



Municipalidad de Goicoechea

Contraloría de Servicios

Informe Anual de Gestión Año 2018

Melvin Montero Murillo

Marzo 2019.

II. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

SERVICIOS MUNICIPALES, TRÁMITES Y PROGRAMAS.

Servicios Municipales

Aseo de vías y sitios públicos
Mantenimiento de calles y caminos cantonales
Mantenimiento de parques y obras de ornato
Recolección y tratamiento de residuos sólidos
Recolección de Basura reciclable
Alcantarillado pluvial
Administración de cementerios
Administración de biblioteca
Administración de mercados, plazas y ferias
Estacionamientos con boleta
Notificación a los dueños de lotes para su limpieza
Notificación a dueños para construcción de aceras
Atención en la Oficina de la Mujer
Atención en la Oficina de la Niñez y Adolescencia
Atención en la Oficina de Diversidad
Asignación de becas
Atención a personas con discapacidad
Atención a personas adultas mayores

Trámites municipales

Trámite solicitud de patentes
Trámite para solicitud de permiso de construcción
Trámite de solicitud de permiso de uso de suelo, visado o alineamiento
Trámite para declaración de bienes inmuebles
Trámites para la exoneración de impuestos

Programas, proyectos o actividades para el desarrollo cantonal

Programas de la Dirección de Desarrollo Humano

Intermediación de empleo
Leyendo desde la cuna
Cuenta cuentos con abuelas y abuelos Jardín de Niños Flora Chacón
Mesas de dialogo
Mujeres emprendedoras
Política de equiparación de oportunidades
Agendas de coordinación del Concejo Cantonal de coordinación interinstitucional
Sembremos seguridad
Navidad en Goico
Talleres de memoria para personas adultas mayores
Grupo de teatro para personas adultas mayores

Talleres en temas de acoso escolar y masculinidades positivas
Campañas de sensibilización del autismo y síndrome de Down
Charlas y foros en temáticas como: Diversidad sexual, población migrante, y discapacidad
Taller de prevención del VIH
Presentación de la política para igualdad y equidad de género
Presentación del Libro de Memorias de la OFIM
Liderazgo y participación ciudadana de las mujeres
Género, salud y deporte
Programas Empecemos
Talleres de detección del abuso sexual en personas menores de edad

III. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Principales unidades organizacionales que originan las inconformidades			
No.	Unidad Organizacional	Total Inconformidades	Total Inconf (%)
1	Otros	0	0,00%
2	Alcaldía Municipal	47	3,09%
3	Alcantarillado pluvial	129	8,48%
4	Archivo central	0	0,00%
5	Auditoría	1	0,07%
6	Biblioteca Municipal	0	0,00%
7	Catastro	2	0,13%
8	Cobros, Licencias y Patentes	356	23,41%
9	Cómputo	1	0,07%
10	Consultorio médico	0	0,00%
11	Contabilidad	0	0,00%
12	Contraloría de Servicios	4	0,26%
13	Departamento de Recursos Humanos	0	0,00%
14	Dirección Administrativa	10	0,66%
15	Dirección de Desarrollo Humano	0	0,00%
16	Dirección de Gestión Ambiental	12	0,79%
17	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	473	31,10%
18	Dirección Jurídica	0	0,00%
19	Escuela de Música	0	0,00%
20	Estacionamientos con boleta	4	0,26%
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	84	5,52%
26	Plataforma de Servicios	0	0,00%
27	Proveeduría	0	0,00%
28	Sanidad e Higiene	355	23,34%
29	Sección de Obras	0	0,00%
30	Secretaría del Concejo Municipal	1	0,07%
31	Taller Mecánico	0	0,00%
32	Tesorería	3	0,20%
33	Unidad técnica de Gestión Vial	39	2,56%
TOTAL		1521	100,00%

Principales inconformidades presentadas por usuarios año 2018							
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	37	10	47	2,43%	0,66%	3,09%
3	Alcantarillado pluvial	129	0	129	8,48%	0,00%	8,48%
4	Archivo central	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
5	Auditoría	1	0	1	0,07%	0,00%	0,07%
6	Biblioteca Municipal	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
7	Catastro	2	0	2	0,13%	0,00%	0,13%
8	Cobros, Licencias y Patentes	349	7	356	22,95%	0,46%	23,41%
9	Cómputo	1	0	1	0,00%	0,00%	0,07%
10	Consultorio médico	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
11	Contabilidad	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
12	Contraloría de Servicios	4	0	4	0,26%	0,00%	0,26%
13	Departamento de Recursos Humanos	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
14	Dirección Administrativa	10	0	10	0,66%	0,00%	0,66%
15	Dirección de Desarrollo Humano	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
16	Dirección de Gestión Ambiental	12	0	12	0,79%	0,00%	0,79%
17	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	472	1	473	31,03%	0,21%	31,10%
18	Dirección Jurídica	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
19	Escuela de Música	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
20	Estacionamientos con boleta	4	0	4	0,26%	0,00%	0,26%
21	Mercado Libre	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
22	Oficina de Diversidad	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
23	Oficina de la Mujer	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
24	Oficina de Niñez, Adolescencia y Adulto Mayor	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
25	Parques y Zonas Verdes	84	0	84	5,52%	0,00%	5,52%
26	Plataforma de Servicios	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
27	Proveeduría	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
28	Sanidad e Higiene	355	0	355	23,34%	0,00%	23,34%
29	Sección de Obras	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
30	Secretaría del Concejo Municipal	1	0	1	0,07%	0,00%	0,07%
31	Taller Mecánico	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
32	Tesorería	3	0	3	0,20%	0,00%	0,20%
33	Unidad Técnica de Gestión Vial	29	10	39	1,91%	0,66%	2,56%
Total		1493	28	1521	98,16%	1,84%	100,00%

Institución: Municipalidad de Goicoechea

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2018

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Denuncia por problemas de aguas negras	4	4	100,00%
2	Consulta sobre monto del pago de impuestos municipales	6	6	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	Denuncia por mala manipulación en lechería	1	1	100,00%
6	Trámite para instalación de rotulo comercial	1	1	100,00%
7	Consulta sobre adjudicación de becas	2	2	100,00%
8	Consulta sobre la asignación de presupuestos de Asociaciones vecinales y/o presupuesto municipal	1	1	100,00%
9	Instrucciones para llamar a Banco por problema de retención de tarjeta en cajero automático instalado en las afueras de la Municipalidad	1	1	100,00%
10	Consulta sobre trámite de traspaso de propiedad	1	1	100,00%
11	Consulta por Junta Directiva del comité cantonal	1	1	100,00%
12	Se realizó consulta a Fuerza y Luz vía telefónica relacionada con el tendido eléctrico que afecta comunidad	1	1	100,00%
13	contribuyente consulta por valor de metros cuadrados en comunidad cantonal	1	1	100,00%
14	Atención llamadas por corta de árboles en propiedad privada	10	10	100,00%
15	Trámite de averías en alumbrado público	6	6	100,00%
16	Denuncias por carros parqueados y/o abandonados en vía pública	12	12	100,00%
17	Contribuyentes solicitan información sobre la exoneración de impuestos	10	10	100,00%
18	Consulta sobre estacionamiento de vehículos en alamedas	1	1	100,00%
19	Consulta por número de teléfono de la Junta de Cementerios	1	1	100,00%
TOTAL		62	62	100,00%

Institución: Municipalidad de Goicoechea

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2018

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	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos			Términos Relativos			
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de Resueltas /4	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Falta de conocimiento del funcionario sobre el trámite	Avalúos y Catastro	Trámite para declaración de bienes inmuebles	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	En la página informativa tienen incorrecta las fechas de pago	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite para pago de impuestos Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Indicar motivos por lo que se cerró el Polideportivo	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Rendir informe técnico que indique si se puede o no poder cepas de Bambú	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Dar programación de arreglo de calles	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución: Municipalidad de Goicoechea
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Período: 2018

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	Producto o Servicio Institucional**	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	Despacho Municipal cerrado en horas de oficina	Alcaldía Municipal	Solicitud acceso a expedientes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Incumplimiento de horario de funcionarios de Parques y Zonas Verdes	Alcaldía Municipal	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de amabilidad de funcionario Municipal	Alcaldía Municipal	Trámites Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Dificultad de acceso telefónico	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite solicitud de patente	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Inspector no dejó avisos de cobro en las casas correspondientes	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite para pagos de Impuestos Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Problemas constantes con el sistema de cómputo de la Municipalidad	Computo	Trámite para pagos de Impuestos Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Comportamiento inadecuado de funcionario que atiende la recepción de la Municipalidad	Contraloría de Servicios	Atención a los usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Falta de amabilidad, cortesía o educación de funcionario que atiende en Cobros, Licencias y Patentes	Dirección Administrativa	Trámites para patente comercial	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

10	Falta de amabilidad de funcionario del depto. Ingeniería	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámite permiso de construcción	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Inconveniente por mal trato de Parquimetrista	Estacionamiento con Boletas	Seguridad y vigilancia en la comunidad	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Solicitud de cambio de personal por mal trato	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Inconformidad por el servicio de aseo y vías	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	No se cumple con el horario de apertura de las cajas Municipales	Tesorería	Trámite pago impuestos Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Guarda de seguridad no da prioridad al Adulto Mayor	Tesorería	Trámite pago impuestos Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				16	16	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución: Municipalidad de Goicoechea
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Período: 2018

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	Producto o Servicio Institucional**	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	Puente municipal sin paso peatonal	Alcaldía Municipal	Obras Comunales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
2	Solicitud limpieza de caños	Alcaldía Municipal	Aseo de vías y sitios públicos	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
3	Solicitud mantenimiento áreas verdes recreativas Municipales	Alcaldía Municipal	Mantenimiento de parques	7	3	4	0	42,86%	57,14%	0,00%	
4	Solicitud reparación de calles/hundimientos/demaración	Alcaldía Municipal	Mantenimiento calles cantonales	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
6	Obra Municipal sin concluir/retiro de escombros	Alcaldía Municipal	Obras Comunales	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
	Trabajo Municipal daño entrada de casa	Alcaldía Municipal	Obras Comunales	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%	
7	Camión recolector entra a Urbanización con personas ajenas a los funcionarios	Alcaldía Municipal	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
8	Limpieza de alcantarillas	Alcantarillado Pluvial	Aseo de vías y sitios públicos	95	95	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
9	Reparación caja de registro	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunales	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
10	Alcantarillas sin tapas	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunales	16	16	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
11	Canalización de aguas pluviales	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunales	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	

