERVICIOS	5%	2%	16%	27%	32%	18%	95%	3,51
TOTAL	5%	2%	16%	27%	32%	18%	95%	3,51

*TOTAL de los que responden la calificación

Del Total de los 300 contribuyentes encuestados el 32% considera que la Atención en General de los Servicios Municipales es Muy Bueno y un 27% lo califico como Bueno, obteniendo un promedio de 3,51.

Una vez finalizada la encuesta, se le decía al contribuyente si quería comentar sobre algún aspecto, dando origen a la siguiente tabla de comentarios.

COMENTARIOS	ENCUESTADOS
Que realicen todo lo prometido con los trámites	2
No hay simplicidad en los trámites	6
Hay mucho problema con limpieza de caños	9
Calles en mal estado/Marcación	13
Poner atención a los residuos de basura que quedan cuando pasa el camión recolector	3
No hay tapas de alcantarillas en todo el cantón	2
Poner en práctica el lema de la Municipalidad, ya que no es así	1
Las oficinas de plataforma tiene poco espacio e incomodo cuando hay mucha gente	1
Más atención al contribuyente adulto mayor que llega a las oficinas	3
Recolección de basura no tradicional se haga más seguido y buen manejo	15
Excelente servicio brindado y trato de calidad	2
Los funcionarios no tienen paciencia	1

No contestan la central telefónica o pasa ocupado	4
Son 10 años de mal servicio en mi comunidad	1
No se presta el servicio básico de la Municipalidad	2
Que Mejoren la escuela de música	1
Que mejoren el comité de deportes	1
Implementen mas zonas de entretenimiento al aire libre	2
Los pagos en línea muchas veces no se puede utilizar	1
Poner buzón de sugerencias	1
Que las personas se anoten e indiquen a que departamento se dirige	1
Mejorar el trato hacia los contribuyentes	5
Falta de Seguridad en el cantón	1
Que sigan ayudando a los niños	1
Reforzar el servicio al cliente	2
Poner más atención a la limpieza del cantón	1
Son lentos los trámites de los proyectos que se aprueban.	1
Las respuestas no las realizan en el tiempo estipulado por ley o no contestan	1
Mantenimiento a Parque de Calle Blancos y San Francisco	1
Falta de información sobre biblioteca y escuela de música	1
Informar antes cuando no va a pasar el camión de la basura	1
Las citas de psicología para niños tardan en darlas	1
Mantener informado a los contribuyentes en los aspectos sociales	1

CONCLUSION

Realizando un análisis de cada una de las respuestas de los 300 contribuyentes que se encuestaron, se puede destacar los siguientes aspectos:

- La muestra refleja las opiniones de contribuyentes de cada uno de los siete distritos del cantón de Goicoechea.
- Es conveniente prestar atención a los Servicios Externos que brinda la Municipalidad, debido a que en promedio la percepción de su servicio es calificado como Regular. Sobresaliendo Recolección de Basura en el que un 33% lo calificó Excelente.
- El servicio que brinda las diferentes dependencias de la Dirección de Desarrollo Humano fue calificado de Muy Bueno a Excelente en mayor porcentaje por los encuestados.
- De Bueno a Muy Bueno fueron calificados los Servicios de atención al Público que se les brinda a los contribuyentes en el Palacio Municipal.
- En cuanto a la percepción sobre el Tiempo en que duran los contribuyentes en ser atendidos este fue calificado en su mayoría por los encuestados como Muy Bueno, misma calificación que recibe el Resultado de los Trámites.
- Los contribuyentes que han realizado el pago de los servicios y/o impuestos municipales en línea de otros bancos lo califican Excelente en mayor porcentaje.

- Un 38% de los encuestados que han utilizado la Página Web de la Municipalidad la considera Buena.
- Los contribuyentes perciben que el Trato de los Funcionarios municipales hacia ellos es Muy Bueno.
- La atención en General de los Servicios que brinda la Municipalidad en promedio es percibida como Muy Buena.
- De los comentarios de los encuestados, se deben destacar la preocupación por el estado de las carreteras, la limpieza de los caños y la solicitud de que la recolección de la basura no tradicional en el cantón se realice más seguido.



