



**Municipalidad de Goicoechea**

**Contraloría de Servicios**

**Informe Anual de Gestión  
Año 2019**

**Melvin Montero Murillo  
Contralor de Servicios**

**Marzo 2020.**

## **II. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN.**

### **Servicios Municipales**

Aseo de vías y sitios públicos  
 Mantenimiento de calles y caminos vecinales  
 Mantenimiento de parques y obras de ornato  
 Recolección y tratamiento de residuos sólidos  
 Recolección de Basura reciclable  
 Alcantarillado pluvial  
 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

### **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 CEN-CINAI Guadalupe  
 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  
 Atención Psicoterapéutica  
 Talleres Preparación para la jubilación

Charlas y foros en temáticas a la población que atiende la Dirección de Desarrollo Humano

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

Programas Empecemos

Talleres de detección del abuso sexual en personas menores de edad

### III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

**Institución:** Municipalidad de Goicoechea

**Dependencia:** Contraloría de Servicios

**Periodo:** 2019

<b>Tabla 1</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas en el año por la CS</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Denuncia por problemas de aguas negras	17	17	100,00%
2	Consulta sobre monto del pago de impuestos municipales	3	3	100,00%
3	Información sobre cursos de Manipulación de Alimentos	1	1	100,00%
4	Información sobre trámite para colocar postes en las aceras	2	2	100,00%
5	Información de ayuda en otorgamiento de nicho	1	1	100,00%
6	Consulta sobre permisos para realizar proyecto de la Universidad	1	1	100,00%
7	Solicitud asesoramiento sobre trámites legales	2	2	100,00%
8	Solicitud para que la Municipalidad limpie lote privado	1	1	100,00%
9	Asesoramiento sobre problema de colindancia	3	3	100,00%
10	Reporte sobre problemas de contaminación sónica	15	15	100,00%
11	Se realizo consulta a Fuerza y Luz vía telefónica relacionada con el tendido eléctrico que afecta comunidad	1	1	100,00%
12	contribuyente consulta por valor de metros cuadrados en comunidad cantonal	1	1	100,00%
13	Atención llamadas por corta de árboles en propiedad privada	10	10	100,00%
14	Trámite de averías en alumbrado público	6	6	100,00%
15	Denuncias por carros parqueados y/o abandonados en vía pública	12	12	100,00%
16	Solicitud para trámite de rótulo de no botar basura o rótulo de recoger eses de animales	12	12	100,00%
17	Denuncias sobre mapaches en la comunidad	6	6	100,00%
<b>TOTAL</b>		<b>94</b>	<b>94</b>	<b>100,00%</b>

Institución:		Municipalidad de Goicoechea									
Dependencia		Controloría de Servicios									
Periodo:		2019									
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 No 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	Fecha de último día de pago de amnistía mal publicado	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite para pago de impuestos Municipales	15	15	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
3	No hay información de dónde se puede obtener las boletas de estacionamiento	Estacionamiento con Boletas	Estacionamiento con Boletas	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
4	Informar el motivo de la corta de los árboles en parque Municipal	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
5	No dan la información clara ni completa	Plataforma de Servicios	Trámites Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
6	Informar la 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%	
<b>TOTAL</b>				<b>21</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	

Institución:		Municipalidad de Goicoechea									
Dependencia:		Contraloría de Servicios									
Periodo:		2019									
<b>Tabla 3</b>											
<b>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)</b>											
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 <sup>/4</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas	
1	Mal trato por parte de un funcionario Municipal	Alcaldía Municipal	Atención a los usuarios	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
2	No entregan documentación en la fecha indicada	Avalúos y Catastro	Trámite para declaración de bienes inmuebles	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
3	Tiempo excesivo de espera	Dirección Administrativa	Trámites Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
4	Inconformidad por el trato de oficial de seguridad	Dirección Administrativa	Trámites Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
5	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%	
6	Mal trato por parte de un funcionario de Parques y Zonas Verdes	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
7	No contestan el teléfono	Plataforma de Servicios	Atención a los usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
8	Inconformidad por el trato de funcionario en cajas	Tesorería	Atención a los usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
9	Agradecimiento especial por el servicio brindado	Tesorería	Atención a los usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
<b>TOTAL</b>				<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	

Institución:		Municipalidad de Goicoechea									
Dependencia:		Contraloría de Servicios									
Periodo:		2019									
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	Problemas de limpieza de caños/basura en el cantón	Alcaldía Municipal	Aseo de vías y sitios públicos	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2	Solicitud de poda de árboles	Alcaldía Municipal	Mantenimiento de parques	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
3	Parque Municipal sin Alumbrado /Mantenimiento	Alcaldía Municipal	Obras Comunes	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
4	Inconformidad por estado actual de Polideportivo	Alcaldía Municipal	Obras Comunes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	Trabajos Municipales dañaron propiedad	Alcaldía Municipal	Obras Comunes	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
6	Solicitud de reparación de cordón de caño/malla Platel Municipal	Alcaldía Municipal	Obras Comunes	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
7	Limpieza de alcantarillas	Alcantarillado Pluvial	Aseo de vías y sitios públicos	95	95	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
8	Reparación caja de registro	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunes	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
9	Alcantarillas sin tapas	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunes	18	18	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
10	Reparación alcantarilla quebrada	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
11	Hundimientos de alcantarillas	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
12	Recoger escombros de limpieza de alcantarillas	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunes	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
13	Trabajo mal terminado	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
14	Solicitud de eliminar rubro de aseo de vías	Avalúos y Catastro	Trámite para declaración de bienes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
15	Falta de Control en los pagos municipales	Dirección Administrativa	Trámite pago impuestos Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

16	Denuncia por otorgamiento de Patente en un local ubicado en terreno Municipal	Dirección Administrativa	Trámites de Patentes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Solicitud de recolección de Biomasa en área Municipal	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Obra Municipal sin concluir	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Mantenimiento área infantil/canchas parque Municipal	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	Reparar parillas de Alcantarillas	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	21	21	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	Construcción/ reparar caños, rampas	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
22	Denuncia por hundimiento de caño	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
23	Inconformidad por suspensión de venta de pan	Mercado Libre	Atención a Usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
24	Inconformidad por el volumen tan alto de la música dentro del Campo Ferial	Mercado Libre	Atención a Usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	Mantenimiento de Parque Municipal	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	50	50	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	Recoger biomasa de trabajos Municipales	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
27	Corta/poda de árboles en áreas Municipales	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	13	13	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
28	Recoger árbol caído en Parque Municipal	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
29	Limpieza de caños	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	186	186	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
30	Recolección de basura	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	80	80	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
31	Solicitud de no usar herbicida en la limpieza de caños	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
32	Solicitud de eliminar basurero colocado por la Municipalidad	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
33	Indicar a funcionarios que recojan residuos de basura después de que pasa el camión recolector	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

<b>34</b>	No han entregado certificación en el plazo de Ley	Secretaría del Consejo Municipal	Trámites Municipales	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>35</b>	Calles en mal estado	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	4	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>36</b>	Calle asfaltada quedo muy alta en dirección al caño	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>37</b>	Recoger residuos de asfalto	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>38</b>	Solicitud de reforzar tapa de alcantarilla que quedo floja después de arreglo en la calle	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
				<b>564</b>	<b>564</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>



<b>Institución:</b>	Municipalidad de Goicoechea												
<b>Dependencia:</b>	Contraloría de Servicios												
<b>Periodo:</b>	2019												
<b>Tabla 6</b>													
<b>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)</b>													
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 en Proceso	Total de No Resueltas <sup>/4</sup>	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas				
1	Cambio de sillas en Plataforma de Servicios	Dirección Administrativa	Atención a usuarios	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%				
2	Falta de basureros en el Campo Ferial	Mercado Libre	Atención a usuarios	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%				
<b>TOTAL</b>				2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%				

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 <sup>/4</sup>	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas	
1	Solicitud de recoger árbol caído en carretera	Alcaldía Municipal	Obras Ornato	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
2	Solicitud de interceder por limpieza en lote baldío	Alcaldía Municipal	Notificación dueños para limpieza	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
6	Solicitud de interceder en otras instituciones públicas	Alcaldía Municipal	Trámites Municipales	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
7	Invasión en lote Municipal	Alcaldía Municipal	Permisos de construcción	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
8	Solicitud cierre de Alameda	Alcaldía Municipal	Permisos de construcción	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
9	Construcción/Reparación de aceras	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación dueños para construcción de aceras	27	27	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
10	Local sin patente de funcionamiento	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	112	112	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
11	Problemas de canoas/bajantes en casa de habitación	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación a dueños de casas	27	27	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
12	Aceras obstaculizadas (Ley 7600)	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación dueños de aceras	35	35	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
13	Solicitud de mantenimiento de lote	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación dueños para limpieza	102	101	1	0	99,02%	0,98%	0,00%	
14	Local sin permiso de máquinas de juegos	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	
15	Funcionamiento de local fuera del horario permitido	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	11	11	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	

16	Ventas ambulantes sin permiso	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	14	14	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Problemas con el mantenimiento de lote privado	Contraloría de Servicios	Notificación dueños para limpieza	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Invasión en zona protegida	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Solicitud recolección de basura no tradicional	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	8	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	Tala ilegal de árboles	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	Inspección por movimiento de tierra	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámite de permisos de construcción	26	26	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
22	Construcción afecta propiedad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámite de permisos de construcción	16	16	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
23	Problema por canalización de aguas	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	27	27	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
24	Construcción abarca más terreno de lo permitido	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	16	16	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	Supervisar tapia/malla/muro	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	6	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	Inspección construcción sin permisos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	215	215	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
27	Aceras/rampas/escaleras no cumplen con el tamaño permitido por ley	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Notificación dueños de aceras	18	18	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
28	Construcción invade en lote Municipal	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	23	23	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
29	Postes/tubos/cadenas/aguas en acera-calle	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámite de permisos	32	32	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
30	Eliminar Mupy en acera	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámite de permisos	1	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
31	Construcción invade río	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	5	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
32	Construcción de ventana afecta privacidad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	15	15	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
33	Construyen en la tapia/pared de la propiedad	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	5	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

34	Notificar para retirar escombros/materiales dentro del Campo Ferial	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Tramites de construcción	26	26	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
35	Inconformidad por mascotas dentro del Campo Ferial	Mercado Libre	Atención a Usuarios	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
36	Invasión en área de parque Municipal	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
37	Parque Municipal cerrado con candado	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
38	Solicitud de hablar con contribuyentes para que saquen basura en horario y lugar indicado	Salud e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
39	Recolección de basura en río	Salud e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
40	Recolección basura no tradicional/basurero a cielo abierto	Salud e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	49	49	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
41	Huecos/hundimientos en la calle	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
42	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%
43	Solicitud de colocar reductores de velocidad	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
44	Solicitud señales de tránsito	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>				<b>874</b>	<b>873</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>99,89%</b>	<b>0,11%</b>	<b>0,00%</b>