12	Hundimientos de alcantarillas	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunales	8	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Recoger escombros de limpieza de alcantarillas	Alcantarillado Pluvial	Aseo de Vías y sitios públicos	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Atraso en la adjudicación de licitación para la construcción de un puente	Auditoría Interna	Obras Comunales	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Realizar estudio a contribuyentes que no pagan servicios	Avalúos y Catastro	Trámite declaración de bienes inmuebles	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	Tiempo en espera excesivo	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite solicitud de patente	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Carencia de recurso humano en Plataforma de Servicios	Dirección Administrativa	Trámites Municipales	2	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Limitaciones en el trámite para solicitud de certificados en Plataforma de Servicios	Dirección Administrativa	Trámites Municipales	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Falta de resoluciones administrativas	Dirección Administrativa	Trámites Municipales	2	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	No se presta el servicio de limpieza de basura	Dirección de Gestión Ambiental	Recolección de residuos sólidos	4	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	No se presta el servicio de basura no tradicional	Dirección de Gestión Ambiental	Recolección de basura no tradicional	3	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
22	Solicitud de limpieza de caños	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	2	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
23	Área municipal contaminada	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	2	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
24	Reparación de puente	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

25	Obra Municipal sin concluir	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunes	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	Mantenimiento área infantil/canchas parque Municipal	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunes	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
27	Reparar parillas de Alcantarillas	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunes	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	Construcción/ reparar caños, rampas	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunes	13	13	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
29	Denuncia por hundimiento de caño	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunes	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
30	Construcción casetilla de bus en área municipal	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunes	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
31	Parquimetrías se quedan mucho tiempo en un mismo lugar	Estacionamiento con Boleta	Estacionamiento con Boleta	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
32	Parquimetrías no multan a carros estacionados en línea amarilla	Estacionamiento con Boleta	Estacionamiento con Boleta	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
33	Mantenimiento de Parque Municipal	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	54	54	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
34	Recoger biomasa de trabajos Municipales	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
35	Limpieza de caños	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	184	184	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
36	Recolección de basura	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	101	101	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

37	Solicitud de no usar herbicida en la limpieza de caños	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
38	Limpieza de basura en área Municipal	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
39	Quitar macollas en los caños	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
40	Tomar medidas correctivas para que revisen con anticipación los locales que van a clausurar	Secretaría del Consejo Municipal	Trámites Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
41	Calles en mal estado	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	15	10	5	0	66,67%	33,33%	0,00%
				574	563	11	0	98,08%	1,92%	0,00%

Institución: Municipalidad de Goicoechea
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Período: 2018

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	Producto o Servicio Institucional**	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	Uso de horas laborales y con equipo municipal en propiedad privada	Alcaldía Municipal	Aseo de vías y sitios públicos	2	1	1	0	50,00%	50,00%	0,00%
TOTAL				2	1	1	0	50,00%	50,00%	0,00%

Institución: Municipalidad de Goicoechea
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Período: 2018

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	Producto o Servicio Institucional**	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	Servicios sanitarios en malas condiciones	Dirección Administrativa	Atención a usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Problemas de acceso al parqueo	Dirección Administrativa	Atención a usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Inconformidad con el vidrio temperado en área de cajas	Tesorería	Atención a usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución: Municipalidad de Goicoechea
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Período: 2018

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	Producto o Servicio Institucional**	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 construcción de cordón de caño/cunetas	Alcaldía Municipal	Obras Comunales	7	4	3	0	57,14%	42,86%	0,00%
2	Aceras en mal estado	Alcaldía Municipal	Notificación reparación de aceras	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Problemas con taller	Alcaldía Municipal	Trámite de patentes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Letrina insalubre en construcción	Alcaldía Municipal	Permisos de construcción	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Problema con movimientos de tierra en nacimiento de agua	Alcaldía Municipal	Permisos de construcción	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Cuida carros lucran con cuidado de carros en área municipal	Alcaldía Municipal	Estacionamiento con Boleta	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Carros mal estacionados /abandonados	Alcaldía Municipal	Estacionamiento con Boleta	3	2	1	0	66,67%	33,33%	0,00%
11	Solicitud de interceder por fuga de agua	Alcaldía Municipal	Obras Comunales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

12	Vehículos estacionados en la acera	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación dueños de aceras	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Construcción/Reparación de aceras	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación dueños para construcción de aceras	44	44	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Local sin patente de funcionamiento	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	114	112	2	0	98,25%	1,75%	0,00%
15	Aceras obstaculizadas (Ley 7600)	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación dueños de aceras	57	56	1	0	98,25%	1,75%	0,00%
16	Solicitud de mantenimiento de lote	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación dueños para limpieza	84	81	3	0	96,43%	3,57%	0,00%
17	Verificar condiciones de patente	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Ventas ambulantes sin permiso	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Funcionamiento de local fuera del horario permitido	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	7	6	1	0	85,71%	14,29%	0,00%
20	Problemas de canoas/bajantes en casa de habitación	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación a dueños de casas	24	24	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	Denuncia por construcción en lote Municipal	Contraloría de Servicios	Permisos de construcción	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
22	Denuncia a taller sin permisos municipales	Contraloría de Servicios	Trámite de patentes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
23	Solicitud rotulo de no tirar basura	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
24	Inspección por movimiento de tierra	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámite de permisos de construcción	25	25	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	Problema por canalización de aguas	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	27	27	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	Supervisión de Construcción	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	50	50	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

27	Supervisar tapia/malla/muro	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
28	Reparar hundimientos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
29	Inspección construcción sin permisos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	157	157	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
30	Aceras no cumplen con el tamaño permitido por ley	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Notificación dueños de aceras	17	17	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
31	Botadero de tierra y escombros	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Notificación dueños de construcción	41	41	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
32	Rotulo tapa visibilidad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámite de permisos	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
33	Postes/tubos en acera	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámite de permisos	16	16	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
34	Construcción invade en lote Municipal	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	23	23	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
35	Inspección a construcción que invade propiedad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
36	Construcción afecta propiedad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	17	17	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
37	Construcción de ventana afecta privacidad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	22	22	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
38	Gradas no cumplen con la ley 7600(colocar pasamanos)	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
39	Solicitud corta/poda de árbol	Parques y Zonas Verdes	Obras de Ornato	20	20	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
40	Personas dan mal uso a Parque Municipal	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
41	Recoger árbol caído	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

42	Invasión en área de parque Municipal	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
43	Parque Municipal cerrado con candado	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
44	Impedimento de entrar a Parque Municipal con mascotas	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
45	Solicitud de hablar con contribuyentes para que saquen basura en horario y lugar indicado	Salud e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
46	Solicitud de rótulo "No Botar Basura"	Salud e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
47	Recolección basura no tradicional/basurero a cielo abierto	Salud e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	51	51	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
48	Huecos/hundimientos en la calle	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	14	12	2	0	85,71%	14,29%	0,00%
49	Escombros asfalto en la calle	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
50	Solicitud señales de tránsito	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	2	1	1	0	50,00%	50,00%	0,00%
52	Informar si la calle es pública o servidumbre privada	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
53	Solicitud de colorar reductores de velocidad	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	2	0	2	0	0,00%	100,00%	0,00%
TOTAL				920	904	16	0	98,26%	1,74%	0,00%

Institución: Municipalidad de Goicoechea

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2018

Tabla 8				
Origen de las inconformidades externas				
No.	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto	Total Relativo
1	Alcaldía Municipal	Correspondencia-Trámites	47	3,09%
2	Alcantarillado pluvial	Servicio mantenimiento de alcantarillado	129	8,48%
3	Auditoría Interna	Control interno	1	0,07%
4	Avalúos y Catastro	Trámites de avalúos y declaraciones de bienes e inmuebles. Trámites de servicios Municipales-Exoneración de Impuestos	2	0,13%
5	Cobros, Licencias y Patentes	Solicitud de patentes, cobros de impuestos Municipales	356	23,41%
6	Computo	Atención al usuario	1	0,07%
7	Contraloría de Servicios	Trámites de quejas. Información al usuario	4	0,26%
8	Dirección Administrativa	Trámites Municipales y Administrativos	10	0,66%
9	Dirección de Gestión Ambiental	Mantenimiento de parques y aseo de vías y sitios públicos	12	0,79%
10	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de uso de suelo, visado y permisos de construcción	473	31,10%
11	Estacionamientos con boleta	Estacionamientos con boleta	4	0,26%
12	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques y zonas Municipales	84	5,52%
13	Secretaría del Concejo Municipal	Trámites Municipales. Atención al usuario	1	0,07%
14	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	355	23,34%
15	Tesorería	Atención al usuario	3	0,20%
16	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles públicas	39	2,56%
TOTAL ^{1/}			1521	100,00%

IV. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

De acuerdo a los resultados obtenidos en el año 2018, se concluye que:

1. Se atendieron oportunamente las inconformidades presentadas por los contribuyentes en la Contraloría de Servicios.
2. Al Sistema de Tramitación, Seguimiento y Control de las inconformidades, se le dio el mantenimiento preventivo, incorporándose las actualizaciones respectivas.
3. Con el fin de evaluar los servicios que brinda la Municipalidad, se realizó una encuesta a los usuarios, conociéndose su percepción respecto a la calidad del servicio.

En síntesis la Contraloría de Servicios logró efectividad y eficiencia en sus funciones, confiabilidad en los controles y reportes, cumplimiento de las normativa y regulaciones que enmarcan su actuación. Las funciones se llevan a cabo en orden, con adecuada secuencia y seguimiento para el logro de los objetivos planteados, guardando la ética en el cumplimiento del trabajo; se tiene claro que la Contraloría de Servicios para que sea efectiva debe ser estricta, abogar por la mejora continua, velar por el buen trato y empatía tanto a lo interno como en lo externo.

V. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Colocación de cuneta	24/01/18 CS-0005-18	Alcantarillado Pluvial	Alcaldía Dirección de Ingeniería	Tramitología y Gestión de proceso
Reparación de aceras y construcción de rampas	26/04/18 CS-0039-18	Cumplimiento Ley 7600	Alcaldía Dirección Ingeniería Cobros, Licencias y Patentes	Tramitología y Gestión de proceso
Entubamiento de aguas pluviales	22/05/18 CS-0051-18	Alcantarillado Pluvial	Alcaldía Dirección Ingeniería	Tramitología y Gestión de Proceso
Entrega de información	30/05/18 CS-0054-18	Información	Alcaldía	Información
Eliminar Mupi	25/06/18 CS-0071-18	Cumplimiento Ley 7600	Comisión Accesibilidad del Concejo Municipal Dirección Administrativa	Otras

Limpieza y mantenimiento a parque	09/06/18 CS-0083-18	Mant. Parques y obras de ornato	Alcaldía Depto. Parques y Zonas Verdes	Tramitología y Gestión de proceso
Atención problema con acera	23/07/18 CS-0093-18	Cumplimiento Ley 7600	Alcaldía Dirección Ingeniería	Tramitología y Gestión de proceso
Mejora en la atención de parte de funcionaria de la Dirección de Ingeniería	07/09/18 CS-00126-18	Atención al usuario	Alcaldía Dirección de Ingeniería	Atención a la persona usuaria
Coordinación con autoridades de tránsito para retiro de vehículo abandonado	10/09/18 CS-0127-18	Aseo de vías y sitios públicos	Alcaldía Dirección de Gestión Ambiental	Otras
Responder a contribuyente conforme a su petición	12/09/18 CS-0129-18	Información	Alcaldía	Información
Solucionar problema en tubería pluvial	17/09/18 CS-0131-18	Alcantarillado Pluvial	Alcaldía Dirección Ingeniería	Tramitología y Gestión de proceso Tramitología
Cumplimiento con lo ordenado por la Sala Constitucional	22/10/18 CS-0144-18	Mant. Parques y obras de ornato	Alcaldía Depto. Parques y Zonas Verdes	Tramitología y Gestión de proceso
Atender problema con rampa	11/07/18 CS-0168-18	Cumplimiento Ley 7600	Alcaldía Dirección Ingeniería	Tramitología y Gestión de proceso

VI. RECOMENDACIÓN A LA SECRETARIA TÉCNICA

Ninguna.