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS SERVICIOS

Estimado contribuyente, a fin de conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios de la Municipalidad de Goicoechea respecto a los servicios que presta, le solicito responder las siguientes preguntas:

DATOS GENERALES	
GENERO <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	
DISTRITO <input type="checkbox"/> Guadalupe <input type="checkbox"/> San Francisco <input type="checkbox"/> Mata de Plátano <input type="checkbox"/> Ipis <input type="checkbox"/> Purral <input type="checkbox"/> Rancho Redondo <input type="checkbox"/> Calle Blancos	

- 1) A continuación, se detalla los servicios que presta la Municipalidad por lo que le solicitamos que califique su nivel de satisfacción en una escala 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente?**

Servicio	Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)	N/A
Recolección de Basura						
Aseo de Vías						
Mantenimiento de Parques y Zonas Verdes						
Recolección de Residuos no tradicionales						
Alcantarillado Pluvial						
Mantenimiento de calles y vías						
Eventos culturales, deportivos, educativos						

- 2) En cuál departamento de la Dirección de Desarrollo Humano ha solicitado servicio y/o consulta y cómo califica el servicio brindado en una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente? (Opción Múltiple)**

Servicio	Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)	N/A
Oficina de la Mujer						
Oficina Niñez y Adolescencia						
Oficina de Diversidad						
Escuela de Música						
Biblioteca						
Intermediación de Empleo						
Adultas Mayores						
Becas						

- 3) **A qué Departamentos de Servicios de la Municipalidad ha acudido Usted y cómo califica el servicio brindado en una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 Excelente? (Opción Múltiple)**

Servicio	Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)	N/A
Plataforma de Servicios						
Contraloría de Servicios						
Área de Cajas						
Cobros, Licencias y Patentes						
Censo, Catastro y Avalúos						
Dirección de Ingeniería						
Alcaldía Municipal						
Atención Telefónica						

- 4) **Cómo calificaría el tiempo en la duración del trámite y/o servicio en una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 Excelente**
 ___Malo ___Regular ___Bueno ___Muy Bueno ___Excelente ___ N/A
- 5) **Cómo calificaría los resultados acerca del trámite y/o servicio que requirió en una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 Excelente**
 ___Malo ___Regular ___Bueno ___Muy Bueno ___Excelente ___N/A
- 6) **Ha realizado pagos en línea a través de los bancos?**
 Si _____ No_____ (Pasa a pregunta 8)
- 7) **Cómo califica el trámite de pago en línea en una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 Excelente**
 ___Malo ___Regular ___Bueno ___Muy Bueno ___Excelente ___N/A
- 8) **Ha utilizado la información de la página Web de la Municipalidad?**
 Si _____ No_____ (Pasa a pregunta 10)
- 9) **Cómo califica la información de la página Web en una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 Excelente**
 ___Malo ___Regular ___Bueno ___Muy Bueno ___Excelente ___N/A
- 10) **Cómo califica el trato de los funcionarios municipales hacia los Contribuyentes en una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 Excelente**
 ___Malo ___Regular ___Bueno ___Muy Bueno ___Excelente ___ N/A
- 11) **Cómo califica la atención en General de los servicios en una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 Excelente**
 ___Malo ___Regular ___Bueno ___Muy Bueno ___Excelente ___N/A

Comentarios

ANEXO N° 2

OFICIOS



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
DAD 2009 - 2017

Guaymas, 30 de marzo de 2017

29 de marzo de 2017
CS-0058-17

Melvin Montero Murillo,
Contralor de Servicios a.i.
Lic. Sahid Salazar Castro
Director Administrativo Financiero

Estimado Licenciado.

En visita realizada al Plantel Municipal, pude comprobar el estado del dispositivo de la entrada, que sirve para controlar el ingreso y salida de vehículos; se encuentra deteriorado, además de que se necesita instalar una aguja que tenga las condiciones técnicas actuales, todo en aras de facilitar su operación.

Por tanto recomiendo con el debido respeto, se instale un componente que sea más versátil; por supuesto todo con el fin de mejorar la operatividad del centro de trabajo.

Agradezco su atención y trámite.


Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i.

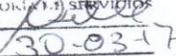
MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA
* 29 MAR 2017 *
Despacho de la
Alcaldesa Municipal

Lic. Sahid Salazar Castro,
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO

cc: Licda. Ana Lucia Madrigal Faerron, Alcaldesa Municipal

Archivo.
Consecutivo.

MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA
DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA
RECEPCION CORRESPONDENCIA
* 29 MAR 2017 *
donde HORA: 3:00 pm

DIGITALIZADO POR
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Responsable: 
Fecha: 30-03-17
SC. 243

TODOS COMPROMETIDOS, CON EL MEJORAMIENTO DEL CANTÓN

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



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

DIRECCION ADMINISTRATIVA DAD 01009 - 2017

Goicoechea, 30 de marzo de 2017

Licenciado
Melvin Montero Murillo,
CONTRALOR DE SERVICIOS a. i.