**Institución:** Municipalidad de Goicoechea

**Dependencia:** Contraloría de Servicios

**Periodo:** 2019

<b>Tabla 8</b>				
<b>Origen de las inconformidades externas</b>				
<b>No.</b>	<b>Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera</b>	<b>Producto o Servicio Institucional*</b>	<b>Total Absoluto</b>	<b>Total Relativo</b>
1	Alcaldía Municipal	Correspondencia-Trámites	45	3,05%
2	Alcantarillado pluvial	Servicio mantenimiento de alcantarillado	132	8,96%
3	Avalúos y Catastro	Trámites de avalúos y declaraciones de bienes e inmuebles. Trámites de servicios Municipales-Exoneración de Impuestos	3	0,20%
4	Cobros, Licencias y Patentes	Solicitud de patentes, cobros de impuestos Municipales	346	23,47%
5	Contraloría de Servicios	Trámites de quejas. Información al usuario	1	0,07%
6	Dirección Administrativa	Trámites Municipales y Administrativos	7	0,47%
7	Dirección de Gestión Ambiental	Mantenimiento de parques y aseo de vías y sitios públicos	11	0,75%
8	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de uso de suelo, visado y permisos de construcción	478	32,43%
9	Estacionamientos con boleta	Estacionamientos con boleta	1	0,07%
10	Mercado Libre	Feria Municipal	5	0,34%
11	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques y zonas Municipales	87	5,90%
13	Plata Forma de Servicios	Trámites Municipales. Atención al usuario	2	0,14%
14	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	334	22,66%
15	Secretaría del Concejo Municipal	Trámites Municipales. Atención al usuario	1	0,07%
16	Tesorería	Atención al usuario	2	0,14%
16	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles públicas	19	1,29%
<b>TOTAL <sup>1/</sup></b>			<b>1474</b>	<b>100,00%</b>

#### IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Principales unidades organizacionales que originan las inconformidades			
No.	Detalle	Total Inconformidades	Total Inconf. (%)
1	Otros	0	0,00%
2	Alcaldía Municipal	45	3,05%
3	Alcantarillado pluvial	132	8,96%
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	346	23,47%
9	Cómputo	0	0,00%
10	Consultorio médico	0	0,00%
11	Contabilidad	0	0,00%
12	Contraloría de Servicios	1	0,07%
13	Departamento de Recursos Humanos	0	0,00%
14	Dirección Administrativa	7	0,47%
15	Dirección de Desarrollo Humano	0	0,00%
16	Dirección de Gestión Ambiental	11	0,75%
17	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	478	32,43%
18	Dirección Jurídica	0	0,00%
19	Escuela de Música	0	0,00%
20	Estacionamientos con boleta	1	0,07%
21	Mercado Libre	5	0,34%
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	87	5,90%
26	Plataforma de Servicios	2	0,14%
27	Proveeduría	0	0,00%
28	Sanidad e Higiene	334	22,66%
29	Sección de Obras	0	0,00%
30	Secretaría del Concejo Municipal	1	0,07%
31	Taller Mecánico	0	0,00%
32	Tesorería	2	0,14%
33	Unidad técnica de Gestión Vial	19	1,29%
	<b>Total</b>	<b>1474</b>	<b>100%</b>

Principales inconformidades presentadas por usuarios año 2019							
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	45	0	45	3,05%	0,00%	3,05%
3	Alcantarillado pluvial	132	0	132	8,96%	0,00%	8,96%
4	Archivo central	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
5	Auditoría	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
6	Biblioteca Municipal	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
7	Catastro	3	0	3	0,20%	0,00%	0,20%
8	Cobros, Licencias y Patentes	345	1	346	23,41%	0,07%	23,47%
9	Cómputo	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
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	1	0	1	0,07%	0,00%	0,07%
13	Departamento de Recursos Humanos	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
14	Dirección Administrativa	7	0	7	0,47%	0,00%	0,47%
15	Dirección de Desarrollo Humano	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
16	Dirección de Gestión Ambiental	11	0	11	0,75%	0,00%	0,75%
17	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	478	0	478	32,43%	0,00%	32,43%
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	1	0	1	0,07%	0,00%	0,07%
21	Mercado Libre	5	0	5	0,34%	0,00%	0,34%
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	87	0	87	5,90%	0,00%	5,90%
26	Plataforma de Servicios	2	0	2	0,14%	0,00%	0,14%
27	Proveeduría	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
28	Sanidad e Higiene	334	0	334	22,66%	0,00%	22,66%
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	2	0	2	0,14%	0,00%	0,14%
33	Unidad Técnica de Gestión Vial	19	0	19	1,29%	0,00%	1,29%
	<b>Total</b>	<b>1473</b>	<b>1</b>	<b>1474</b>	<b>99,93%</b>	<b>0,07%</b>	<b>100,00%</b>

## **V. APORTES DE LA CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA**

1. En el mes de agosto de 2019 se diseñó un nuevo desplegable que contiene información de la Ley 9158, presentación de gestiones ante la Contraloría de Servicios y los medios para presentar inconformidades, sugerencias, peticiones y consultas.
2. Se constituyó en el mes de noviembre de 2019 el Protocolo de Servicio de la Persona Usuaria, aprobado por unanimidad y con carácter firme por el Concejo Municipal en Sesión Ordinaria N° 04-2020 del 27 de enero del 2020.
3. Al Sistema de Tramitación, Seguimiento y Control de las inconformidades se realizó una revisión de las estructuras de datos del sistema, se limpiaron los datos más antiguos, revisándose la operatividad del mismo, se actualizaron las estructuras de datos, y se actualizó el manual de operación. Adicionalmente se desarrolló las funciones de envío de correo y el formulario para la encuesta de percepción del servicio incorporado en la página web.
4. Se aplicó encuesta de percepción del servicio.

## **VI. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS**

Única: Aprobación de la plaza de Subcontralor de Servicios.

## **VII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES**

<b>Deficiencias Institucional</b>
1. Falta de planificador institucional, la plaza existe desde el año 2014
2. Es necesario nombrar un Subcontralor de Servicios para cumplir con la Ley 9158
3. El servicio de mantenimiento y limpieza de caños es deficiente
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. Aceras en mal estado se denota un incumplimiento a la Ley 7600, la construcción de rampas es de mala calidad, rápidamente se deterioran.
6. Control interno deficiente
7. 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.
8. El Sistema Integrado de Compras aún no se ha implementado
9. Falta mucho por hacer en cuanto a la rendición de cuentas, transparencia, ética y corrupción.
10. En cuanto a las acciones en el tratamiento de los residuos sólidos, conforme a ley, es poco el avance.
11. Se requiere mayor eficacia en la aplicación de la Ley de Construcciones, asimismo, en la normativa de patentes.
10. Plataforma tecnológica
11. Es necesario una verdadera mejora regulatoria

## VII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

RECOMENDACIÓN EMITIDA	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Recarpeteo de calle Urbanización El Encanto Calle Blancos	Mantenimiento de calles y caminos cantonales	Alcaldía Unidad Técnica de Gestión Vial	Tramitología y gestión de proceso
Respuesta a Contribuyente	Información	Alcaldía	Información
Remodelación de oficina de la Contraloría de Servicios	Atención a Contribuyentes	Concejo Municipal Alcaldía Dirección Administrativa Dirección de Ingeniería	Instalaciones
Cierre acceso vehicular Norte y Sur-Este del Parque Centenario	Mantenimiento de parques y obras de ornato	Alcaldía Dirección de Ingeniería	Tramitología y gestión de proceso
Eliminación de ventas ambulantes en la acera de la Escuela Pilar Jiménez	Control de ventas ambulantes	Alcaldía Depto. Cobros, Licencias y Patentes	Tramitología y gestión de proceso
Asfaltado en Calle Lizano	Mantenimiento de calles y caminos cantonales	Alcaldía Unidad Técnica de Gestión Vial	Tramitología y gestión de proceso
Cambio de tuberías y construcción de tragantes, Guadalupe Centro	Obras comunales	Alcaldía Dirección Ingeniería	Tramitología y gestión de proceso
Colocación de hules en tapas de alcantarillas, Calle Blancos	Mantenimiento de calles y caminos cantonales	Alcaldía Unidad Técnica de Gestión Vial	Tramitología y gestión de proceso
Reparación de acera destruida por camión recolector de basura, Urbanización El Carmen	Atención a la persona usuaria	Alcaldía Aseo de Vías Dirección de Ingeniería	Tramitología y gestión de proceso

Respuesta a contribuyente sobre funcionamiento del parque en Urb. Claraval	Información	Alcaldía	Información
Limpieza de lotes y cobro de multas en Urb. Altamira	Notificación dueños de lotes para su limpieza	Depto. Cobros, Licencias y Patentes	Tramitología
Entrega de información pública	Información	Depto. Cobros, Licencias y Patentes	Información
Autorización gasto para mantenimiento y actualización del sistema de tramitación, control y seguimiento de la CS	Cumplimiento Ley 9158	Dirección Administración Financiera	Tramitología y gestión de proceso
Respuesta a consulta	Información	Dirección de Administración Financiera	Información
Inspección a Bar Zeta, Guadalupe Centro referente a horario de funcionamiento	Notificaciones Depto. Cobros, Licencias y Patentes	Dirección Administrativa Financiera Depto. Cobros, Licencias y Patentes	Tramitología y gestión de proceso
Inspección y seguimiento referente a funcionamiento de Chatarrera en Mata de Plátano	Tramite solicitud de patente	Dirección Administrativa Depto. Cobros, Licencias y Patentes	Tramitología y gestión de proceso
Reparación de aceras, Guadalupe por la Cruz Roja	Cumplimiento Ley 7600	Dirección Administrativa Depto. Cobros, Licencias y Patentes	Tramitología y gestión de proceso
Reparación de acera, Guadalupe esquina noreste Estadio Coyella Fonseca	Cumplimiento Ley 7600	Dirección Administrativa Depto. Cobros, Licencias y Patentes	Tramitología y gestión de proceso
Entrega de rotulo No Botar basura	Aseo de vías y sitios públicos	Dirección de Gestión Ambiental	Tramitología y gestión de proceso
Reparación de aceras, Guadalupe B° El Jardín	Cumplimiento Ley 7600	Dirección Adva Depto. Cobros, Licencias y Patentes	Tramitología y gestión de proceso

Compra disco duro externo respaldo de información de la CS	Cumplimiento Ley 9158	Dirección Administrativa Financiera	Tramitología y gestión de proceso
Recolección de basura tradicional	Recolección de residuos	Dirección de Gestión Ambiental	Tramitología y gestión de proceso
Limpieza de red pluvial	Alcantarillado Pluvial	Dirección de Ingeniería	Tramitología y gestión de proceso
Construcción de muro en la plaza de Mozotal	Obras Comunes	Alcaldía Dirección de Ingeniería	Tramitología y gestión de proceso
Solicitud de trámite y aprobación de Protocolo de Servicio a la persona usuaria	Cumplimiento Ley 9158	Concejo Municipal	Tramitología y gestión de proceso
Impresión de 2000 desplegables información CS	Cumplimiento Ley 9158	Depto. Proveduría	Tramitología y gestión de proceso
Corta de 6 árboles en Urb. Mark Wood	Mantenimiento de parques y obras de ornato	Depto. Parques y Zonas Verdes	Tramitología y gestión de proceso
Recolección de basura, Guadalupe en Automercado	Recolección de Residuos	Depto. Sanidad e Higiene	Tramitología y gestión de proceso
Respuesta a vecinos de Urb. Kamir	Cumplimiento Ley 5060	Unidad Técnica de Gestión Vial	Tramitología y gestión de proceso
Atención a procedimiento	Tramite declaración de bienes inmuebles	Departamento de Censo, Catastro y Avalúos	Tramitología y gestión de proceso

## **IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA**

Establecer un programa de capacitación referente al tema de evaluación del desempeño, Decreto N° 42087-MP-PLAN.