VII. ANEXOS

ANEXO N° 1

ANALISIS DE ENCUESTA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Se realizaron 314 encuestas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2018, a fin de conocer el grado de satisfacción que tienen los contribuyentes de la Municipalidad de Goicoechea, con respecto a los servicios que presta.

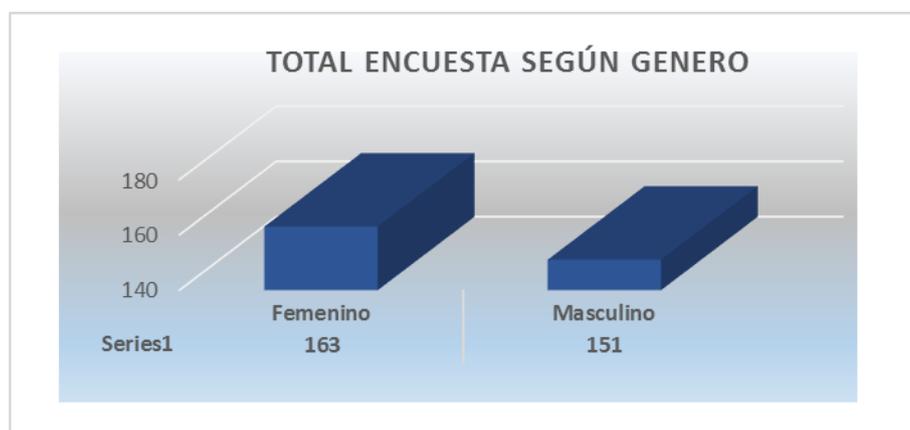
Estas encuestas se realizaron dentro del Palacio Municipal, en las dependencias de Plataforma de Servicios, Cajas, Oficinas de Desarrollo Humano, Feria del Agricultor, Parque Central de Guadalupe, Locales Comerciales, así como en las afueras y alrededores del Palacio.

Producto de las encuestas en los distintos sectores se obtuvieron respuestas de contribuyentes que viven en los diferentes distritos del Cantón, coadyuvando a identificar la percepción que tienen con respecto a los servicios que presta esta Municipalidad.

TOTAL ENCUESTA SEGÚN DISTRITO

DISTRITO	ENCUESTA
Calle Blancos	29
Guadalupe	96
Ipís	47
Mata de Plátano	41
Purrál	42
Rancho Redondo	25
San Francisco	34
TOTAL	314

De los 314 contribuyentes encuestados, 163 fueron del sexo Femenino y 151 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 calificarán los Servicios Externos. También se les solicito que calificarán los Servicios Sociales y Servicio al Cliente de los diferentes departamentos que han 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 que se les realizo.

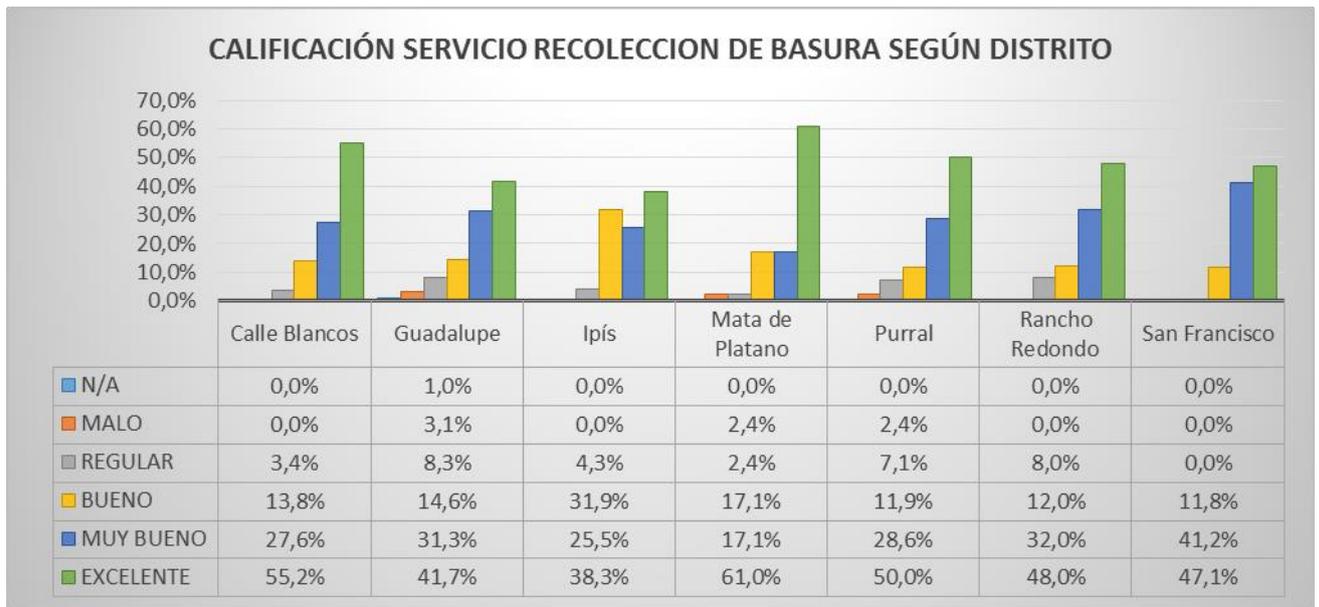
¿COMO CALIFICA LOS SERVICIOS EXTERNOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?

TOTAL GENERAL DE LAS CALIFICACIONES SEGÚN SERVICIOS EXTERNOS

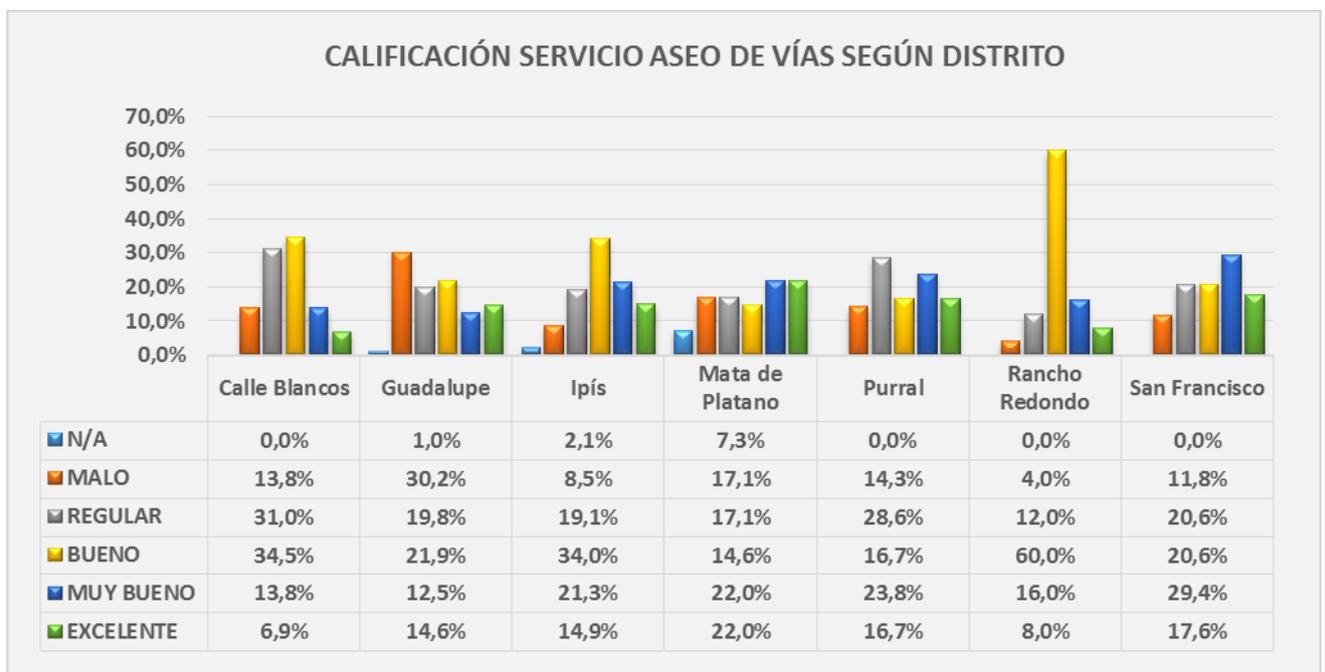
	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCION BASURA	314	0%	2%	5%	17%	29%	47%	100%	4,15	83%
ASEO DE VIAS	314	2%	18%	21%	26%	19%	15%	98%	2,93	59%
MANTENIMIENTO PZV	314	11%	12%	15%	22%	22%	17%	89%	3,19	64%
RESIDUOS NO TRADICINALES	314	6%	25%	26%	23%	11%	9%	94%	2,52	50%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	314	4%	18%	24%	32%	13%	9%	96%	2,72	54%
MANTENIMIENTO DE CALLES Y VIAS	314	1%	26%	21%	22%	19%	10%	99%	2,65	53%
EVENTOS CULTURALES/DEPORTIVO/EDUC.	314	41%	8%	15%	17%	11%	9%	59%	2,97	59%
TOTAL		9%	15%	18%	23%	18%	17%	91%	3,02	60%
* TOTAL de los que responden la calificación										

De acuerdo al cuadro anterior, el Promedio se calculó tomando en cuenta al total de los encuestados que le dieron una calificación a cada uno de los Servicios Externos que brinda la Municipalidad (91%) y **no** toma en cuenta aquellos contribuyentes que dejaron de dar su calificación (9%).

A continuación, se detalla de manera individual cada uno de estos departamentos según los distritos del cantón de Goicoechea.