Contestación.

En virtud de lo expuesto por su persona en oficio CS-0058-17, concerniente a la solicitud de cambio de aguja ubicada a la entrada del Plantel Municipal, indico que luego de la revisión de la misma en esta fecha, debo indicar que el dispositivo no se encuentra deteriorado y funciona para el fin que fue instalada, si bien puede pintarse y adecuarse el recibidor de la misma, por su propio peso la misma se mantendría en posición, por lo cual no obsta para impedir su uso conforme las disposiciones vigentes.

Mediante misiva DAD-01010-2017, se solicita al Lic. Andrés Arguedas Vindas, Jefe Departamento de Proveduría, proceder con la contratación de mantenimiento de la misma y de la caseta de guardia, la cual, como se ha mencionado a los oficiales, no mantienen con el aseo debido.

Atentamente,



Lic. Sahid Salazar Castro,
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO

c. Alcaldía

Licda. Katia Jarquín Perera, Asistente Dirección Administrativa Financiera
Departamento Proveduría
Expediente
Archivo
Consecutivo.-

CONTRALORIA DE SERVICIOS	
RECIBO	<i>Quilte</i>
FECHA	31-03-17
HORA	3:00

TODOS COMPROMETIDOS, CON EL MEJORAMIENTO DEL CANTÓN

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



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

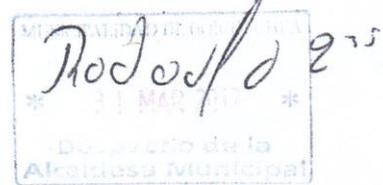
Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

**DIRECCION ADMINISTRATIVA
DAD 01010 - 2017**

Municipalidad de Goicoechea Departamento de Proveduría Recepción Correspondiente	
31 MAR 2017	
<i>Jessico</i>	HORA: 3:56
NOMBRE FUNCIONARIO QUE RECIBE	

Goicoechea, 30 de marzo de 2017

Licenciado
Andrés Arguedas Vindas, Jefe
DEPARTAMENTO PROVEEDURÍA



Solicitud.

Ante lo expuesto por el suscrito en misiva DAD-01009-2017, del cual posee copia, solicito:

- a) Tramitar contratación para el mantenimiento de aguja de control de ingreso al Plantel Municipal, que incluya pintura, revisión general y colocación de recibidor.
- b) Tramitar contratación para pintura de la caseta de guardas del Plantel Municipal, reparación de gradas de acceso a segunda planta, cambio de cachera y fregadero existente en la misma.

El egreso debe registrarse al código presupuestario 502-17-01-08-01.

El informe debe presentarse para el 05 de abril de 2017.

Atentamente,



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



- Original Firmado -
Ana Lucía Madrigal Faerron
ALCALDESA MUNICIPAL

Lic. Sahid Salazar Castro,
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO

VB° Licda. Ana Lucía Madrigal Faerron,
ALCALDESA MUNICIPAL

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

CONTRALORIA DE SERVICIOS	
RECIBIDO:	<i>Katia</i>
FECHA:	31-3-17
HORA:	3:05

TODOS COMPROMETIDOS, CON EL MEJORAMIENTO DEL CANTÓN

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



Contraloría Servicios <contraloria@munigoicoechea.com>

Contraloría de Servicios - Municipalidad de Goicoechea [#1452-17]

1 mensaje

contraloria@munigoicoechea.com <contraloria@munigoicoechea.com>
Para: contraloria@munigoicoechea.com

15 de diciembre de 2017, 14:10

MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA - CONTRALORÍA DE SERVICIOS.

Solicitud N°: 1452-17
Nombre: CONFIDENCIAL (USUARIO)
Departamento: Dirección Administrativa
Dirección: PALACIO MUNICIPAL BAÑOS (AREA DE SERVICIOS)
Teléfono:

Detalle: INDICA EL CONTRIBUYENTE SE PRESTE ATENCION OJALA CON CARACTER INMEDIATO PARA QUE SE TOMEN LAS MEDIDAS CORRECTIVAS EN RELACION A QUE EN LOS SERVICIOS NO HAY DISPENSADORES DE JABON, Y SI HAY NO SE ENCUENTRAN EN BUEN ESTADO, LO QUE INCLUSO GENERA UN DESPERDICIO YA QUE TODO EL JABON SE RIEGA COMO SE PUEDE VER EN EL SERVICIO PARA ADULTOS MAYORES EN LA PLANTA BAJA.