## **X. ANEXOS**

## ANALISIS DE ENCUESTA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Se realizaron 300 encuestas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2019, a fin de conocer el grado de satisfacción del contribuyente, con el servicio que recibió en el momento en que tramitó y/o consulto en alguna de las dependencias del Palacio Municipal, y a su vez, la percepción que tiene el Contribuyente con los servicios externos que brinda la Municipalidad.

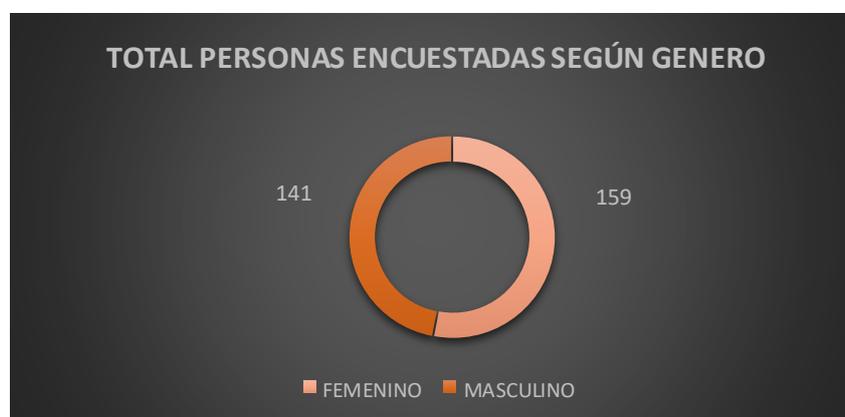
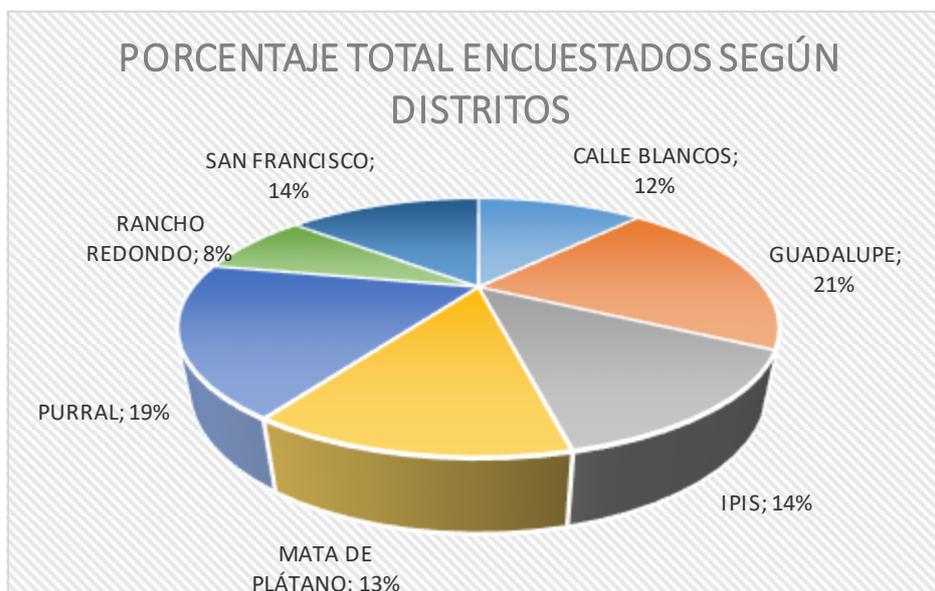
Es importante mencionar que la encuesta se publicó en la página Web de la Municipalidad, y se les invitaba a los contribuyentes a realizar dicha encuesta, específicamente en el apartado de Contraloría de Servicios. Sin embargo, fue mínima la cantidad de contribuyentes que aplicaron la encuesta por medio de este sistema.

Producto de las encuestas se obtuvo 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	PORCENTAJE
CALLE BLANCOS	36	12%
GUADALUPE	62	21%
IPIS	41	14%
MATA DE PLÁTANO	39	13%
PURRAL	56	19%
RANCHO REDONDO	24	8%
SAN FRANCISCO	42	14%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

De los 300 contribuyentes encuestados, 159 fueron del género Femenino y 141 del género Masculino.



Para poder medir el grado de satisfacción de los contribuyentes con el servicio que recién recibió, se le consulto diferentes aspectos y que de acuerdo a su opinión los calificaran en un rango de 1 a 5, donde 1 era la calificación “malo” y 5 calificación “excelente”, para luego ponderar dichas las calificaciones.

Los ítems aplicados en la encuesta tomaron en cuenta aspectos generales de la Municipalidad, que vienen a reforzar el servicio, tales como, el aseo y limpieza, el espacio y comodidad para la atención del Contribuyente, cumplimiento de horarios o rotulación de oficinas, entre otros.

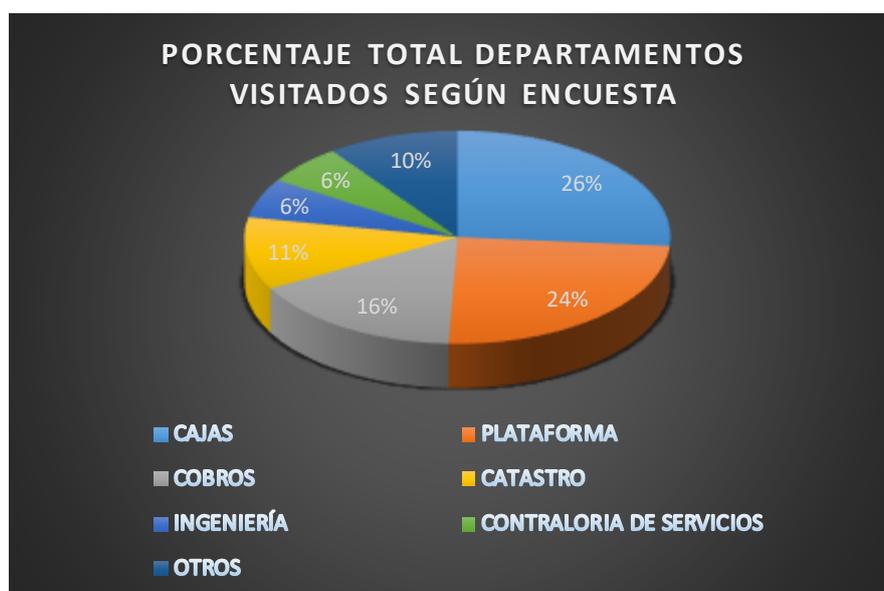
A su vez se le solicito al encuestado que calificará los servicios externos que brinda la Municipalidad, de acuerdo a la periodicidad y calidad de los servicios, así como, el trato que brindan los funcionarios que realizan labores de campo.

Resultados que se detallan a continuación y que van de acuerdo a las respuestas que dieron a los Contribuyentes que visitaron el Palacio Municipalidad.

**TOTAL DEPARTAMENTOS VISITADOS SEGÚN ENCUESTA**

DEPARTAMENTOS	ENCUESTA	PORCENTAJE
CAJAS	79	26%
PLATAFORMA	73	24%
COBROS	49	16%
CATASTRO	33	11%
INGENIERÍA	18	6%
CONTRALORÍA	18	6%
OTROS	5	2%
RECEPCIÓN	4	1%
SECRETARÍA	4	1%
GETIÓN VÍAL	4	1%
ALCALDÍA	3	1%
PARQUES Y ZONAS VERDES	3	1%
AUDITORIA	2	1%
TESORERÍA	2	1%
FRACCIONES	1	0,33%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	0,33%
PROVEEDURÍA	1	0,33%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Tal y como se muestra en la Tabla anterior del total de los 300 encuestados 79 contribuyentes llegaron a realizar trámites a las Cajas, 73 tramitaron en Plataforma de Servicios, 49 visitaron el departamento de Cobros, Licencias y Patentes, 33 fueron al departamento de Censo, Catastro y Avalúos, 18 contribuyentes visitaron tanto el departamento de Ingeniería como la Contraloría de Servicios, y el resto de los 30 encuestados realizaron algún tipo de trámite en otras dependencias.



De acuerdo al gráfico anterior, es importante mencionar que la leyenda de Otros agrupa aquellos departamentos que recibieron alguna visita por parte de los Contribuyentes encuestados, pero con una menor cantidad de visitas, como por ejemplo la Secretaría Municipal, Parques y Zonas Verdes o Tesorería.

### CALIFICACIÓN A LOS DEPARTAMENTOS SEGÚN TOTAL ENCUESTA

TOTAL GENERAL	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
PRESENTACIÓN PERSONAL	300	6%	1%	1%	7%	32%	54%	94%	4,46	89%
TRATO BRINDADO	300	2%	3%	3%	11%	32%	50%	98%	4,25	85%
ASESORÍA DEL FUNCIONARIO	300	3%	2%	4%	13%	32%	46%	97%	4,19	84%
CLARIDAD DE INF. SUMINISTRADA	300	4%	2%	4%	12%	32%	46%	96%	4,22	84%
CONOCIMIENTO DEL TRÁMITE	300	4%	2%	2%	12%	31%	49%	96%	4,29	86%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS	300	17%	1%	1%	8%	29%	44%	83%	4,37	87%
TIEMPO TRASCURRIDO EN SER ATENDIDO	300	3%	3%	3%	24%	29%	39%	97%	4,00	80%
MOBILIARIO PARA ATENCIÓN	300	4%	2%	8%	36%	21%	29%	96%	3,69	74%
CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	300	2%	2%	3%	11%	37%	44%	98%	4,19	84%
<b>TOTAL</b>		<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>15%</b>	<b>30%</b>	<b>45%</b>	<b>95%</b>	<b>4,18</b>	<b>84%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Según se observa en esta tabla general de calificación a los diferentes ítems consultados el promedio total dentro del rango de 1 a 5 es de **4.18** (total de los que responden la calificación) y porcentualmente fueron calificados como **Excelentes**.

Las siguientes Tablas muestran el resultado de la percepción del servicio que recibieron los contribuyentes en cada uno de las dependencias que se mostraron anteriormente.

Es importante mencionar que el resultado de los ítems de las tablas, es con base al total de los Contribuyentes encuestados que respondieron la calificación.

### CAJAS MUNICIPALES

DEPARTAMENTO: CAJAS	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
1. PRESENTACIÓN PERSONAL	79	6%	1%	0%	3%	30%	59%	94%	4,57	91%
2. TRATO BRINDADO	79	0%	0%	3%	4%	32%	62%	100%	4,53	91%
3. ASESORÍA DEL FUNCIONARIO	79	3%	1%	3%	4%	32%	58%	97%	4,47	89%
4. CLARIDAD DE INF. SUMINISTRADA	79	5%	1%	1%	4%	34%	54%	95%	4,47	89%
5. CONOCIMIENTO DEL TRÁMITE	79	4%	1%	0%	4%	33%	58%	96%	4,53	91%
6. CUMPLIMIENTO DE HORARIOS	79	10%	1%	0%	5%	34%	49%	90%	4,45	89%
7. TIEMPO TRASCURRIDO EN SER ATENDIDO	79	3%	3%	1%	22%	37%	35%	97%	4,04	81%
8. MOBILIARIO PARA ATENCIÓN	79	1%	3%	4%	37%	28%	28%	99%	3,76	75%
9. ATENCIÓN CUBÍCULO PRIVADO	79	3%	4%	1%	35%	30%	27%	97%	3,77	75%
15. CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	79	0%	3%	0%	3%	39%	56%	100%	4,46	89%
<b>TOTAL</b>		<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>12%</b>	<b>33%</b>	<b>49%</b>	<b>97%</b>	<b>4,30</b>	<b>86%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Según se observa en esta tabla el promedio total de las calificaciones dadas al servicio recibido en las Cajas Municipales por cada uno de los ítems consultados es de 4.30, servicio considerado como **Excelente**.