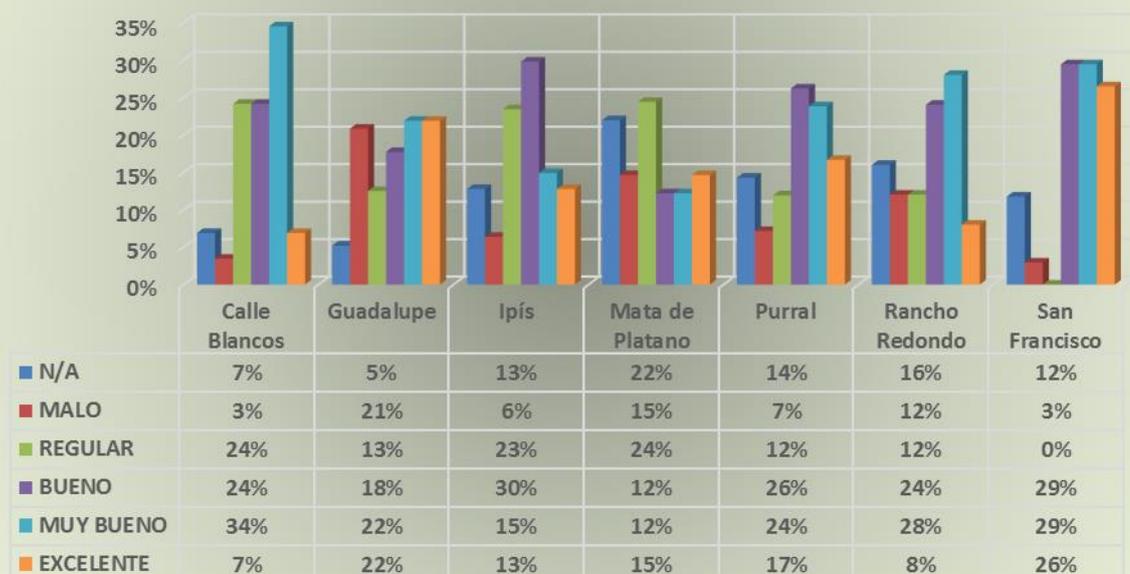


De acuerdo al gráfico anterior el Servicio de Recolección de Basura es considerado como Excelente en cada uno de los Distritos.



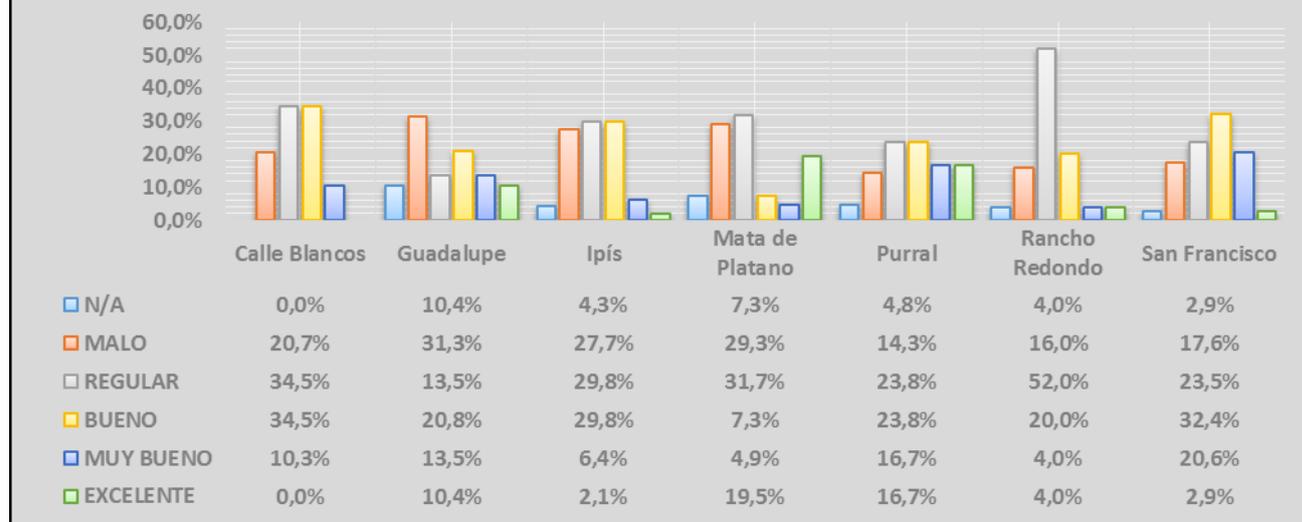
Tal como se observa en la gráfica el servicio de Aseo de las Vías en los Distritos de Calle Blancos, Ipís y Rancho Redondo según las personas que se encuestaron lo perciben como Bueno, en Guadalupe es considerado en general como Malo, en Mata de Plátano este servicio esta de igual manera como Muy Bueno o Excelente. En Purral lo calificaron como Regular y en San Francisco como Muy Bueno.

CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO DE PARQUES Y ZONAS VERDES SEGÚN DISTRITO



En lo que se refiere al Mantenimiento de los Parques y Zonas Verdes las calificaciones son muy variadas en cada uno de los Distritos, por ejemplo en Calle Blancos y Rancho Redondo lo consideran Muy Bueno, en Ipís y Purrall lo califica como Bueno, Guadalupe es percibido este servicio como Muy Bueno o Excelente, Mata de Plátano en su mayoría lo calificaron como Regular y San Francisco como Bueno o Muy Bueno.

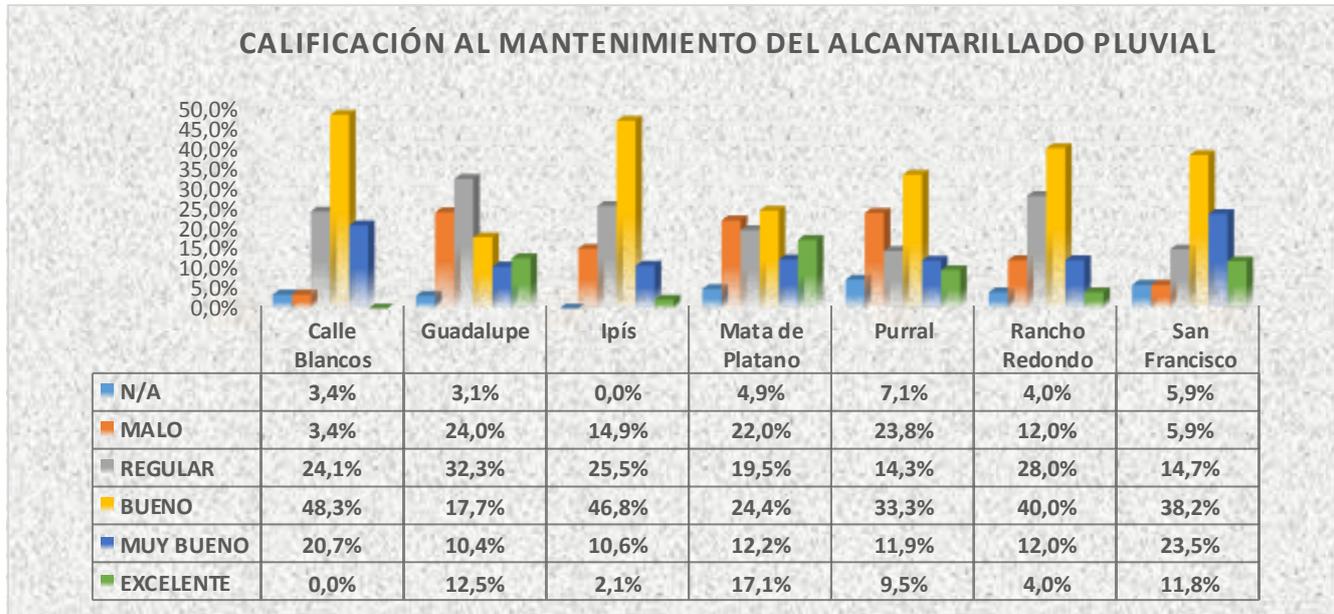
CALIFICACIÓN RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO TRADICIONALES



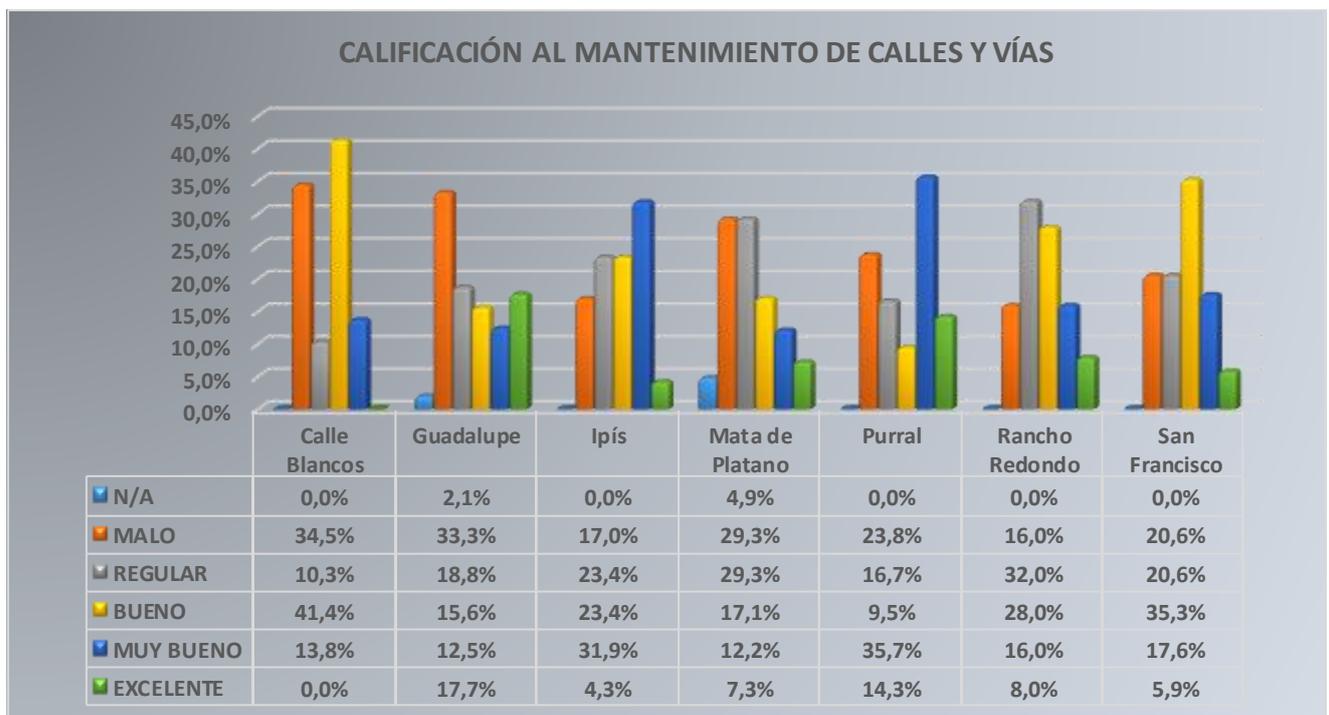
El servicio de Recolección de Residuos No Tradicionales fue calificado por los contribuyentes con un promedio de 2,52 según la tabla general de calificación y de acuerdo a las calificaciones dadas en cada uno de los Distritos según se muestra en este gráfico, Guadalupe lo califica como Malo, Calle Blancos, Purrall e Ipís es calificado como Regular o Bueno, Mata de Plátano Malo o Regular y Rancho Redondo en su

mayoría las personas encuestadas consideran el servicio Regular, en San Francisco lo calificaron como Bueno.