MANIFIESTA QUE HA TENIDO QUE UTILIZAR TAMBIEN LOS SERVICIOS DE LA PLANTA ALTA PARA EL PUBLICO Y DE LA MISMA FORMA PRACTICAMENTE SE PUEDE DECIR QUE SIN DISPENSADORES. ESTO NO ES SALUDABLE NI PARA EL VISITANTE OCASIONAL NI PARA NADIE.
GRACIAS POR SU ATENCION.

Nota: Se previene al contribuyente que está obligado a preguntar por el trámite y a la vez venir por la respuesta dentro del término establecido (10 días hábiles), todo esto en caso de que no haya proporcionado el correo electrónico para recibir la respuesta. Teléfonos: 2527-6651/25276615.

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



Contraloría Servicios <contraloria@munigoicoechea.com>

Contraloría de Servicios - Municipalidad de Goicoechea [#1452-17]

contraloria@munigoicoechea.com <contraloria@munigoicoechea.com>
Para: contraloria@munigoicoechea.com

7 de febrero de 2018, 20:35

Le informamos que su caso ya tiene una respuesta por parte de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea.
Solicitud N°: 1452-17

Departamento: Dirección Administrativa

Respuesta: Posee toda la razón el usuario que interpone la inconformidad, lastimosamente por vandalismo los dispensadores fueron dañados, incluso el que posee candado en el área de servicio público, aún con el candado puesto, fue forzado para sacarle el jabón. Si bien eso no es excusa por la situación presentada, se ha estado gestionando la adquisición de nuevas unidades, con otro mecanismo, el cual por el cierre en el mes de diciembre 2017 fue difícil obtenerlo y la orden de compra que se había girado para adquisición, fue incumplida por el proveedor en fecha de entrega y anulada. De ahí que en el mes de enero 2018 se ha realizado el concurso para adquisición con entrega a la primer quincena del mes de febrero de 2018. Debe indicarse que se dispuso en determinado momento de jabón en botella para uso en cada área de servicio pero fueron sustraídas con desperdicio. Se espera para febrero 2018 ya tener los dispensadores funcionando, a partir de la fecha señalada. A la vez disculpas por el atraso en la respuesta.
Es un placer servirle.

AG 2184



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

27 de marzo de 2017
CS-0052-17

Licenciada
Ana Lucia Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal

Estimado Alcaldesa.

Respetuosamente, solicito autorización de gasto, para dar Soporte, Mantenimiento y Actualización del Sistema de Tramitación, Control y Seguimiento de las inconformidades de la Contraloría de Servicios.

Dicho gasto está reflejado en el documento presupuestario del año 2017: Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información, código presupuestario 1.14.01.08.

Adjunto **cotización única** de la Empresa IES. Integrated Engineering Systems, por ser la empresa que posee los códigos fuente para su funcionamiento. Monto ¢ 997.225,00, que incluye: Revisión y actualización del sistema, Soporte y mantenimiento por 7 meses.

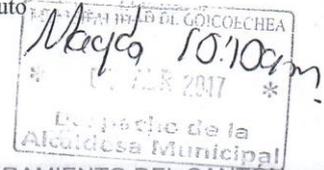
Todo lo anterior, con el fin de mejorar la atención de los contribuyentes.

Agradezco su atención y trámite.


Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i

cc: Archivo.
Consecutivo.

V° B° 
Jenny Ulate Rojas
Jefa, Depto Computo



TODOS COMPROMETIDOS, CON EL MEJORAMIENTO DEL CANTÓN

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



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Despacho de la Alcaldesa

AG 02184-2017

Goicoechea, 07 de abril de 2017

**NO ENVIAR AL
ARCHIVO CENTRAL**

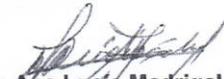
**Licenciado
Sahid Salazar Castro
Director Administrativo Financiero**

Estimado licenciado:

Traslado oficio **CS-0052-17** suscrito por el Lic. Melvin Montero Murillo Contralor de Servicios a.i. con el V°B° de la Licda. Jenny Ulate Rojas Jefa Depto. de Computo, por medio del cual solicita autorización de gasto, para dar Soporte, Mantenimiento y Actualización del Sistema de Tramitación, Control y Seguimiento de las inconformidades de la Contraloría de Servicios. Adjunta cotización única de la Empresa IES según un detalla.