El trato del personal de cajas lo perciben en un 62% como **Excelente**.

El mobiliario para ser atendidos lo califican como **Bueno**, así como la atención en un cubículo privado.

### PLATAFORMA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO: PLATAFORMA	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL *	PROMEDIO	%
1. PRESENTACIÓN PERSONAL	73	1%	0%	0%	8%	34%	56%	99%	4,49	90%
2. TRATO BRINDADO	73	0%	1%	1%	18%	32%	48%	100%	4,23	85%
3. ASESORÍA DEL FUNCIONARIO	73	4%	0%	3%	19%	29%	45%	96%	4,21	84%
4. CLARIDAD DE INF. SUMINISTRADA	73	5%	0%	1%	16%	32%	45%	95%	4,28	86%
5. CONOCIMIENTO DEL TRÁMITE	73	4%	1%	0%	11%	32%	52%	96%	4,39	88%
6. CUMPLIMIENTO DE HORARIOS	73	19%	0%	1%	15%	19%	45%	81%	4,34	87%
7. TIEMPO TRASCURRIDO EN SER ATENDIDO	73	0%	3%	7%	36%	19%	36%	100%	3,78	76%
8. MOBILIARIO PARA ATENCIÓN	73	1%	1%	8%	37%	14%	38%	99%	3,81	76%
9. ATENCIÓN CUBÍCULO PRIVADO	73	4%	0%	3%	25%	27%	41%	96%	4,11	82%
15. CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	73	1%	0%	1%	15%	41%	41%	99%	4,24	85%
<b>TOTAL</b>		<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>20%</b>	<b>28%</b>	<b>45%</b>	<b>96%</b>	<b>4,18</b>	<b>84%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Del total de encuestas realizadas 73 contribuyentes indicaron que el motivo de visita al Palacio Municipal fue porque tenían que realizar un trámite en Plataforma de Servicios, a lo que en promedio perciben que el servicio recibido en esta dependencia es **4.18** como promedio total.

El trato brindado lo califican en un 48% como **Excelente**, un 45% consideraron que la asesoría y claridad en que se suministró la información fue **Excelente**, así como el conocimiento del trámite consultado por parte del funcionario que les atendió.

El Mobiliario (suficientes sillas y son cómodas) para la atención al público en Plataforma es percibido en una calificación de 1 a 5 con un promedio de **3.81**.

### COBROS, LICENCIAS Y PATENTES

DEPARTAMENTO: COBROS	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL *	PROMEDIO	%
1. PRESENTACIÓN PERSONAL	49	2%	0%	2%	10%	43%	43%	98%	4,29	86%
2. TRATO BRINDADO	49	0%	2%	0%	18%	39%	41%	100%	4,16	83%
3. ASESORÍA DEL FUNCIONARIO	49	0%	2%	0%	20%	39%	39%	100%	4,12	82%
4. CLARIDAD DE INF. SUMINISTRADA	49	0%	0%	0%	22%	33%	45%	100%	4,22	84%
5. CONOCIMIENTO DEL TRÁMITE	49	0%	0%	0%	20%	37%	43%	100%	4,22	84%
6. CUMPLIMIENTO DE HORARIOS	49	22%	0%	0%	10%	35%	33%	78%	4,29	86%
7. TIEMPO TRASCURRIDO EN SER ATENDIDO	49	0%	0%	0%	24%	35%	41%	100%	4,16	83%
8. MOBILIARIO PARA ATENCIÓN	49	2%	2%	12%	49%	20%	14%	98%	3,33	67%
9. ATENCIÓN CUBÍCULO PRIVADO	49	0%	2%	6%	43%	29%	20%	100%	3,59	72%
15. CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	49	0%	0%	2%	18%	45%	35%	100%	4,12	82%
<b>TOTAL</b>		<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>24%</b>	<b>35%</b>	<b>35%</b>	<b>97%</b>	<b>4,05</b>	<b>81%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

El promedio de calificación del servicio recibido en el departamento de Cobros, Licencias y Patentes es de **4,05** y porcentualmente es considerado como **Muy Bueno**

De los 49 contribuyentes encuestados un 41% calificó como **Excelente** el poco tiempo de espera en ser atendidos

Las calificaciones de asesoría, claridad en la que reciben la información y el trato brindado según estos Contribuyentes es **Excelente**, sin embargo, cuando se les consulto por el mobiliario de atención al público, éste es considerado en un 49% como **Bueno**.

### DEPARTAMENTO CENSO, CATASTRO Y AVALÚOS

DEPARTAMENTO: CATASTRO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
1. PRESENTACIÓN PERSONAL	33	6%	0%	0%	12%	33%	48%	94%	4,39	88%
2. TRATO BRINDADO	33	0%	9%	0%	3%	39%	48%	100%	4,18	84%
3. ASESORÍA DEL FUNCIONARIO	33	0%	0%	0%	9%	45%	45%	100%	4,36	87%
4. CLARIDAD DE INF. SUMINISTRADA	33	0%	0%	9%	0%	48%	42%	100%	4,24	85%
5. CONOCIMIENTO DEL TRÁMITE	33	0%	0%	0%	9%	39%	52%	100%	4,42	88%
6. CUMPLIMIENTO DE HORARIOS	33	9%	0%	0%	0%	39%	52%	91%	4,57	91%
7. TIEMPO TRASCURRIDO EN SER ATENDIDO	33	0%	0%	0%	15%	45%	39%	100%	4,24	85%
8. MOBILIARIO PARA ATENCIÓN	33	0%	0%	6%	39%	30%	24%	100%	3,73	75%
9. ATENCIÓN CUBÍCULO PRIVADO	33	0%	0%	6%	45%	27%	21%	100%	3,64	73%
15. CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	33	0%	0%	9%	0%	45%	45%	100%	4,27	85%
<b>TOTAL</b>		<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>13%</b>	<b>39%</b>	<b>42%</b>	<b>98%</b>	<b>4,20</b>	<b>84%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

En esta tabla se aprecia que de los 33 contribuyentes que recibieron el servicio en el departamento de Catastro indicaron en un 48% que el trato recibido fue **Excelente**. Un 48% califico la claridad de la información que le suministraron como **Muy Buena**.

En este departamento también los ítems del mobiliario y la atención en un cubículo privado los calificaron como **Bueno** en un 39% y 45% respectivamente, a lo que algunos comentaron que las sillas de espera son incómodas y son atendidos un mostrador también incómodo.

El promedio total de calificación del servicio de este departamento es de 4,20, siendo percibido como **Muy Bueno**.

### INGENIERÍA, OPERACIONES Y URBANISMO

DEPARTAMENTO: INGENIERÍA	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
1. PRESENTACIÓN PERSONAL	18	17%	6%	0%	0%	39%	39%	83%	4,27	85%
2. TRATO BRINDADO	18	11%	6%	11%	0%	33%	39%	89%	4,00	80%
3. ASESORÍA DEL FUNCIONARIO	18	11%	17%	0%	11%	28%	33%	89%	3,69	74%
4. CLARIDAD DE INF. SUMINISTRADA	18	11%	6%	11%	11%	28%	33%	89%	3,81	76%
5. CONOCIMIENTO DEL TRÁMITE	18	6%	6%	11%	11%	33%	33%	94%	3,82	76%
6. CUMPLIMIENTO DE HORARIOS	18	33%	6%	0%	0%	28%	33%	67%	4,25	85%
7. TIEMPO TRASCURRIDO EN SER ATENDIDO	18	11%	6%	0%	17%	11%	56%	89%	4,25	85%
8. MOBILIARIO PARA ATENCIÓN	18	11%	0%	11%	44%	11%	22%	89%	3,50	70%
9. ATENCIÓN CUBÍCULO PRIVADO	18	11%	6%	17%	28%	17%	22%	89%	3,38	68%
15. CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	18	6%	11%	6%	11%	39%	28%	94%	3,71	74%
<b>TOTAL</b>		<b>13%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>13%</b>	<b>27%</b>	<b>34%</b>	<b>87%</b>	<b>3,85</b>	<b>77%</b>

Tal como se observa en esta tabla, del total de los encuestados, 18 mencionaron que venían del departamento de Ingeniería, lo que representa un 6% de los 300 contribuyentes encuestados.

El trato que recibieron estos contribuyentes lo calificaron como **Muy Bueno** o **Excelente**. La asesoría brindada, claridad en que se dio la información, así como el conocimiento de los trámites por parte del personal que los atendió en Ingeniería lo calificaron en un mayor porcentaje como **Excelente**.

En cuanto al mobiliario de atención de este departamento, un 44% de los contribuyentes lo calificaron como **Bueno**.

### CONTRALORIA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO: CONTRALORÍA DE SERVICIOS	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
1. PRESENTACIÓN PERSONAL	18	6%	0%	0%	0%	6%	89%	94%	4,94	99%
2. TRATO BRINDADO	18	0%	0%	0%	6%	17%	78%	100%	4,72	94%
3. ASESORÍA DEL FUNCIONARIO	18	0%	0%	6%	6%	28%	61%	100%	4,44	89%
4. CLARIDAD DE INF. SUMINISTRADA	18	0%	0%	6%	6%	22%	67%	100%	4,50	90%
5. CONOCIMIENTO DEL TRÁMITE	18	0%	0%	0%	11%	22%	67%	100%	4,56	91%
6. CUMPLIMIENTO DE HORARIOS	18	11%	0%	0%	0%	33%	56%	89%	4,63	93%
7. TIEMPO TRASCURRIDO EN SER ATENDIDO	18	6%	0%	0%	6%	28%	61%	94%	4,59	92%
8. MOBILIARIO PARA ATENCIÓN	18	6%	0%	0%	6%	28%	61%	94%	4,59	92%
9. ATENCIÓN CUBÍCULO PRIVADO	18	6%	0%	0%	6%	22%	67%	94%	4,65	93%
15. CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	18	0%	0%	6%	6%	11%	78%	100%	4,61	92%
<b>TOTAL</b>		<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>	<b>22%</b>	<b>68%</b>	<b>97%</b>	<b>4,62</b>	<b>92%</b>

\* TOTAL de los que responden la calificación

Igualmente, del total de los contribuyentes a los que se les realizó la encuesta 18 de ellos indicaron que se apersonaron a la Contraloría de Servicios.

Esta dependencia recibió en promedio total una calificación de 4,62 (**Muy Bueno**), Como en los anteriores departamentos, los contribuyentes calificaron el trato brindado de **Excelente**, así como la asesoría brindada, conocimiento del trámite y claridad en la información que se les suministro.