Los encuestados comentaron que sería conveniente que este servicio se realice más seguido, para evitar los Basureros a Cielo Abierto.



Según la gráfica relacionada con el Mantenimiento del Alcantarillado Pluvial, en su mayoría las personas encuestadas calificaron este servicio como Bueno a excepción de los que residen en Guadalupe que lo perciben en su gran mayoría como Regular.



El Mantenimiento de las Calles y Vías fue calificado por los residentes de Calle Blancos y San Francisco como Bueno, los encuestados que viven en Purral e Ipís lo calificaron como Bueno y comentaron que estaban satisfechos con el arreglo de las calles que se estaba realizando en estos Distritos. La calificación dada por los vecinos de Mata de Plátano fue de Malo o Regular. Se observa también en la gráfica que los vecinos de Rancho Redondo lo calificaron como Regular y los de Guadalupe como Malo.



Según se observa en este gráfico un porcentaje muy alto de los encuestados de cada uno de los Distritos no acuden a los Eventos que realiza la Municipalidad, algunos comentaron que no están enterados de este tipo de actividades o que en sus distritos no realizan estas actividades, sin embargo, los contribuyentes de San Francisco que sí asisten los calificaron como Buenos, misma calificación dada por los vecinos de Ipís, Purral y Rancho Redondo. Los que han asistido a las actividades de Calle Blancos y Guadalupe las califican como Regular y en Mata de Plátano las personas encuestadas y que han asistido a estos eventos los perciben como Malos.

¿COMO CALIFICA LOS SERVICIOS SOCIALES QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?

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 dieran una calificación al servicio-consulta que recibieron.

Para esta calificación también se utilizó la tabla de 1(Malo) hasta 5(Excelente).

Sin embargo, un porcentaje muy alto de los encuestados indicaron no haber solicitado algún servicio que ofrece la Dirección de Desarrollo Humano.

En el siguiente cuadro se observa la calificación general que le dieron a los diferentes servicios aquellas personas que si han realizado trámites o consultas, en uno o más de uno de los programas Sociales de la Dirección de Desarrollo Humano. Es importante recalcar que del total de los encuestados en promedio un 83% no dieron calificación ya que indicaron que conocen de los servicios pero no han acudido a esta Dirección Municipal o en otros casos comentaron que desconocían de estos servicios.

TOTAL GENERAL DE LAS CALIFICACIONES SEGÚN SERVICIOS SOCIALES

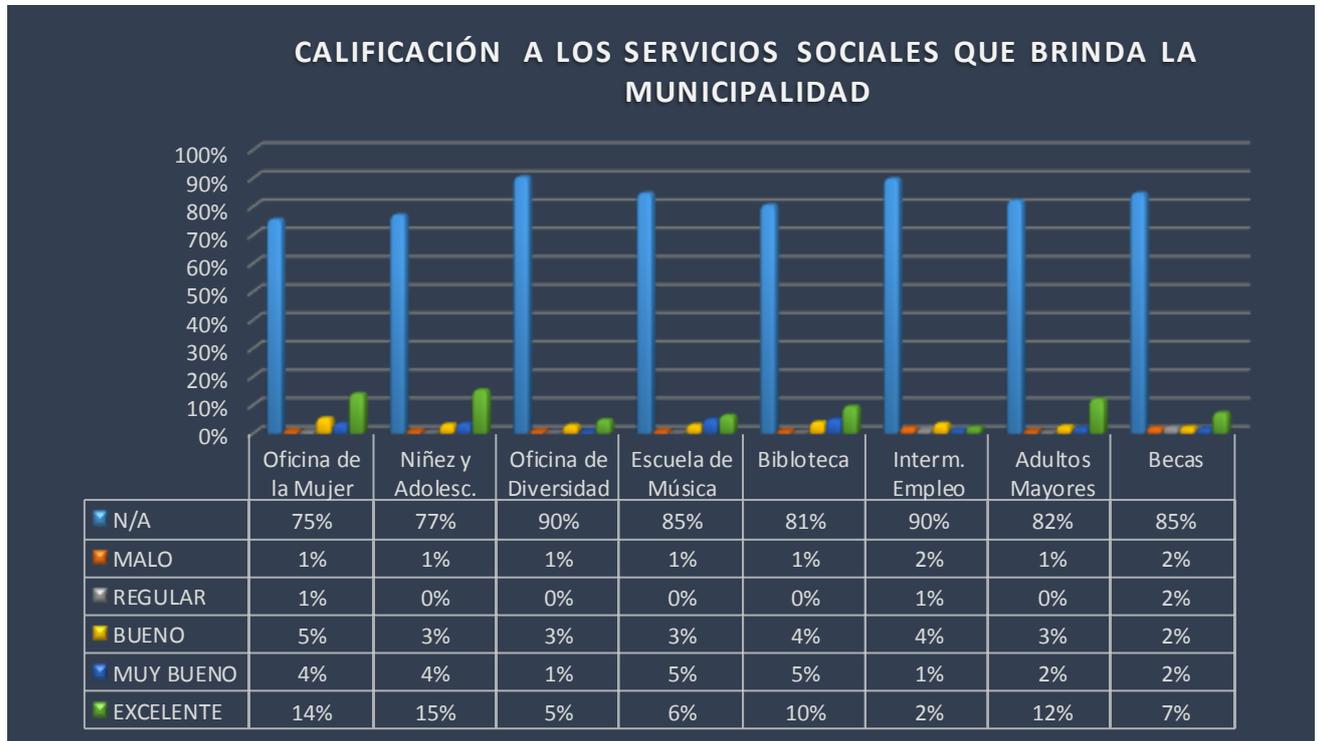
SERVICIO	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	CALIFICACION
OFICINA DE LA MUJER	75%	1%	1%	5%	4%	14%	25%	4,18	84%
NIÑEZ ADOLESCENCIA	77%	1%	0%	3%	4%	15%	23%	4,40	88%
OFICINA DIVERSIDAD	90%	1%	0%	3%	1%	5%	10%	3,90	78%
ESCUELA DE MUSICA	85%	1%	0%	3%	5%	6%	15%	4,03	81%
BIBLOTECA	81%	1%	0%	4%	5%	10%	19%	4,14	83%
INTERMEDIACION DE EMPLEO	90%	2%	1%	4%	1%	2%	10%	3,06	61%
ADULTOS MAYORES	82%	1%	0%	3%	2%	12%	18%	4,34	87%
BECAS	85%	2%	2%	2%	2%	7%	15%	3,67	73%
TOTAL	83%	1%	1%	3%	3%	9%	17%	4,05	81%
* TOTAL de los que responden la calificación									

Este cuadro nos muestra la cantidad de contribuyentes encuestados que dieron calificación a cada uno de dichos servicios

TOTAL DE CONTRIBUYENTES ENCUESTADOS

SERVICIO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL ENCUESTA
OFICINA DE LA MUJER	77	237	314
NIÑEZ ADOLESCENCIA	72	242	314
OFICINA DIVERSIDAD	30	284	314
ESCUELA DE MUSICA	48	266	314
BIBLOTECA	61	253	314
INTEMEDIACION DE EMPLEO	32	282	314
ADULTOS MAYORES	56	258	314
BECAS	48	266	314

En la siguiente gráfica se puede observar de una manera más ilustrativa la calificación dada a estos servicios.



Tal como se observa en la gráfica las columnas azules resalta el porcentaje de aquellos contribuyentes que no dieron calificación. Las columnas verdes resaltan los servicios brindados con una calificación de **Excelente**, esto demuestra que a pesar de ser muy pocos los encuestados, le dieron la máxima calificación.

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

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 calificará el servicio brindado, para tal efecto, podían mencionar más de un departamento.

En este cuadro se observa la cantidad de encuestados que calificaron al menos un departamento del Servicio al Cliente, que ofrece la Municipalidad, del cual un 46% de los encuestados calificaron, algunos indicaron que viven en casas alquiladas o son otros

miembros de sus familias los que se apersonan a la Municipalidad a realizar los diferentes trámites y es por ello que no podían dar una calificación a los servicios.

TOTAL DE CONTRIBUYENTES ENCUESTADOS

SERVICIO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL ENCUESTA
PLATAFORMA DE SERVICIOS	237	77	314
CONTRALORIA DE SERVICIOS	148	166	314
AREA DE CAJA	226	88	314
COBROS, LICENCIAS Y PATENTES	147	167	314
CENSO, CATASTRO Y AVALUOS	61	253	314
DIRECCION DE INGENIERIA	103	211	314
ALCALDIA MUNICIPAL	75	239	314
ATENCION TELEFONICA	119	195	314