Lo anterior con el fin de valorar según contenido presupuestario y de acuerdo a la normativa vigente.

Cordialmente,


**Licda. Ana Lucía Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal**



Cc Contraloría de Servicios
Archivo
Consecutivo

CONTRALORIA DE SERVICIOS
RECIBIDO <i>[Signature]</i>
FECHA: 18-04-17
HORA: 11:50

"TODOS COMPROMETIDOS, CON EL MEJORAMIENTO DE NUESTRO CANTÓN"

Tels: (506) 2527-6619 • 2527-6600 • 2527-6666 • Fax: 2253-7946 / Apdo: 1014-2100 GUADALUPE, SAN JOSE
correos electrónicos: alcaldesagoicoechea@hotmail.com • ana.madrigal@munigoicoechea.com



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

CONDOMINIO DE GOICOECHEA
ALCALDIA

JUL 20 PM 3:06

Viviana

RECIBIDO

20 de julio de 2017
CS-0146-17

Licenciada.
Ana Lucia Madrigal Faerron.
Alcaldesa Municipal.

Estimada Alcaldesa.

Se hace necesario que la Municipalidad, instale y/o coloque en lugares visibles o estratégicos un croquis o mapa de ubicación de las oficinas o áreas operativas, que orienten a los contribuyentes o usuarios, cuando se presentan a recibir nuestros servicios.

Es a diario, ver a las personas dentro del Palacio Municipal desorientadas buscando la dependencia para realizar su trámite, evidentemente acuden a algún funcionario que los oriente; pero con un implemento que facilite dicha información, favorecería a realizar su gestión.

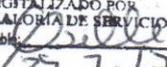
Por tanto, con el debido respeto solicito, se realice el trámite para la colocación, por lo menos en cuatro puntos principales dentro del edificio. La Contraloría de Servicios, bien puede coordinar con la Dirección Administrativa Financiera la ejecución de la propuesta.

Agradezco su atención.


Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i.

CONTRALORÍA
DE SERVICIOS

cc: Archivo.
Consecutivo.

DIGITALIZADO POR
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Responsable: 
Fecha: 27-7-17
SC # 360

TODOS COMPROMETIDOS, CON EL MEJORAMIENTO DEL CANTÓN

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



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica 3-014-042051-23

Despacho de la Alcaldesa

AG 04407-2017

Goicoechea, 26 de julio de 2017

**Licenciado
Sahid Salazar Castro
Director Administrativo-Financiero**

**NO ENVIAR AL
ARCHIVO CENTRAL**

Estimado licenciado:

Anexo oficio CS-0146-17, rubricado por el Lic. Melvin Montero Murillo Contralor de Servicios a.i., quien indica que es necesario que la Municipalidad instale y/o coloque en lugares visibles o estratégicos un croquis o mapa de ubicación de las oficinas o áreas operativas, que orienten a los contribuyentes o usuarios, cuando se presentan a recibir los servicios.

Esto debido a que a diario se observan personas dentro del Palacio Municipal desorientadas buscando la dependencia para realizar su trámite, evidentemente acuden a algún funcionario que los oriente, pero con un implemento que facilite dicha información, favorecería a realizar su gestión.

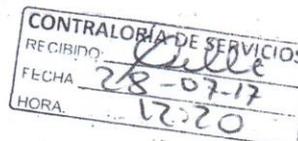
Lo anterior para su estudio y valoración, sujeto al contenido presupuestario.

Cordialmente,


**Licda. Ana Lucía Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal**



Cc Contraloría de Servicios
Archivo
Consecutivo
vzb



"TODOS COMPROMETIDOS, CON EL MEJORAMIENTO DE NUESTRO CANTÓN"

Tels: (506) 2527-6619 • 2527-6600 • 2527-6666 • Fax: 2253-7946 / Apdo: 1014-2100 GUADALUPE, SAN JOSE
correos electrónicos: alcaldesagoicoechea@hotmail.com • ana.madrigal@munigoicoechea.com



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

09 de octubre de 2017.
CS-0201-17.

Licda. Ana Lucia Madrigal Faerron.
Alcaldesa Municipal.

Estimada Alcaldesa.

Con el mayor de los respetos, solicito el nombramiento del personal correspondiente momentáneamente en forma interina, en el Departamento de Cobros Licencias y Patentes, en razón de lo siguiente:

1. Actualmente el departamento no cuenta con suficientes inspectores, para atender un cantón tan extenso, porque parte del personal se pensionó, además del caso del compañero que está incapacitado por haber sufrido un accidente automovilístico.
2. Es notorio que en esta unidad operativa, las funciones son múltiples, deben atender el pendiente de cobro que es muy importante para nuestro municipio, sin restar importancia a las quejas, necesitando responder dentro de 10 días hábiles, conforme a la Ley 9158, para evitar que las personas que las interponen acudan a instancias jurisdiccionales.