### OTROS DEPARTAMENTOS

DEPARTAMENTO: OTROS	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
1. PRESENTACIÓN PERSONAL	30	20%	3%	3%	10%	20%	43%	80%	4,21	84%
2. TRATO BRINDADO	18	10%	10%	10%	20%	20%	30%	90%	3,56	71%
3. ASESORÍA DEL FUNCIONARIO	18	10%	7%	23%	17%	17%	27%	90%	3,37	67%
4. CLARIDAD DE INF. SUMINISTRADA	18	10%	10%	10%	27%	17%	27%	90%	3,44	69%
5. CONOCIMIENTO DEL TRÁMITE	18	13%	10%	10%	30%	10%	27%	87%	3,38	68%
6. CUMPLIMIENTO DE HORARIOS	18	20%	7%	3%	17%	13%	40%	80%	3,96	79%
7. TIEMPO TRASCURRIDO EN SER ATENDIDO	18	10%	17%	7%	23%	17%	27%	90%	3,33	67%
8. MOBILIARIO PARA ATENCIÓN	18	17%	10%	13%	23%	17%	20%	83%	3,28	66%
9. ATENCIÓN CUBÍCULO PRIVADO	18	27%	7%	3%	33%	13%	17%	73%	3,41	68%
15. CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	18	10%	10%	10%	30%	17%	23%	90%	3,37	67%
<b>TOTAL</b>		<b>15%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>23%</b>	<b>16%</b>	<b>28%</b>	<b>85%</b>	<b>3,52</b>	<b>70%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

A manera general la calificación promedio del servicio que recibieron los contribuyentes que tramitaron/consultaron en otras dependencias de la Municipalidad, es de 3.52 (**Bueno**). El trato recibido fue **Excelente**, el tiempo en ser atendido también fue **Excelente**. Se volvió a calificar como **Bueno** el mobiliario en el que fueron atendidos, la información suministrada y la asesoría fue **Excelente**.

La siguiente tabla muestra la calificación general que dieron los 300 encuestados a los otros aspectos que vienen a reforzar el servicio de los Contribuyentes.

TOTAL GENERAL	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
ASEO Y LIMPIEZA	300	4%	1%	1%	10%	38%	46%	96%	4,31	86%
ROTULACIÓN DE OFICINAS	300	5%	2%	2%	16%	34%	41%	95%	4,15	83%
EQUIPOS MODERNOS PARA ATENCIÓN	300	15%	2%	3%	18%	29%	33%	85%	4,05	81%
ESPACIO Y COMODIDAD PARA ATENCIÓN	300	3%	2%	3%	16%	40%	36%	97%	4,08	82%
CUMPLIMIENTO LEY 7600	300	6%	1%	2%	9%	36%	45%	94%	4,31	86%
<b>TOTAL</b>		<b>7%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>14%</b>	<b>36%</b>	<b>40%</b>	<b>93%</b>	<b>4,18</b>	<b>84%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Tal como se observa en esta tabla el promedio de calificación de los aspectos generales consultados a los 300 encuestados es de **4.18**, lo que representa una percepción de **Muy Bueno**.

La limpieza del Palacio Municipal es calificada como **Excelente**, lo mismo que la rotulación de las oficinas para la orientación de los Contribuyentes.

En cuanto al espacio y comodidad que tienen los usuarios en las instalaciones de la Municipalidad es calificado por un 40% de los encuestados como **Muy Bueno**, esto lo viene a reforzar el que un 45% considera como **Excelente** el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad universal a la Ley 7600 (rampas, ascensor, puertas y servicios sanitarios).

Como ya se mencionó, en la segunda parte de la encuesta se les solicitaba a los usuarios que de acuerdo a su percepción calificara los servicios externos que brinda la Municipalidad, de acuerdo a la Periodicidad en que se realizan, la Calidad como se realiza y el Trato de estos funcionarios.

Los servicios evaluados son: Recolección de Basura, Aseo de Vías (limpieza de caños), Mantenimiento de Parques y Zonas Verdes, Recolección Residuos No Tradicionales, Mantenimiento del Alcantarillado Pluvial y el Mantenimiento de las Calles y Vías Cantonales.

#### CALIFICACIÓN A LA PERIODICIDAD EN QUE SE BRINDAN LOS SERVICIOS EXTERNOS SEGÚN TOTAL ENCUESTA

PERIODICIDAD EN QUE SE DA EL SERVICIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	300	5%	1%	3%	20%	35%	35%	95%	4,05	81%
ASEO DE VÍAS	300	7%	17%	23%	35%	14%	4%	93%	2,63	53%
MANTENIMIENTO PZV	300	13%	8%	6%	32%	34%	8%	87%	3,33	67%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	300	9%	16%	26%	30%	14%	4%	91%	2,61	52%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	300	12%	8%	11%	43%	24%	3%	88%	3,02	60%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	300	8%	11%	19%	46%	12%	4%	92%	2,78	56%
<b>TOTAL</b>		<b>9%</b>	<b>10%</b>	<b>15%</b>	<b>34%</b>	<b>22%</b>	<b>10%</b>	<b>91%</b>	<b>3,07</b>	<b>61%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

#### CALIFICACIÓN A LA CALIDAD EN QUE SE BRINDAN LOS SERVICIOS EXTERNOS SEGÚN TOTAL ENCUESTA

CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	300	6%	2%	4%	19%	33%	36%	94%	4,04	81%
ASEO DE VÍAS	300	7%	19%	29%	28%	13%	5%	93%	2,53	51%
MANTENIMIENTO PZV	300	12%	7%	6%	35%	34%	5%	88%	3,26	65%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	300	11%	15%	27%	29%	14%	4%	89%	2,60	52%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	300	13%	8%	12%	41%	22%	4%	87%	3,02	60%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	300	9%	10%	21%	44%	14%	3%	91%	2,78	56%
<b>TOTAL</b>		<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>17%</b>	<b>33%</b>	<b>22%</b>	<b>10%</b>	<b>90%</b>	<b>3,04</b>	<b>61%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

### CALIFICACIÓN AL TRATO DE LOS FUNCIONARIOS SEGÚN TOTAL ENCUESTA

TRATO DEL FUNCIONARIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	300	29%	0%	1%	8%	22%	39%	71%	4,38	88%
ASEO DE VÍAS	300	37%	2%	3%	16%	24%	17%	63%	3,79	76%
MANTENIMIENTO PZV	300	52%	2%	1%	14%	18%	13%	48%	3,82	76%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	300	55%	2%	2%	12%	18%	10%	45%	3,72	74%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	300	56%	1%	3%	11%	17%	11%	44%	3,74	75%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	300	62%	2%	2%	12%	14%	7%	38%	3,57	71%
<b>TOTAL</b>		<b>49%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>12%</b>	<b>19%</b>	<b>16%</b>	<b>51%</b>	<b>3,89</b>	<b>78%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Las siguientes tablas muestran los resultados que van de acuerdo al distrito de residencia de los contribuyentes encuestados que visitaron la Municipalidad.

Se debe recordar que los rangos de calificación van en una escala de 1 a 5.

### DISTRITO CALLE BLANCOS

PERIODICIDAD EN QUE SE DA EL SERVICIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	36	6%	0%	3%	14%	44%	33%	94%	4,15	83%
ASEO DE VÍAS	36	11%	17%	19%	36%	14%	3%	89%	2,63	53%
MANTENIMIENTO PZV	36	22%	8%	0%	50%	14%	6%	78%	3,11	62%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	36	17%	8%	25%	33%	14%	3%	83%	2,73	55%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	36	31%	3%	8%	47%	8%	3%	69%	3,00	60%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	36	17%	11%	19%	44%	6%	3%	83%	2,63	53%
<b>TOTAL</b>		<b>17%</b>	<b>8%</b>	<b>13%</b>	<b>38%</b>	<b>17%</b>	<b>8%</b>	<b>83%</b>	<b>3,06</b>	<b>61%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Del total de los encuestados 36 de ellos residen en el distrito de Calle Blancos.

- En promedio la periodicidad en que se realiza el servicio de Recolección de Basura es percibida por estos contribuyentes con calificación de 4.15. (Muy Bueno).
- EL Aseo de Vías según el promedio de calificación es **2.63**. (Regular).
- La periodicidad en que se da el Mantenimiento de Parques y Zonas Verdes en este distrito en promedio total es de **3.11**. (Bueno).

- En promedio perciben que la periodicidad en la que se da el servicio de Recolección de Residuos no Tradicionales es de **2,73**. (Regular).
- La regularidad en que se da el Mantenimiento de las Alcantarillas recibió una calificación promedio de **3.00** (Bueno).
- El Mantenimiento de las Calles y Vías según los encuestados que viven en Calle Blancos lo perciben como **Regular** (2.63 promedio total).

CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	36	8%	0%	3%	11%	42%	36%	92%	4,21	84%
ASEO DE VÍAS	36	11%	17%	28%	25%	14%	6%	89%	2,59	52%
MANTENIMIENTO PZV	36	17%	6%	0%	44%	28%	6%	83%	3,33	67%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	36	22%	6%	25%	33%	11%	3%	78%	2,75	55%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	36	28%	3%	11%	44%	14%	0%	72%	2,96	59%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	36	19%	6%	19%	44%	8%	3%	81%	2,79	56%
<b>TOTAL</b>		<b>18%</b>	<b>6%</b>	<b>14%</b>	<b>34%</b>	<b>19%</b>	<b>9%</b>	<b>82%</b>	<b>3,13</b>	<b>63%</b>

En cuanto a la **Calidad** de los servicios mencionados, según los residentes del distrito de Calle Blancos que respondieron la encuesta y dieron una calificación, se observa en la tabla anterior los siguientes promedios:

- Recolección de Basura 4.21
- Aseo de Vías 2.59
- Mantenimiento de Parques y Zonas Verdes 3.33
- Recolección de Residuos no Tradicionales 2.75
- Mantenimiento de las Alcantarillas 2.96
- Mantenimiento de Calles y Vías 2.79

TRATO DEL FUNCIONARIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	36	31%	0%	0%	6%	22%	42%	69%	4,52	90%
ASEO DE VÍAS	36	50%	6%	6%	17%	14%	8%	50%	3,28	66%
MANTENIMIENTO PZV	36	61%	3%	0%	17%	11%	8%	39%	3,57	71%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	36	67%	3%	0%	17%	11%	3%	33%	3,33	67%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	36	69%	3%	0%	11%	8%	8%	31%	3,64	73%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	36	75%	3%	0%	14%	6%	3%	25%	3,22	64%
<b>TOTAL</b>		<b>59%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>13%</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>41%</b>	<b>3,72</b>	<b>74%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

El Trato de los funcionarios municipales que trabajan en cada uno de los servicios externos es percibido como **Bueno** (promedio total 3.72). Es importante mencionar que del total de los encuestados residentes en Calle Blancos un porcentaje muy alto no dieron calificación ya que comentan que no tienen trato o no ven al personal que realiza estas labores.

### DISTRITO GUADALUPE

Los resultados de las siguientes tablas son del total de 62 encuestados que indicaron vivir en el distrito de Guadalupe.

PERIODICIDAD EN QUE SE DA EL SERVICIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	62	5%	2%	3%	15%	26%	50%	95%	4,25	85%
ASEO DE VÍAS	62	3%	26%	19%	32%	13%	6%	97%	2,53	51%
MANTENIMIENTO PZV	62	13%	11%	10%	26%	31%	10%	87%	3,20	64%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	62	8%	18%	19%	31%	13%	11%	92%	2,79	56%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	62	5%	6%	15%	47%	24%	3%	95%	3,03	61%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	62	3%	13%	16%	40%	15%	13%	97%	2,98	60%
<b>TOTAL</b>		<b>6%</b>	<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>32%</b>	<b>20%</b>	<b>16%</b>	<b>94%</b>	<b>3,13</b>	<b>63%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

La tabla muestra que la periodicidad en la que se dan los servicios en el distrito de Guadalupe y de acuerdo a los contribuyentes que dieron calificación, el servicio de Recolección de Basura es calificada como **Excelente** por un 50% de los residentes en este distrito.