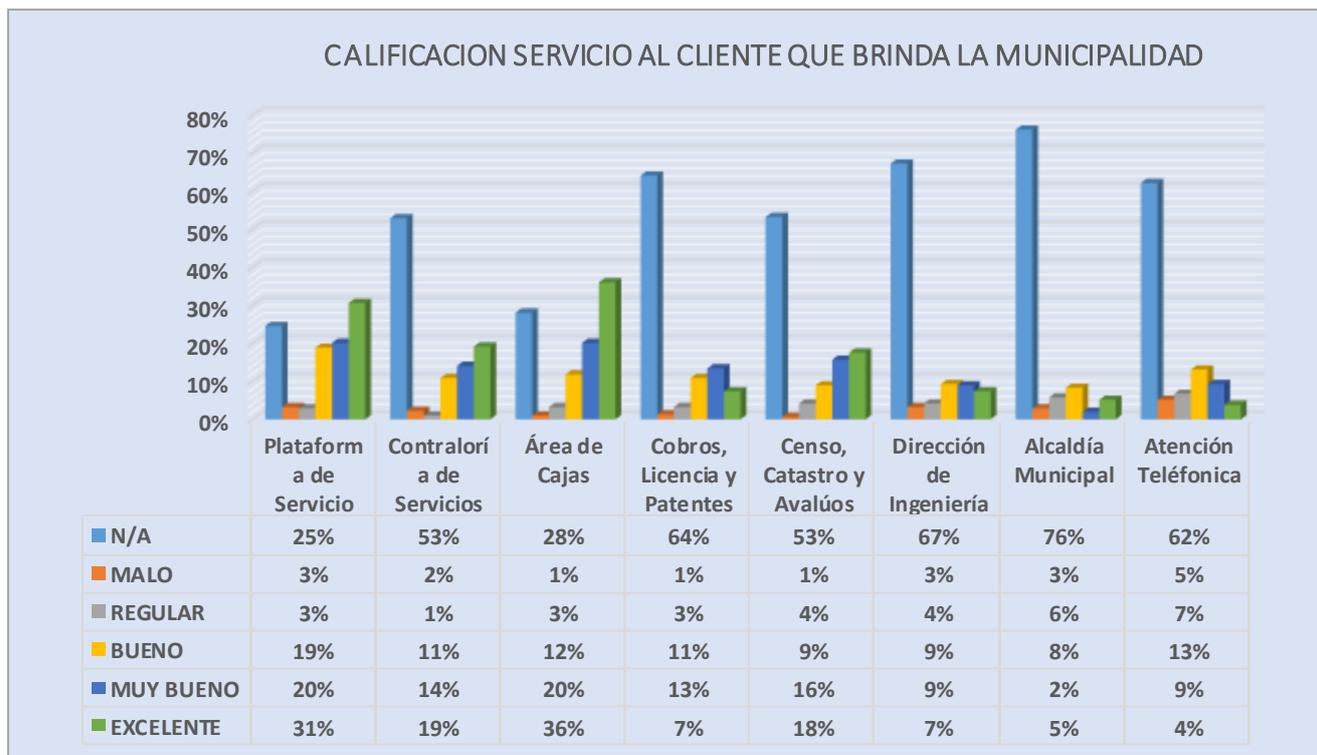
TOTAL GENERAL DE CALIFICACIONES SEGÚN SERVICIO AL CLIENTE

SERVICIO	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	CALIFICACION
PLATAFORMA DE SERVICIOS	25%	3%	3%	19%	20%	31%	75%	3,95	79%
CONTRALORIA DE SERVICIOS	53%	2%	1%	11%	14%	19%	47%	3,99	80%
AREA DE CAJA	28%	1%	3%	12%	20%	36%	72%	4,21	84%
COBROS, LICENCIAS Y PATENTES	64%	1%	3%	11%	13%	7%	36%	3,62	72%
CENSO, CATASTRO Y AVALUOS	53%	1%	4%	9%	16%	18%	47%	3,97	79%
DIRECCION DE INGENIERIA	67%	3%	4%	9%	9%	7%	33%	3,40	68%
ALCALDIA MUNICIPAL	76%	3%	6%	8%	2%	5%	24%	3,03	61%
ATENCION TELEFONICA	62%	5%	7%	13%	9%	4%	38%	3,00	60%
TOTAL	54%	2%	4%	11%	13%	16%	46%	3,77	75%
* TOTAL de los que responden la calificación									

Según las calificaciones dadas en un mayor porcentaje por los encuestados, el servicio que brindan los departamentos de Plataforma de Servicios, Área de Cajas, Contraloría de Servicios y Censo Catastro y Avalúos, se percibe como Excelente.

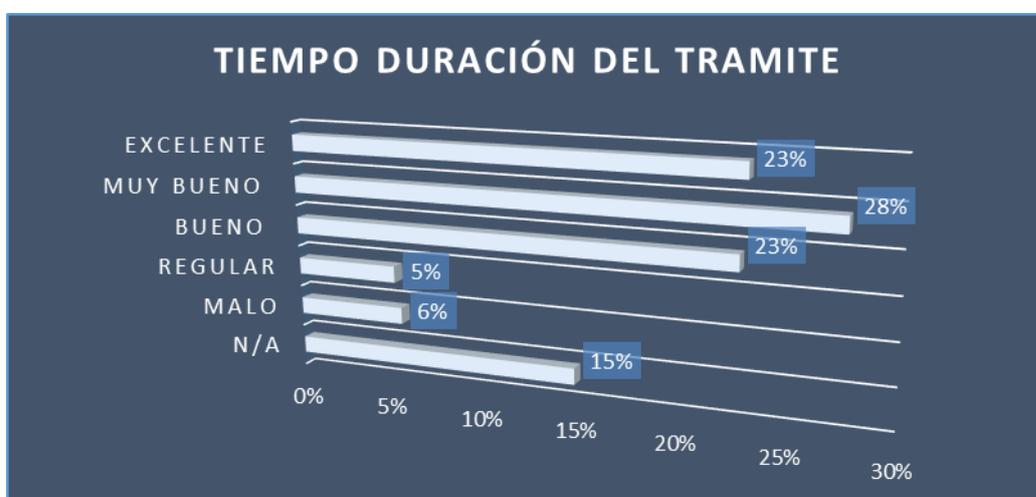
El servicio que brinda el departamento de Cobros, Licencias y Patentes y la Dirección de Ingeniería obtuvo una mayor nota de calificación de Muy Bueno. Mientras que la Atención Telefónica y Alcaldía Municipal su mayor calificación fue de Bueno.

Estos resultados, se observan en el siguiente gráfico.

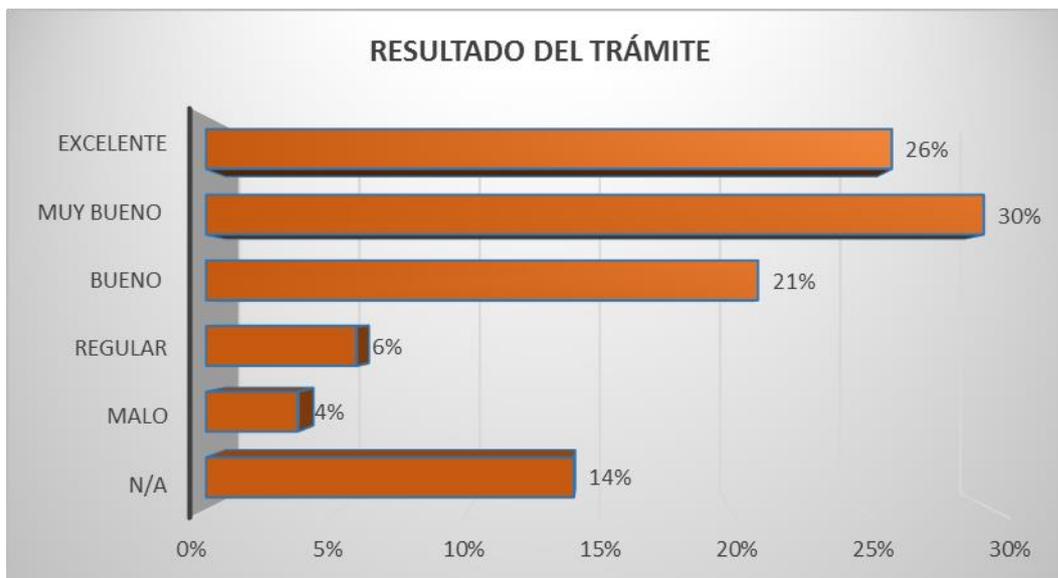


Como parte del Servicio al Cliente, es importante también conocer cómo perciben los contribuyentes el tiempo que duran realizando y el resultado de los trámites que realizaron, de ahí que también se les pidió que dieran una calificación a estos dos rubros.

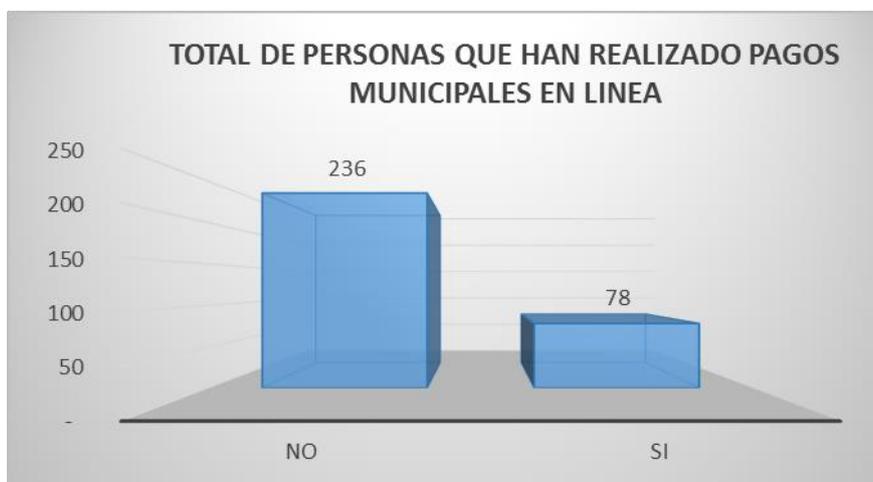
En cuanto al tiempo que tardaron realizando el o los trámites este fue calificado en un mayor porcentaje como Muy Bueno. Según se aprecia en la siguiente gráfica:



De igual manera, los contribuyentes que le dieron una calificación al resultado de su o sus trámites lo consideraron como Muy Bueno.



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 78 de ellos respondieron que **SI** lo han realizado y 236 **NO** lo han hecho.



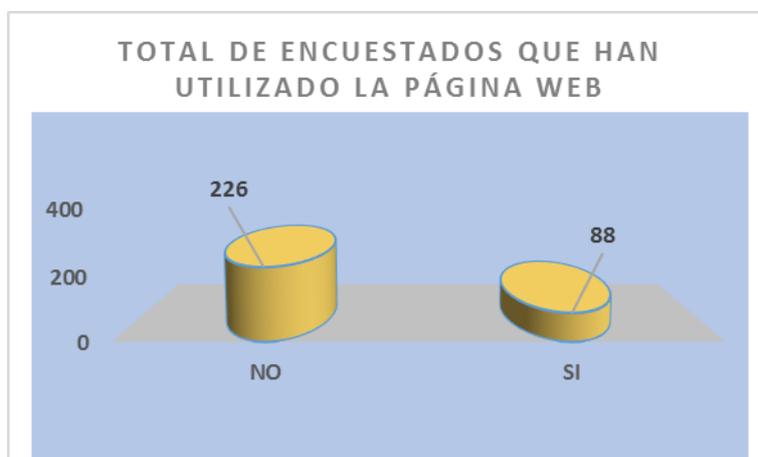
Del total de encuestados que Sí han pagado los servicios y/o impuestos en Línea calificaron este trámite en su mayoría como Excelente (12%). Con un promedio de 4,33 puntos.

	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	CALIFICACION	PROMEDIO
CALIFICACION PAGOS EN LINEA	76%	0%	0%	3%	9%	12%	24%	4,33	87%
TOTAL	76%	0%	0%	3%	9%	12%	24%	4,33	87%

*TOTAL de los que responden la calificación

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 si la han utilizado y de ser así, cómo califican esta página. Un total de 88 contribuyentes indicaron que **SI** han ingresado a esta página.