Así las cosas, recomiendo la sustitución de todas las vacantes del Departamento de Cobros, Licencias y Patentes, incluyendo las que pertenecen a la Sección de Aseo y Ornato; todo en procura de brindar el mejor servicio a los contribuyentes. Informar de las acciones tomadas el 20 de octubre de 2017.

Sin otro particular.

Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i



“LA CALIDAD EN EL SERVICIO ES EL RESPETO AL PUEBLO”

cc: Lic. Daniel Arce Astorga. Auditor Municipal.

Archivo.

Consecutivo.

DIGITALIZADO POR
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Responsable:
Fecha: 13-10-17
SCH 472

“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

Despacho de la Alcaldesa

AG-06139-2017

Goicoechea, 18 de Octubre del 2017

Licenciado
Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i.
Municipalidad de Goicoechea

Contestación a oficio CS-0201-2017

Visto el contenido del oficio CS-0201-2017 en relación a los requerimientos de funcionarios en el departamento de Cobros, Licencias y Patentes, me permito adjuntar el oficio AG-6116-2017, mediante el cual se solicita al Departamento de Recursos Humanos el nombramiento interino del señor Gerardo Andrés Araya Chávez por espacios de dos meses.

Lo anterior, como parte del interés de este Despacho en fortalecer las capacidades instaladas en materia de recurso humano en el departamento a cargo de la Licenciada Glenda Llantén Soto.

Sin otro particular.


Licda. Ana Lucía Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal



CONTRALORIA DE SERVICIOS	
RECIBIDO:	<i>[Handwritten Signature]</i>
FECHA:	20-10-17
HORA:	10:10

Cc: Licda. Glenda Llantén Soto, Jefa Departamento Cobros, Licencias y Patentes
Archivo
Consecutivo

"TODOS COMPROMETIDOS. CON EL MEJORAMIENTO DE NUESTRO CANTÓN"

Tels: (506) 2527-6619 • 2527-6600 • 2527-6666 • Fax: 2253-7946 / Apdo: 1014-2100 GUADALUPE, SAN JOSE
correos electrónicos: alcaldesagoicoechea@hotmail.com • ana.madrigal@munigoicoechea.com



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

09 de noviembre de 2017.
CS- 0217-17.

Licenciado.
Sahid Salazar Castro.
Director Administrativo Financiero.

Estimado Licenciado:

Con todo respeto solicito su autorización para realizar compra de 4 sillas, para el cubículo donde las personas esperan ser atendidos, en esta Contraloría de Servicios.

Se justifica dicho gasto, en vista del deterioro que muestran los asientos, dando un mal aspecto, a los usuarios de la Municipalidad.

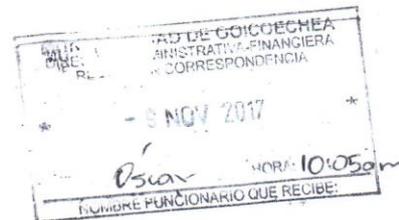
Agradezco su atención.

Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i.



cc: Archivo.
Consecutivo.

DIGITALIZADO POR
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Responsable: *[Handwritten Signature]*
Fecha: *10-11-17*
SC # 500



"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

MEMORANDUM



DE: DEPARTAMENTO DE PROVEEDURIA

PARA: CONTRALORIA DE SERVICIOS

CC: ARCHIVO DEPARTAMENTO PROVEEDURIA

FECHA: 07-12-2017

ASUNTO: ENTREGA SILLAS DE ESPERA

De acuerdo a DAD 3701-2017 recibido en este departamento el 10 de noviembre 2017, trasladando CS 217-2017 solicitando la compra de 4 sillas de espera, le informo que se procedió a la compra de las mismas y por este medio realizo entrega:

-4 sillas de espera sin descansar brazos, estructura metálica de tubo cilíndrico pintada al horno en color negro, respaldo con diseño en óvalo, asiento y respaldo tapizados en damasco color negro. Medidas de respaldar: 52cm de frente x 37cm de alto, asiento: 45cm de ancho x 42cm de fondo.

07-12-2017

TODOS COMPROMETIDOS, CON EL MEJORAMIENTO DEL CANTÓN

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