En el distrito en mención, los encuestados dieron una calificación promedio de **2.53** a la cantidad de veces en que se realiza el Aseo de Vías.

La periodicidad en que se da el Mantenimiento de los Parques y Zonas Verdes es percibida como Muy Buena.

La Recolección de Residuos no Tradicionales de acuerdo al total de encuestados residentes en Guadalupe, dio una calificación promedio de **2.79** a la periodicidad en que se da el servicio.

Por último, la periodicidad en que se da el Mantenimiento del Alcantarillado Pluvial (47%) y el Mantenimiento de las Calles y Vías (40%) de este distrito en su mayoría es percibido como **Bueno**.

CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	62	5%	5%	2%	13%	26%	50%	95%	4,20	84%
ASEO DE VÍAS	62	5%	31%	23%	21%	15%	6%	95%	2,41	48%
MANTENIMIENTO PZV	62	13%	11%	11%	27%	27%	10%	87%	3,15	63%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	62	11%	18%	21%	29%	15%	6%	89%	2,67	53%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	62	13%	6%	16%	35%	23%	6%	87%	3,07	61%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	62	5%	11%	19%	39%	16%	10%	95%	2,93	59%
<b>TOTAL</b>		<b>9%</b>	<b>14%</b>	<b>15%</b>	<b>27%</b>	<b>20%</b>	<b>15%</b>	<b>91%</b>	<b>3,08</b>	<b>62%</b>

De los 62 encuestados residentes en el distrito de Guadalupe valoran la Calidad del Servicio Brindado en Recolección de Basura como **Excelente** (promedio 4.20).

La calidad del Aseo de Vías en Guadalupe es calificada en un 31% de este total de residentes como **Malo**.

La calidad en que se presta el servicio de Mantenimiento de Parques es percibida como **Buena** o **Muy Buena**, con promedio de calificación de 3.15 (rango 1 a 5).

De los 62 encuestados el 89% dieron alguna calificación a la calidad de la Recolección de Residuos no Tradicionales, obteniendo así este servicio una calificación promedio de **2,67** dentro del rango de 1 a 5.

Un 82% que calificó y que son residentes de Guadalupe consideraron que la calidad en el Mantenimiento del Alcantarillado Pluvial es **Buena** (3.07 promedio)

Del total de los 62 encuestados que residen en Guadalupe, un 95% valoran la calidad del servicio de Mantenimiento de Calles y Vías con un promedio de **2.93**.

TRATO DEL FUNCIONARIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	62	23%	0%	0%	10%	23%	45%	77%	4,46	89%
ASEO DE VÍAS	62	37%	3%	2%	18%	26%	15%	63%	3,74	75%
MANTENIMIENTO PZV	62	53%	2%	2%	11%	19%	13%	47%	3,86	77%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	62	53%	5%	0%	11%	16%	15%	47%	3,76	75%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	62	56%	0%	5%	11%	18%	10%	44%	3,74	75%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	62	56%	3%	2%	15%	18%	6%	44%	3,52	70%
<b>TOTAL</b>		<b>47%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>13%</b>	<b>20%</b>	<b>17%</b>	<b>53%</b>	<b>3,90</b>	<b>78%</b>

Según se observa en la tabla anterior, el trato recibido por los funcionarios que realizan labores de campo en Guadalupe es calificado como **Muy Bueno** en términos porcentuales y con un promedio de **3.90**.

### DISTRITO DE IPIS

Del total de los 300 usuarios que respondieron la encuesta, 41 encuestados son residentes del distrito de Ipis.

PERIODICIDAD EN QUE SE DA EL SERVICIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	41	7%	2%	7%	15%	44%	24%	93%	3,87	77%
ASEO DE VÍAS	41	7%	10%	29%	34%	17%	2%	93%	2,71	54%
MANTENIMIENTO PZV	41	10%	15%	7%	20%	46%	2%	90%	3,16	63%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	41	7%	22%	32%	20%	20%	0%	93%	2,39	48%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	41	10%	12%	15%	39%	24%	0%	90%	2,84	57%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	41	10%	12%	27%	37%	12%	2%	90%	2,62	52%
<b>TOTAL</b>		<b>9%</b>	<b>12%</b>	<b>20%</b>	<b>27%</b>	<b>27%</b>	<b>5%</b>	<b>91%</b>	<b>2,93</b>	<b>59%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Refiriéndose a la periodicidad en que se realizan los servicios externos que brinda la Municipalidad y comparándolos con las calificaciones de los distritos anteriores, se puede observar en la tabla anterior y de acuerdo al rango de calificación (1 a 5) que el promedio total de calificación es de **2.93**.

La tabla anterior muestra que de las 41 personas encuestadas residentes en Ipis, perciben que la periodicidad de los servicios de Recolección de Basura, Mantenimiento de Parques es Muy **Buena**.

La periodicidad en que se realiza el Aseo de Vías y la Recolección de Residuos no Tradicionales es calificada como **Regular**.

El promedio total que dieron los residentes de Ipis al ítem “periodicidad en que se da el Mantenimiento de Calles y Vías” es de **2.62** (rango de 1 a 5).

CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	41	7%	0%	10%	22%	44%	17%	93%	3,74	75%
ASEO DE VÍAS	41	7%	10%	29%	37%	17%	0%	93%	2,66	53%
MANTENIMIENTO PZV	41	10%	10%	12%	29%	39%	0%	90%	3,08	62%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	41	7%	17%	34%	27%	15%	0%	93%	2,42	48%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	41	10%	12%	15%	41%	20%	2%	90%	2,84	57%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	41	10%	15%	27%	37%	12%	0%	90%	2,51	50%
<b>TOTAL</b>		<b>9%</b>	<b>11%</b>	<b>21%</b>	<b>32%</b>	<b>24%</b>	<b>3%</b>	<b>91%</b>	<b>2,88</b>	<b>58%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Consultando a los encuestados que residen en Ipis (41 encuestados) sobre la percepción de la Calidad del Servicio que se brinda en el distrito y de acuerdo a los encuestados que dieron una calificación a los ítems, se resumen los siguientes promedios (rango 1 a 5)

- Recolección de Basura 3.74
- Aseo de Vías 2.66
- Mantenimiento a Parques y Zonas Verdes 3.08
- Recolección de Residuos no Tradicionales 2.42
- Mantenimiento del Alcantarillado Pluvial 2.84
- Mantenimiento de Calles y Vías 2.51

TRATO DEL FUNCIONARIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	41	29%	0%	5%	5%	22%	39%	71%	4,34	87%
ASEO DE VÍAS	41	39%	0%	5%	20%	15%	22%	61%	3,88	78%
MANTENIMIENTO PZV	41	51%	2%	5%	15%	12%	15%	49%	3,65	73%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	41	56%	2%	5%	10%	20%	7%	44%	3,56	71%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	41	59%	0%	5%	12%	15%	10%	41%	3,71	74%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	41	61%	0%	5%	15%	12%	7%	39%	3,56	71%
<b>TOTAL</b>		<b>49%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>13%</b>	<b>16%</b>	<b>17%</b>	<b>51%</b>	<b>3,84</b>	<b>77%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Los residentes de Ipis perciben que el Trato que brinda los funcionarios de Recolección de Basura es **Excelente**. Este mismo trato lo brindan los que realizan el Aseo de Vías

La tabla muestra una calificación promedio de **3.65** al trato de los funcionarios que dan Mantenimiento a los Parques y Zonas Verdes.

El 44% de los residentes de Ipis que calificaron el trato de los empleados que brindan el servicio de Recolección de Residuos no Tradicionales es percibido como **Muy Bueno**. Misma percepción de trato es por parte de los que realizan el Mantenimiento del Alcantarillado Pluvial.

En promedio la calificación al trato de los funcionarios de Mantenimiento de Calles y Vías es de **3.56** (rango de 1 a 5)

### **DISTRITO DE MATA DE PLÁTANO**

Un total de 39 encuestados son residentes del distrito de Mata de Plátano, lo que representa un 13% del total de encuestados.

PERIODICIDAD EN QUE SE DA EL SERVICIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	39	8%	0%	5%	26%	26%	36%	92%	4,00	80%
ASEO DE VÍAS	39	10%	8%	21%	36%	23%	3%	90%	2,91	58%
MANTENIMIENTO PZV	39	21%	3%	3%	23%	36%	15%	79%	3,74	75%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	39	13%	18%	23%	26%	21%	0%	87%	2,56	51%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	39	21%	5%	3%	41%	28%	3%	79%	3,26	65%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	39	13%	5%	18%	46%	15%	3%	87%	2,91	58%
<b>TOTAL</b>		<b>14%</b>	<b>6%</b>	<b>12%</b>	<b>33%</b>	<b>25%</b>	<b>10%</b>	<b>86%</b>	<b>3,23</b>	<b>65%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

De acuerdo a la cantidad de encuestados que dieron calificación a la Periodicidad en que se realizan cada uno de los servicios externos que brinda la Municipalidad, se derivaron los siguientes datos:

- Un 36% considera **Excelente** la cantidad de veces en que se da el servicio de Recolección de Basura.
- El promedio de calificación a la regularidad en que se da el Aseo de Vías es de **2.91** (rango 1 a 5).
- La periodicidad en que se da el Mantenimiento de los Parques y Zonas Verdes según los residentes de Mata de Plátano es percibida como **Muy Buena**.
- La regularidad que se brinda el servicio de Recolección de Residuos no Tradicionales se percibe como **Buena**.
- Misma calificación de **Buena** se da a los servicios de Mantenimiento de Alcantarillado Pluvial y Mantenimiento de Calles y Vías en el distrito de Mata de Plátano.

CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	39	8%	0%	3%	26%	23%	41%	92%	4,11	82%
ASEO DE VÍAS	39	13%	5%	33%	33%	10%	5%	87%	2,74	55%
MANTENIMIENTO PZV	39	21%	3%	8%	23%	36%	10%	79%	3,55	71%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	39	15%	15%	26%	21%	18%	5%	85%	2,67	53%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	39	18%	8%	5%	36%	21%	13%	82%	3,31	66%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	39	15%	5%	21%	44%	13%	3%	85%	2,85	57%
<b>TOTAL</b>		<b>15%</b>	<b>6%</b>	<b>16%</b>	<b>30%</b>	<b>20%</b>	<b>13%</b>	<b>85%</b>	<b>3,21</b>	<b>64%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Se aprecia en tabla anterior que la Calidad de los servicios externos que se brindan en Mata de Plátano, es percibida por el total que respondieron la calificación de la siguiente manera:

- Calidad en la Recolección de Basura **Excelente**.
- Calidad en el Aseo de Vías es entre Regular o **Buena**.