Los 88 encuestados que **SI** han ingresado en la página Web de la Municipalidad, la calificaron en mayor porcentaje como Buena, según se aprecia en la siguiente gráfica.



Como parte de la percepción de los servicios que brinda la Municipalidad es importante conocer cómo 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.

CALIFICACION AL TRATO DE LOS FUNCIONARIOS MUNICIPALES

	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	CALIFICACION	PROMEDIO
TRATO FUNCIONARIOS MUNICIPALES	4%	3%	5%	25%	33%	30%	96%	3,85	77%
TOTAL	4%	3%	5%	25%	33%	30%	96%	3,85	77%

* 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 esta entre Muy Bueno y Excelente y su promedio de calificación es de 3,85.

Del Total de los 314 contribuyentes encuestados el 40% considera que la Atención en General de los Servicios Municipales es Buena y un 30% lo califico como Muy Buena, obteniendo un promedio de 3,42.

CALIFICACION GENERAL A LA ATENCION DE LOS SERVICIOS

	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	CALIFICACION	PROMEDIO
ATENCION GENERAL SERVICIOS MUNICIPALES	3%	4%	10%	40%	30%	14%	97%	3,42	68%
TOTAL	3%	4%	10%	40%	30%	14%	97%	3,42	68%

* TOTAL de los que responden la calificación

Para terminar la encuesta, se le indicaba al contribuyente si quería realizar algún comentario en relación a los Servicios que brinda la Municipalidad, lo que originó diferentes solicitudes/sugerencias que se presentan en la siguiente tabla:

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/demarcación	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 incómodo 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	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 más 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 dirigen	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 el análisis de cada una de las respuestas de los 314 contribuyentes que se encuestaron, se puede destacar los siguientes aspectos:

- La muestra refleja la opinión de contribuyentes que residen en el cantón de Goicoechea.
- En lo que se refiere al servicio de Recolección de Basura, es calificado como Excelente en cada uno de los distritos.
- El servicio de Aseo de Vías en un 26% de los encuestados lo consideran Bueno.
- El mantenimiento de Parques y Zonas Verdes dan una calificación de Bueno o Muy Bueno, su promedio de 3,19.
- Un 25% de los encuestados consideran que el servicio de Recolección de Basura No tradicional es Malo y el 26% lo considera Regular.
- El mantenimiento de las alcantarillas tiene como promedio de calificación un 2,72, de ahí que el 32% lo califica como Bueno.
- Un 26% de los contribuyentes que se encuestaron calificaron el Mantenimiento de Calles y Vías como Malo, con un promedio de 2,62.
- El promedio de calificación a los Eventos que realiza la Municipalidad es de 2,97.
- Los servicios que brinda la Dirección de Desarrollo Humano son calificados como Excelentes, con un promedio de 4 puntos.

- El promedio de calificación del servicio que da Plataforma de Servicios, Contraloría de Servicios, Área de Cajas y Censo, Catastro y Avalúos es de prácticamente 4 puntos, lo que propicia que el mayor porcentaje de los encuestados lo perciban como Excelente.
- Según los encuestados que acudieron al Palacio Municipal a realizar sus trámites, consideran que el Tiempo en la duración de los trámites así como el resultado que obtuvieron en dichos trámites, se muestran aparentemente satisfechos ya que en un mayor porcentaje los calificaron como Muy Buenos.
- Los contribuyentes que han realizado el pago de los servicios y/o impuestos municipales en línea en otros bancos, calificaron este servicio como Excelente en mayor porcentaje.
- Los 88 encuestados que sí han ingresado en la página Web de la Municipalidad, la calificaron en mayor porcentaje como Buena,
- Los contribuyentes consideran que el Trato de los Funcionarios Municipales esta entre Muy Bueno y Excelente y su promedio de calificación es de 3,85.
- Del Total de los 314 contribuyentes encuestados el 40% considera que la Atención en General de los Servicios Municipales es Buena y un 30% lo califico como Muy Buena, obteniendo un promedio de 3,42.



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"/> Ipís <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

24 de enero de 2018.
CS-0005-18.

Licenciada.
Ana Lucia Madrigal Faerron.
Alcaldesa Municipal.

Estimada Alcaldesa.

Traslado correo electrónico emitido por la Señora Stacy Muñoz Webb, vecina de Ipís, Urb. Nazareno, 75 este de la Escuela Roberto Cantillano, y 25 norte, primera alameda a la izquierda, quinta casa, verjas blancas, casa color vino.

La contribuyente Señora Muñoz Webb, solicita que se revise y cambie la cuneta que se ubica frente a su vivienda, dado a que, el agua discurre por debajo de su propiedad.

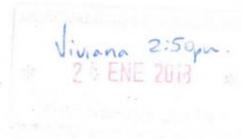
Agradezco su atención.

Melvin Montero Murillo.
Contralor de Servicios a.i



DIGITALIZADO POR
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Responsable: _____
Fecha: SC#

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

26 de abril de 2018.
CS-0039-18.

Licenciada.
Ana Lucia Madrigal Faerron.
Alcaldesa Municipal.

Estimada Alcaldesa.

De acuerdo a las fotos adjuntas, ubicación, frente a la Escuela Dr. Ferraz, Calle Blancos, se hace necesario que las aceras tengan las condiciones establecidas por la Ley 7600. Además en dicho sitio hay una cuña (isla) que no cuenta con acera, y los peatones tienen que pasar por la calle, exponiéndose a sufrir un accidente.

Con todo respeto solicito gire instrucciones para que dicha situación se atienda; se realicen las notificaciones a los dueños de las propiedades, para que reparen las aceras, asimismo, que la Municipalidad construya las rampas respectivas, pudiéndose aprovechar también para cambiar las cunetas que están deterioradas.

Agradezco su atención.

Melvin Montero Murillo.
Contralor de Servicios a.i



RECIBIDO
2018 APR 27 AM 10:31
Rodrigo

MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA
ALCALDIA

cc: Archivo
Consecutivo.

DIGITALIZADO POR
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Responsable: *[Signature]*
Fecha: 27-04-18
SCH626

"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 mayo de 2018
CS-0051-18

Licenciada.
Ana Lucia Madrigal Faerron.
Alcaldesa Municipal.

Estimada Alcaldesa

Conforme a la respuesta de la inconformidad número 0496-18, emitida por el Departamento de Cobros, Licencias y Patentes, solicito con todo respeto lo siguiente:

UNICO: Se considere el entubamiento de las aguas pluviales, en vista de que en el sitio está la parada de buses; presentándose un peligro para los adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas con alguna discapacidad, así manifestado por el Señor. Luis Vega.

Agradezco su atención.

Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i

cc: Archivo
Consecutivo

DIGITALIZADO POR
CENTRAL ORIA DE SERVICIOS
responsable: *[Signature]*
Fecha: 23-05-18
SC# 654

RECIBIDO
[Signature]
2018 MAY 22 AM 9:46

MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA
ALCALDIA

"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

30 de mayo de 2018
CS-0054

Licda. Ana Lucia Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal

Estimada Alcaldesa.

Con el mayor de los respetos, solicito informe de todo lo gestionado por la Señora. Dannys Méndez Villalobos; su caso fue presentado ante su honorable Despacho, el 06 de abril del año en curso. Asimismo, requiero **copia de los oficios** tramitados relacionados con la petición de la Señora. Méndez Villalobos. Dicho requerimiento lo fundamento en la siguiente normativa:

Ley 9158 "LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORIA DE SERVICIOS.

ARTÍCULO 23.- Potestades de la persona contralora de servicios

Para cumplir sus funciones, las personas encargadas de las contralorías de servicios podrán actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrán las siguientes potestades:

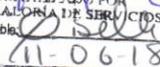
- 1) El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la organización, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias.
- 2) Obtener, de las personas funcionarias de los diferentes órganos y unidades administrativas de la organización, los informes, datos y documentos, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones. (Sic). Lo resaltado es del original.

En aplicación de la misma ley, artículo 13, la Contraloría de Servicios en su accionar tiene independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa.

Espero su respuesta y copia de la documentación solicitada, para el 06 de junio del año en curso. (Adjunto fotos proporcionadas por la Señora. Dannys Méndez V)


Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i.

**CONTRALORÍA
DE SERVICIOS**


DIGITALIZADO POR
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Responsable: 
Fecha: 11-06-18
SCH/71

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

RECIBIDO
2018 MAY 30 AM 9:27


MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA
ALCALDIA



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

25 de junio de 2018
CS-0071-18

Licenciada
Ana Lucia Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal



Estimada Señora:

En relación a la inconformidad número 0700-18, hago de su conocimiento lo siguiente:

1. Que realicé inspección en el sitio: Guadalupe, frente a la Clínica Jiménez Núñez, conjuntamente con el Inspector Gerardo Araya Chaves
2. Que en efecto el Mupi obstruye el paso por la acera, y por supuesto las mismas deben estar libres, para que no impidan el tránsito normal de los peatones; el caso que nos ocupa preocupa más, debido a que el perímetro corresponde a una carretera nacional.
3. La Municipalidad debe velar por el cumplimiento de la Ley 7600.

Por tanto, solicito con todo respeto, interceda ante el ente gubernamental competente, y la empresa que lo instaló, para que se elimine del sitio el Mupi. Una vez que se cumpla con lo solicitado informar a esta Contraloría de Servicios, para el **26 de julio de 2018**.

PD: Ver documento de queja.

Atentamente.


Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i

CONTRALORÍA
DE SERVICIOS

MUNI, GOICO@M8:40/26/JUN'18


SECRETARIA

DIGITALIZADO POR
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Responsable: 
Fecha: 26-6-18
SC#698

cc: Comisión de Accesibilidad. Concejo Municipal
Licda. Glenda Llantén Soto. Jefe, Depto Cobro, Licencias y Patentes.
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

MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA
ALCALDÍA

09 de julio de 2018
CS-0083-18

2018 JUL -9 PM 3:09

Mapa

Licenciada
Ana Lucia Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal

Estimada Alcaldesa:

Traslado denuncia presentada por una vecina de Goicoechea, Montelimar, de los Tribunales de Justicia 600 metros Norte, 100 Oeste y 25 Norte.

Los hechos denunciados se refieren al estado del parque, que se ubica cerca de su residencia; dicha zona de recreo está llena de zacate, juegos infantiles deteriorados, basureros en mal estado. Sea el abandono de la zona recreativa es notoria, así lo muestran las fotos aportadas.

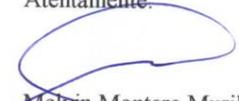
Así las cosas, solicito con todo respeto:

1. Inspeccionar el sitio.
2. Se corte el zacate, realizándose la debida limpieza.
3. Dar el mantenimiento adecuado tanto al césped, como a los juegos infantiles.
4. Se pinten las paredes, eliminando los grafitis.

Espero su respuesta para el 23 de julio de 2018.

PD: A solicitud de la persona denunciante se guarda la confidencialidad de sus datos.

Atentamente,


Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i

CONTRALORÍA
DE SERVICIOS

cc: Archivo.
Consecutivo.

Diseño
ENVIADO POR CORREO ELECTRÓNICO
09-07-18

DIGITALIZADO POR
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Responsable: *Diseño*
Fecha: 18-7-18
SC# 716

"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

MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA/
ALCALDIA

Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

23 de julio de 2018.
CS-0093-18.

2018 JUL 24 PM 8:42

Vacío
RECIBIDO

Licenciada.
Ana Lucia Madrigal Faerron.
Alcaldesa Municipal.

DIGITALIZADO POR
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Responsable: *[Signature]*
Fecha: *3-08-18*
SC 748

Estimada Alcaldesa:

Adjunto correo electrónico del Licenciado Edwin Bonilla, donde externa el problema con una acera, que incumple la Ley 7600, ubicada en Ipis, Escuela Juan Flores 300 metros al Norte y 90 metros al Sur (a mano derecha subiendo la cuesta sentido Norte-Sur), las personas, sean adultos mayores, madres con niños en brazos, o en coche se ven obligados a transitar por la calle, lo que puede ocasionar un accidente, peor aún por el sitio se desplazan niños escolares.

Manifiesta el Lic. Edwin Bonilla que se presentó al Despacho de la Alcaldía para exponerle tal situación personalmente, a la Señora Alcaldesa, pero respondieron que su agenda está llena hasta el mes de setiembre.

Por tanto, solicito atender y resolver el asunto de marras, informar para el **07 de agosto de 2018**; sin prórroga.

Nota: Ver antecedentes: Formula de queja # 830-18, respuesta dada el 18 de julio del año en curso, y correos enviados y recibidos.

Atentamente.

- Original Firmado -
Melvin Montero Murillo

Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i



cc: Lic. Edwin Bonilla. edwin.bonillamur@gmail.com
Ing. Mario Iván Rojas S. Director de Ingeniería y Operaciones
Archivo
Consecutivo

Oriselle
ENVIADO POR CORREO ELECTRÓNICO
24-7-18 SC # 748

"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

07 de setiembre de 2018
CS-0126-18

Licda. Ana Lucia Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal

Estimada Alcaldesa:



07-09-2018 11:26
Maga

Con todo respeto, traslado nota relacionada con inconformidad presentada en forma confidencial por un Empresario del Cantón, donde externa su molestia por la atención recibida de la Señora Ericka Zamora, Funcionaria Municipal, perteneciente a la Dirección de Ingeniería. Al respecto resumo:

1. El Contribuyente manifiesta en el escrito, que es conocedor de la política municipal y del gobierno actual, en cuanto a la agilización de los trámites, para ayudar al desarrollo del cantón.
2. Según su criterio las actitudes de la funcionaria Zamora no van en la misma dirección de la política del gobierno actual de la municipalidad, porque en lugar de buscar soluciones, para agilizar procesos, se encarga de poner trabas.
3. Realiza el Contribuyente una petición: ver la posibilidad de realizar una encuesta de satisfacción del servicio que brinda la funcionaria Zamora tanto entre colaboradores, como entre usuarios del servicio.
4. El documento de marras se remite a su Honorable Despacho y a la Dirección de Ingeniería a solicitud del Señor Empresario.

Por tanto, esta Contraloría de Servicios recomienda respetuosamente: Atender en todo su contexto la presente inconformidad. Informar de lo gestionado para el **24 de setiembre** del año en curso.

Atentamente.


Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i

CONTRALORÍA
DE SERVICIOS

Orselle
ENVIADO POR CORREO ELECTRÓNICO
7-9-18 SCH 827

cc: Ing. Mario Iván Rojas S. Director de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo
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

MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA
ALCALDIA
2018 SEP 10 PM 3:01
Mapa
REVISADO

10 de setiembre de 2018
CS-0127-18

Licda. Ana Lucia Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal

Estimada Alcaldesa:

Solicito con todo respeto, su intervención para que el carro que obstruye el paso en Calle Coto, en la Tico Block, de la Capilla hacia el fondo, antes del puente, sea retirado por la Policía de Transito.

Como es de su conocimiento en el sitio se generó un foco de basura, producto de un incendio, los olores son insoportables; dicha situación, causa un problema de salubridad a los vecinos, por la cantidad de ratas y otras plagas dentro de los escombros.

Recomiendo respetuosamente, se coordine con las autoridades de tránsito, para retirar el vehículo, y así la Municipalidad pueda limpiar el sitio; este asunto es necesario atenderlo de forma urgente.

Atentamente.

Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i



cc: **Archivo**
Consecutivo

DIGITALIZADO POR
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Responsable: *Dizelle*
Fecha: *19-09-18*
SC# 830

"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

12 de setiembre de 2018
CS-0129-18

Licda. Ana Lucia Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal

Estimada Alcaldesa:

Traslado nota suscrita por el Señor Eduardo Rivera Padilla, donde manifiesta desacuerdo por la respuesta recibida a nota ASOM-002-2018 del 23 de julio de 2018, remitida a su Honorable Despacho. Considera el Señor Rivera Padilla que la contestación fue evasiva y que no tiene ninguna relación con su petitoria; lo que busca es que se responda, el porqué una persona continua viviendo dentro del parque.

Por tanto recomiendo, con todo respeto, contestar al Contribuyente Rivera Padilla, conforme a su planteamiento, para el **26 de setiembre** del año en curso.

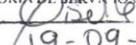
Atentamente.


Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i

CONTRALORÍA
DE SERVICIOS

cc: Lic. Eduardo Rivera Padilla. edy.rp09@gmail.com
Archivo
Consecutivo

Enviado por
correo electrónico
el 12-09-18


DIGITALIZADO POR:
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Responsable: 
Fecha: 19-09-18
CS 832

ENVIADO POR CORREO ELECTRÓNICO
12-09-18

"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 MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA
Cédula Jurídica: 3-014-042051-23 ALCALDIA

2018 SEP 17 AM 7:53
Maga
RECIBIDO

17 de setiembre de 2018
CS-0131-18

Licda. Ana Lucia Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal

Estimada Alcaldesa:

Traslado documento suscrito por el Ing. Christian Redondo Molina, recibido en esta Contraloría de Servicios, via correo electrónico. En síntesis el Ing. Redondo Molina manifiesta:

1. Que en oficio AG 04453-2018, enviado a su correo , se le da respuesta a su caso, que ya lleva más de tres años, en dicho documento le informan que la Municipalidad procedió a la compra de materiales, pero después no sabe que paso con el asunto.
2. Que cada día se complica más el problema, por las fuertes lluvias, que provocan acumulación de sedimentos, se estancan las aguas en el sitio, provocando malos olores y criaderos de mosquitos.
3. Solicita el Contribuyente Redondo Molina una respuesta clara y directa de la posición de la Municipalidad con respecto a este problema; desde el 19 de julio de 2018 en AG 04453-2018, se estableció un plazo a la Dirección de Ingeniería de rendir informe, han transcurrido 60 días y no hay respuesta; solamente que a nivel interno se tenga algún oficio tramitado con la respectiva respuesta, y no se haya remitido a su persona.

Recomiendo con todo respeto, atender en todo su contenido lo planteado por el Ing. Christian Redondo Molina, en este documento, y por supuesto se le brinde una respuesta oportuna, asimismo solucionar el problema en la tubería pluvial de la Urbanización Vistas del Valle. Informar a esta Contraloría de Servicios para el **28 de setiembre** del año en curso.

Atentamente.

Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i



DIGITALIZADO POR
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Responsable: *[Signature]*
Fecha: 19-09-18

cc: Ing. Christian Redondo Molina. credondo@topoingenieros.com

Archivo
Consecutivo

Tatiana
ENVIADO POR CORREO ELECTRÓNICO
11/09/18 SC# 838
9:46

"Nuestro compromiso "Lo Humano y lo Social"



MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA
Cédula Jurídica: 3-014-042051-23

22 de octubre de 2018
CS-0144-18

22 OCT 2018 08:46

Licda. Ana Lucia Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal

Estimada Alcaldesa:

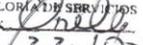
Con el mayor de los respetos solicito informe a esta Contraloría de Servicios, las acciones emanadas por parte de su Honorable Despacho y las respuestas de las unidades operativas, relacionado con lo ordenado por la Sala Constitucional, en los siguientes recursos de amparo **declarados con lugar**:

Expediente	Resolución	Sentencia
18-006772-0007-CO	N° 2018016544	Se ordena a Ana Lucia Madrigal Faerron y a Melvin Montero M, que de manera inmediata ejecuten las acciones en el marco de su competencia, para que se proceda con la limpieza de la vegetación en el lote en disputa, remover los objetos y materiales que contaminen el ambiente en el sitio.
18-007720-0007-CO	N° 2018009467	Se ordena a Guillermo Garbanzo U, Joaquín Sandoval C, Ana L Madrigal F, Glenda Llantén S y a Melvin Montero M, que giren las órdenes pertinentes y lleven a cabo todas las actuaciones que estén dentro el ámbito de sus competencias, para que una vez vencidos los plazos otorgados a Luis Edo Araya Padilla, en su condición de propietario del inmueble denunciado, mediante oficio N° CLP-0668-2018, los recurridos procedan de forma inmediata conforme a lo dispuesto en la normativa municipal y según corresponda, para que se efectúe la limpieza del referido lote.

Agradezco su atención y pronta respuesta.


Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i



DIGITALIZADO POR
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Responsable: 
Fecha: 22-10-18
SC# 865

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 MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA
Cédula Jurídica: 3-014-042051-23 ALCALDÍA

TEL: 2527 11 10: 55

Maeda
RECEBIDO

11 de diciembre de 2018
CS-0168-18

Licda. Ana Lucia Madrigal Faerron
Alcaldesa Municipal

Estimada Alcaldesa

Con todo respeto solicito su intervención, a efecto de que ordene atender problema, con una rampa construida supuestamente el fin de semana pasado, en una acera que no cumple con los requerimientos técnicos de la Ley 7600. Aparentemente el trabajo fue realizado por el patentado, donde opera el Mercado del Mueble, sobre via principal, siendo un peligro para los peatones.

Lo anterior es una petición de la Regidora Nicole Mesen Sojo, quien solicita se realice inspección en el sitio, Guadalupe, Mercado del Mueble contiguo a Pali; remito el documento de marras, con las fotos respectivas.

Sin otro particular.


Melvin Montero Murillo
Contralor de Servicios a.i

CONTRALORÍA
DE SERVICIOS

cc: Regidora. Nicole Mesén
Archivo
Consecutivo

DIGITALIZADO POR:
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Responsable: *Paola*
Fecha: 19-12-18
903

"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