- Calidad del Mantenimiento de los Parques y Zonas Verdes **Muy Buena.**
- Calidad en la Recolección de Basura no Tradicional **Regular.**
- Calidad en el Mantenimiento de Alcantarillado Pluvial **Buena.**
- Calidad en el Mantenimiento de Calles y Vías **Buena.**

TRATO DEL FUNCIONARIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	39	33%	3%	0%	8%	13%	44%	67%	4,42	88%
ASEO DE VÍAS	39	33%	3%	3%	15%	23%	23%	67%	3,92	78%
MANTENIMIENTO PZV	39	59%	0%	3%	10%	15%	13%	41%	3,94	79%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	39	64%	0%	3%	8%	18%	8%	36%	3,86	77%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	39	64%	0%	3%	13%	10%	10%	36%	3,79	76%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	39	74%	0%	3%	8%	10%	5%	26%	3,70	74%
<b>TOTAL</b>		<b>55%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>	<b>15%</b>	<b>17%</b>	<b>45%</b>	<b>4,00</b>	<b>80%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Los Contribuyentes encuestados que viven en Mata de Plátano en total promedio consideran que el trato de los empleados que realizan diferentes funciones en dicho distrito es **Muy Bueno.** (4.00).

### DISTRITO DE PURRAL

Un total de 56 encuestados son residentes del Distrito de Purral. Las siguientes tablas muestran los resultados de la percepción de los servicios externos que brinda la Municipalidad según estos Contribuyentes.

PERIODICIDAD EN QUE SE DA EL SERVICIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	56	4%	4%	2%	30%	25%	36%	96%	3,91	78%
ASEO DE VÍAS	56	7%	25%	20%	32%	9%	7%	93%	2,50	50%
MANTENIMIENTO PZV	56	13%	11%	4%	39%	21%	13%	88%	3,24	65%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	56	11%	18%	29%	32%	5%	5%	89%	2,46	49%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	56	9%	20%	14%	38%	14%	5%	91%	2,69	54%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	56	5%	18%	23%	48%	5%	0%	95%	2,43	49%
<b>TOTAL</b>		<b>8%</b>	<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>37%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>92%</b>	<b>2,88</b>	<b>58%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Según se observa en los resultados de percepción sobre la periodicidad en que se brindan estos servicios esta es calificada de **Regular a Buena**, con un promedio de **2.88** dentro del rango de 1 a 5.

CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	56	5%	4%	9%	20%	23%	39%	95%	3,91	78%
ASEO DE VÍAS	56	5%	27%	23%	27%	11%	7%	95%	2,45	49%
MANTENIMIENTO PZV	56	14%	13%	2%	48%	20%	4%	86%	3,00	60%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	56	9%	21%	23%	30%	9%	7%	91%	2,53	51%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	56	11%	16%	14%	43%	16%	0%	89%	2,66	53%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	56	5%	18%	21%	46%	9%	0%	95%	2,49	50%
<b>TOTAL</b>		<b>8%</b>	<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>36%</b>	<b>15%</b>	<b>10%</b>	<b>92%</b>	<b>2,84</b>	<b>57%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

En cuanto a la Calidad en que se brinda los servicios externos en el distrito de Purral, es percibida con las siguientes calificaciones:

- Recolección de Basura **Excelente**.
- El promedio de calificación de Aseo de Vías es de **2.45**
- Mantenimiento de Parques y Zonas Verdes un 48% la percibe como **Buena**.
- Recolección de Basura no Tradicional es calificada con promedio de **2.53**.
- El promedio total de la calificación al Mantenimiento del Alcantarillado Pluvial es de **2.66**
- Mantenimiento a Calles y Vías recibe una calificación promedio de **2.49**.

TRATO DEL FUNCIONARIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	56	25%	0%	2%	14%	16%	43%	75%	4,33	87%
ASEO DE VÍAS	56	30%	2%	5%	18%	20%	25%	70%	3,87	77%
MANTENIMIENTO PZV	56	48%	2%	0%	21%	11%	18%	52%	3,83	77%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	56	46%	2%	5%	14%	11%	21%	54%	3,83	77%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	56	46%	4%	7%	13%	13%	18%	54%	3,63	73%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	56	52%	5%	5%	13%	9%	16%	48%	3,52	70%
<b>TOTAL</b>		<b>41%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	<b>15%</b>	<b>13%</b>	<b>24%</b>	<b>59%</b>	<b>3,87</b>	<b>77%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

La percepción sobre el trato de los servidores municipales es calificada en cada una de sus áreas con un promedio de **3.87** (rango 1 a5).

## DISTRITO DE RANCHO REDONDO

De los 300 encuestados 24 Contribuyentes residen en el distrito de Rancho Redondo.

PERIODICIDAD EN QUE SE DA EL SERVICIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	24	0%	0%	0%	21%	50%	29%	100%	4,08	82%
ASEO DE VÍAS	24	0%	21%	21%	42%	13%	4%	100%	2,58	52%
MANTENIMIENTO PZV	24	0%	0%	8%	42%	46%	4%	100%	3,46	69%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	24	0%	13%	21%	54%	8%	4%	100%	2,71	54%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	24	0%	8%	8%	42%	38%	4%	100%	3,21	64%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	24	0%	4%	4%	75%	13%	4%	100%	3,08	62%
<b>TOTAL</b>		<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>10%</b>	<b>46%</b>	<b>28%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>	<b>3,19</b>	<b>64%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Tal y como se observa en la tabla de calificación a la periodicidad en que se realizan los servicios externos el 100% de los encuestados residentes en Rancho Redondo dieron calificación a cada uno de los ítems, caso contrario a los anteriores distritos.

Según los residentes del distrito de Rancho Redondo la frecuencia en que se recoge la basura es de un 50% de los encuestados como **Muy Buena**.

El promedio de calificación a la periodicidad en que se realiza el Aseo de Vías es de **2.58** (rango de 1 a 5).

Un 46% de los residentes de Rancho Redondo que aplicaron la encuesta perciben la frecuencia en que se da el Mantenimiento de Parques y Zonas Verdes como **Muy Buena**.

La frecuencia en que se brinda el servicio de Recolección de Residuos no Tradicionales es calificada con un promedio de **2.71** (rango de 1 a 5).

La periodicidad en que se realiza el servicio de Mantenimiento de Alcantarillado Pluvial y el Mantenimiento de Calles y Vías en el distrito es calificado como **Buena**, promedios de 3.21 y 3.08 respectivamente.

CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	24	0%	0%	0%	25%	42%	33%	100%	4,08	82%
ASEO DE VÍAS	24	0%	25%	38%	21%	13%	4%	100%	2,33	47%
MANTENIMIENTO PZV	24	0%	4%	0%	46%	46%	4%	100%	3,46	69%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	24	0%	17%	33%	38%	8%	4%	100%	2,50	50%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	24	0%	8%	13%	46%	29%	4%	100%	3,08	62%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	24	0%	4%	13%	67%	13%	4%	100%	3,00	60%
<b>TOTAL</b>		<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>16%</b>	<b>40%</b>	<b>25%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>	<b>3,08</b>	<b>62%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

En cuanto a la percepción de la calidad de los servicios externos que dan los encuestados residentes en Rancho Redondo, se obtiene el siguiente resumen de calificaciones

- Un 42% la califica a la calidad de Recolección de Basura como **Muy Buena**.
- En el Aseo de Vías es calificada como **Regular** (promedio 2.33)
- El promedio de calificación al Mantenimiento de Parques y Zonas Verdes es **3.45** (rango de 1 a 5).
- La calificación promedio a la Recolección de Basura no Tradicional es de **2.50**.
- Alcantarillado Pluvial es calificada como **Buena** por un 46% de los residentes encuestados.
- De un 46% de vecinos de Rancho Redondo que calificaron el ítem Mantenimiento de Calles y Vías se da como resultado un promedio 3.00.

TRATO DEL FUNCIONARIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	24	29%	0%	4%	0%	33%	33%	71%	4,35	87%
ASEO DE VÍAS	24	29%	4%	0%	17%	38%	13%	71%	3,76	75%
MANTENIMIENTO PZV	24	38%	4%	0%	13%	38%	8%	63%	3,73	75%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	24	46%	4%	0%	17%	29%	4%	54%	3,54	71%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	24	38%	4%	0%	13%	38%	8%	63%	3,73	75%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	24	54%	4%	0%	13%	21%	8%	46%	3,64	73%
<b>TOTAL</b>		<b>39%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>12%</b>	<b>33%</b>	<b>13%</b>	<b>61%</b>	<b>3,82</b>	<b>76%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Los que calificaron el Trato de los servidores municipales que realizan labores de campo en Rancho Redondo lo consideran como **Muy Bueno**.

### DISTRITO DE SAN FRANCISCO

Del Distrito de San Francisco fueron 42 contribuyentes que aplicaron la encuesta, lo que representa un 14% del total de los encuestados.

PERIODICIDAD EN QUE SE DA EL SERVICIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	42	7%	0%	2%	19%	43%	29%	93%	4,05	81%
ASEO DE VÍAS	42	7%	7%	36%	36%	12%	2%	93%	2,64	53%
MANTENIMIENTO PZV	42	7%	0%	7%	33%	50%	2%	93%	3,51	70%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	42	7%	12%	36%	24%	19%	2%	93%	2,62	52%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	42	10%	0%	7%	48%	36%	0%	90%	3,32	66%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	42	7%	5%	21%	45%	21%	0%	93%	2,90	58%
<b>TOTAL</b>		<b>8%</b>	<b>4%</b>	<b>18%</b>	<b>34%</b>	<b>30%</b>	<b>6%</b>	<b>92%</b>	<b>3,17</b>	<b>63%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

Tal y como se observa en la tabla anterior el promedio de calificación a la Periodicidad en que se brindan los servicios externos son los siguientes (rango 1 a 5):

- Recolección de Basura 4.05
- Aseo de Vías 2.64
- Mantenimiento de Parques a Zonas Verdes 3.51
- Recolección de Residuos no Tradicionales 2.62

- Mantenimiento de Alcantarillado Pluvial 3.32
- Mantenimiento de Calles y Vías 2.90

CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	42	7%	0%	2%	21%	40%	29%	93%	4,03	81%
ASEO DE VÍAS	42	7%	10%	38%	31%	12%	2%	93%	2,56	51%
MANTENIMIENTO PZV	42	7%	0%	7%	31%	55%	0%	93%	3,51	70%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	42	7%	10%	36%	26%	21%	0%	93%	2,64	53%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	42	10%	0%	10%	43%	36%	2%	90%	3,34	67%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	42	7%	2%	21%	43%	26%	0%	93%	3,00	60%
<b>TOTAL</b>		<b>8%</b>	<b>4%</b>	<b>19%</b>	<b>33%</b>	<b>32%</b>	<b>6%</b>	<b>92%</b>	<b>3,18</b>	<b>64%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

En cuanto a la calidad del servicio de Recolección de Basura en un 40% de los vecinos de San Francisco la consideran como **Muy Buena**.

La calidad del Aseo de Vías es calificada en promedio con un puntaje de **2.56** (rango 1 a 5).

El promedio de calificación a la calidad del Mantenimiento de Parques y Zonas Verdes en el distrito de San Francisco es de **3.51**.

Del total de los vecinos de San Francisco que dieron calificación a la calidad de Recolección de Residuos no Tradicionales esta es percibida en un 36% como **Regular**.

La calidad del servicio de Mantenimiento al Alcantarillado Pluvial y Mantenimiento de Calles y Vías es calificada en promedio **3.34** y **3.00** respectivamente.

TRATO DEL FUNCIONARIO	ENCUESTA	N/A	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	TOTAL*	PROMEDIO	%
RECOLECCIÓN BASURA	42	40%	0%	7%	33%	19%	29%	88%	3,78	76%
ASEO DE VÍAS	42	43%	2%	10%	36%	10%	2%	60%	3,00	60%
MANTENIMIENTO PZV	42	48%	0%	10%	31%	12%	2%	55%	3,13	63%
RECOLECCIÓN RESIDUOS NO TRADICIONALES	42	55%	0%	10%	31%	5%	2%	48%	3,00	60%
ALCANTARILLADO PLUVIAL	42	60%	0%	7%	26%	7%	0%	40%	3,00	60%
MANTENIMIENTO CALLES Y VÍAS	42	64%	0%	10%	24%	2%	0%	36%	2,80	56%
<b>TOTAL</b>		<b>52%</b>	<b>0%</b>	<b>9%</b>	<b>30%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	<b>54%</b>	<b>3,21</b>	<b>64%</b>
* TOTAL de los que responden la calificación										

De los 42 encuestados residentes en San Francisco y que calificaron el ítem “Trato de los Funcionarios Municipales” dieron en promedio una calificación de **3.21**.

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:

<b>Comentario</b>	<b>Cantidad</b>
Problema con la recolección de basura/limpieza de caños	28
Reparación de Calles	12
La recolección de basura es excelente, muy puntuales	8
No hay programas de reciclaje ni recolección de este tipo de desechos	6
Tomar en cuenta la tecnología actual y minimizar el uso del papel y realizar los trámites digitales.	5
Agradecimiento por las gestiones de la Municipalidad/Excelente Atención	4
Problemas con Basureros a Cielo Abierto	3
Se realice más seguido la Recolección de Basura no Tradicional	3
Se instale la Policía Municipal	2
Mejoren la Municipalidad para comodidad del usuario, no hay ventilación y dar más espacio para que los asientos no estén tan pegados	2
Deben embellecer el Parque Central de Guadalupe (bancas, máquinas para hacer ejercicio)	2
Dar a los empleados de la Municipalidad capacitación de servicio al cliente y manejo de estrés	1
Se debería tener una comunicación interna más espesura con el Ministerio de Salud, para quejas de aguas negras o jabonosas en los caños.	1
Estamos esperando que terminen de arreglar la plaza de Ipis que la dejaron totalmente abandonada y ahí van muchos niños y vecinos hacer uso de la plaza	1
En realidad, casi todos los servicios de la Municipalidad están mal, excluyendo contabilidad y las cajas, los demás están en deuda, y si nos vamos a los Regidores, Síndicos, pero aun lógico si la cabeza anda mal, no puede andar bien el cuerpo, y cuando los departamentos hagan su trabajo para lo cual fueron creados ahí empezaremos a ver diferente las cosas.	1
Deberían de mejorar la situación de carros parqueados en la calles de todo el cantón no sólo del centro	1
Soy peatona, no tengo condiciones adecuadas para transitar, con respecto al uso de aceras, alumbrado público, pasos peatonales, paradas de bus y movilidad en bicicleta.	1
Se requiere que coloquen basureros en las aceras para que la gente bote los desechos, invertir en campaña de aseo en calles y se mantenga más limpias las vías	1
Informar a los contribuyentes el tipo de basura que puede recolectar el camión de la basura.	1
No se limpia correctamente después de la Feria y se da problemas de plagas	1
Falta de señalización de las calles	1
El área de cajas le falta mejorar la pintura. Poner u micrófono para escuchar al funcionario y fichas de atención.	1
Se necesita parqueo en el Palacio Municipal	1

## CONCLUSION

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

- La muestra refleja la opinión de contribuyentes que residen en el cantón de Goicoechea.
- Los departamentos de Cajas, Plataforma de Servicios, Cobros, Licencias y Patentes, Catastro, Ingeniería y Contraloría de Servicios, son las dependencias a los que los contribuyentes tienden a visitar más para realizar trámites y/o consultas.
- En términos generales la calificación promedio al servicio que brindan las diferentes dependencias a los Contribuyentes es calificado porcentualmente como **Excelente**.
- En cuanto al ítem de calificación a la Presentación Personal de los Funcionarios, esta es percibida como **Excelente** (promedio 4.46).
- Un 50% de los contribuyentes consideran que el Trato recibido en la Municipalidad por los Servidores Municipales es **Excelente**, y observando las tablas en cada uno de las dependencias no hay variación en esta calificación.
- La Asesoría recibida por parte de los funcionarios es percibida en un 32% como **Muy Buena** y un 46% como **Excelente**,
- El ítem Claridad de Información Recibida recibe una calificación promedio de **4.22**, siendo un 96% del total de encuestados que respondieron.
- Un promedio de **4.29** de calificación es dado al ítem consultado sobre el Conocimiento del Trámite que tienen los funcionarios que los atendió.
- En cuanto al Cumplimiento de Horarios tan solo un 83% califico este ítem, pero en términos generales lo califican **Excelente**.
- Las calificaciones al Tiempo que Trascurrió desde que llegaron a hacer Atendidos varía en cada uno de los departamentos, pero a nivel general la calificación promedio es de **4.00**.
- El promedio de calificación de cómo perciben el Mobiliario en que son Atendidos es de **3.69** y si se observa el promedio de esta calificación en cada una de las dependencias en estudio ronda en este mismo rango. Lo mismo sucede en el ítem de Atención del Contribuyente en un Cubículo Privado que tiene un promedio total de **3.81**.
- Es importante destacar que en las calificaciones de los ítems relacionados al Servicio Brindado las calificaciones de Regular o Malo son dadas en porcentajes sumamente bajos y en algunos casos son nulas.
- Las calificaciones sobre los aspectos generales de la Municipalidad (aseo, rotulación, equipos modernos, comodidad de espacios) tienen un promedio total de **4.18**, percibidas porcentualmente como **Muy Bueno** o **Excelente**.
- La Periodicidad en la que se da la Recolección en los Distritos de Goicoechea es calificado porcentualmente como **Muy Buena** a **Excelente**.
- La Periodicidad en que se brinda el servicio de Aseo de Vías en los diferentes distritos del Cantón en términos generales es calificada porcentualmente como **Regular a Buena** con un promedio total de **2.63**.

- En cuanto a la periodicidad en que se da el Mantenimiento de Parque y Zonas Verdes tiende a ser calificada con un promedio de **3.33**, considerado de Buena a Muy Buena.
- El promedio total en que es calificada la periodicidad en que se da el servicio de Recolección de Basura no Tradicional es de **2.61** y es considerado como **Regular** o **Buena**, siendo los residentes de Ipis y San Francisco los que más castigan esta calificación.
- Del total de encuestados y que dieron calificación a la periodicidad en que se realiza el Mantenimiento del Alcantarillado Pluvial, se observa en las tablas un promedio total de **3.02**, porcentualmente percibido como **Buena**.
- Según los encuestados la periodicidad en que se realiza el Mantenimiento de las Calles y Vías la consideran porcentualmente en cada uno de los distritos como **Buena** (2.78 promedio).
- El ítem de calificación a la Calidad del Servicio de Recolección de Basura en una escala de 1 a 5 es percibido en promedio con una calificación de **4.04**, percibido por los residentes de los diferentes distritos como **Muy Buena**, a diferencia de Mata de Plátano que la perciben como **Buena**.
- A nivel total de los contribuyentes que calificaron la Calidad del servicio de Aseo de Vías esta es percibida en promedio con una calificación de **2.53**. (rango de 1 a 5).
- En promedio la Calidad del servicio de Mantenimiento de Parques y Zonas Verdes es de 3.26, calificación promedio dada por el 88% de los contribuyentes que dieron respuesta a este ítem, promedio similar que se mantiene en cada uno de los distritos del cantón.
- En lo que respecta a la Calidad del Servicio de Recolección de Basura No Tradicional, esta fue calificada por un 89% del total de los encuestados, dando una calificación promedio de **2.60**,
- La Calidad del Mantenimiento del Alcantarillado Pluvial es percibida como **Buena (3.02 promedio)** por un mayor porcentaje de los residentes de cada uno de los distritos de Goicoechea que dieron respuesta a la encuesta.
- El ítem de Calidad al Mantenimiento a las Calles y Vías del cantón fue calificado por un 91% del total de encuestados, dicha calidad la perciben como **Buena**.
- El porcentaje de encuestados que dieron calificación al Trato de los Funcionarios Municipales fue mínimo, algunas de las razones por las que indicaban que no podían dar una calificación era por horarios u otras actividades que realizan, sin embargo, en términos generales el Trato de los Servidores Municipales que realizan labores externas a la Municipalidad es percibido con un promedio de **3.70** dentro del rango de 1 a 5.



**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	
<b>GENERO</b> Femenino___ Masculino___	
<b>DISTRITO</b> Guadalupe ___ San Francisco ___ Mata de Plátano ___ Ipís ___ Purral ___ Rancho Redondo___ Calle Blancos___	

ESCALA CALIFICACION					
Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)	N/A (6)

1) En cuál departamento de la Municipalidad ha solicitado servicios y/o consultas?

\_\_\_\_\_

2) En cada uno de los diferentes aspectos de acuerdo a su opinión, usted debe asignar solo una calificación, marcando con una "X" en la casilla entre el 1 y el 6, siendo 1 Malo y el 6 No sabe o No Aplica.

Aspectos a calificar	Escala					
	1	2	3	4	5	N/A (6)
1. Presentación personal del funcionario que lo atendió.						
2. Trato brindado por el funcionario que lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto).						
3. Asesoría en la resolución de sus inquietudes, por parte del funcionario que lo atendió.						
4. Claridad y precisión de la información suministrada por el funcionario que lo atendió.						
5. Conocimiento del trámite por parte del funcionario que lo atendió.						
6. Cumplimiento de los horarios de atención.						
7. Tiempo transcurrido desde que llegó a la institución hasta ser atendido.						
8. Mobiliario para la atención del público (hay sillas suficientes y son cómodas).						
9. Atención en un cubículo propio para garantizar privacidad.						
10. Aseo y limpieza (en oficinas, baños, pasillos, etc.).						
11. Rotulación de las oficinas o cubículos para facilitar la orientación.						
12. Cuenta con equipos modernos para la atención de las personas usuarias.						
13. Espacio físico y comodidad de las instalaciones.						
14. Cumplimiento de las condiciones de accesibilidad universal (Ley 7600), en cuanto a rampas, ascensor, puertas y servicios sanitarios.						
15. Calificación general del servicio público que recibió.						

- 3) De acuerdo a su opinión cómo califica los siguientes aspectos en lo que se refiere a los servicios externos que brinda la Municipalidad marcando con una "X" en la casilla entre el 1 y el 6, siendo 1 Malo y el 6 No sabe o No Aplica.

Periodicidad en que se realiza el servicio	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)	N/A (6)
Recolección de Basura						
Aseo de Vías						
Mantenimiento de Parques y Zonas Verdes						
Recolección de Residuos no tradicionales						
Mantenimiento del Alcantarillado Pluvial						
Mantenimiento de calles y vías						

Calidad del Servicio brindado	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)	N/A (6)
Recolección de Basura						
Aseo de Vías						
Mantenimiento de Parques y Zonas Verdes						
Recolección de Residuos no tradicionales						
Mantenimiento del Alcantarillado Pluvial						
Mantenimiento de calles y vías						

Trato del funcionario	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)	N/A (6)
Recolección de Basura						
Aseo de Vías						
Mantenimiento de Parques y Zonas Verdes						
Recolección de Residuos no tradicionales						
Mantenimiento del Alcantarillado Pluvial						
Mantenimiento de calles y vías						

### Comentarios

---



---



---