



Municipalidad de Goicoechea

Contraloría de Servicios

Informe Anual de Labores Año 2020

**Tatiana Hernández Mora
Magdalena Campos Pessoa**

Marzo 2021



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
- Seguridad y vigilancia en la comunidad

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
- Trámite para la exoneración de impuestos

Programas, proyectos o actividades para el desarrollo cantonal

Programas de la Dirección de Desarrollo Humano

(La Dirección de Desarrollo Humano aclara que todos los procesos y actividades, así como las oficinas subordinadas, tuvieron que transformarse a la modalidad virtual y cancelar actividades presenciales por la pandemia de COVID-19)

- Intermediación de empleo
- Leyendo desde la cuna
- Mesas de dialogo
- Mujeres emprendedoras
- Política de equiparación de oportunidades (se trabaja en su confección)
- Agendas de coordinación del Concejo Cantonal de coordinación interinstitucional
- Talleres en temas de acoso escolar y masculinidades positivas
- Atención Psicoterapéutica
- Charlas y foros en temáticas a la población que atiende la Dirección de Desarrollo Humano (virtual)

- Taller de prevención del VIH (virtual)
- 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
- Foro Cantonal para el desarrollo humano
- Feria Virtual “Goico Emprende”
- Plan Local de Preparativos y Respuesta ante COVID-19 en Asentamientos Informales del Cantón de Goicoechea.
- Consultas virtuales sobre Afectaciones del COVID-19 en el sector empresarial en Goicoechea
- Validación de formularios de solicitudes de Subsidios Alimentarios condicionados por COVID -19

III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Institución: Municipalidad de Goicoechea
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: 2020

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	10	10	100,00%
2	Consulta sobre monto del pago de impuestos municipales	20	20	100,00%
3	Consulta sobre trámite de traspaso de propiedad	5	5	100,00%
4	Denuncias por incumplimiento de medidas sanitarias en casas de habitación y locales comerciales (Covid-19)	25	25	100,00%
5	Atención llamadas por corta de árboles en propiedad privada	17	17	100,00%
6	Trámite de averías en alumbrado público	2	2	100,00%
7	Denuncias por carros parqueados y/o abandonados en vía pública	15	15	100,00%
8	Contribuyentes solicitan información sobre la exoneración de impuestos	15	15	100,00%
9	Consulta sobre estacionamiento de vehículos en alamedas	1	1	100,00%
10	Solicitud asesoramiento sobre trámites legales	3	3	100,00%
11	Asesoramiento sobre problemas de colindancia	13	13	100,00%
12	Reporte sobre problemas con contaminación sónica	8	8	100,00%
13	Consultas por aperturas de Parques (Covid-19)	5	5	100,00%
14	Consulta por número de teléfono de la Junta de Cementerios	2	2	100,00%
TOTAL		141	141	100,00%

Institución:	Municipalidad de Goicoechea		
Dependencia:	Contraloría de Servicios		
Periodo:	2020		

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 ^{/A}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Inconformidad por respuesta de dada por parte de la Dirección de Ingeniería	Alcaldía Municipal	Tramites de construcción	2	0	2	0	0,00%	100,00%	0,00%
2	Inconformidad por negarse a entregar información solicitada por parte del Departamento de Patentes	Dirección Administrativa	Trámite para pago de impuestos Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Inconformidad por no informar a tiempo sobre cancelación de reunión agendada	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Inconformidad por no brindar Información sobre el trámite de permiso de construcción	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Tramites de construcción	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Inconformidad por no brindarse información sobre las normas de Sanidad en el Campo Ferial	Mercado Libre	Atención a Usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Inconformidad por no brindarse la información solicitada	Secretaría del Consejo Municipal	Atención a Usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Inconformidad por la falta de respuesta sobre información de garantía por trabajo mal hecho	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				8	6	2	0	75,00%	25,00%	0,00%

Institución:	Municipalidad de Goicoechea									
Dependencia:	Contraloría de Servicios									
Periodo:	2020									
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 ^{1**}	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	Inconformidad con la tramitación de documentos en Plataforma de Servicios	Alcaldía Municipal	Atención a los usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Inconformidad por atención recibida por parte de funcionarios Municipales	Dirección Administrativa	Trámites Municipales	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Inconformidad por el poco personal en Plataforma de Servicios	Dirección Administrativa	Trámites Municipales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Inconformidad por el poco personal para la atención al público	Plataforma de Servicios	Atención a los usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Inconformidad por la atención recibida	Plataforma de Servicios	Atención a los usuarios	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Inconformidad por el tiempo excesivo de espera para ser atendido	Plataforma de Servicios	Atención a los usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución:	Municipalidad de Goicoechea		
Dependencia:	Contraloría de Servicios		
Periodo:	2020		

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 ^{1**}	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	Inconformidad por el mantenimiento de las áreas verdes de la comunidad	Alcaldía Municipal	Mantenimiento de parques	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Inconformidad con patente dada a academia de baile	Alcaldía Municipal	Trámite de patentes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Inconformidad por el estado de los caños/alcantarillas	Alcaldía Municipal	Obras Comunes	8	6	2	0	75,00%	25,00%	0,00%
4	Inconformidad por cinta amarilla colocada por la Municipalidad en acera de Parque Centenario	Alcaldía Municipal	Obras Comunes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Inconformidad por portón colocado en acera de parque Municipal	Alcaldía Municipal	Obras Comunes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Inconformidad por escombros que dejó la Municipalidad	Alcaldía Municipal	Obras Comunes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Inconformidad por no realizar trabajo programado por la Dirección de Ingeniería	Alcaldía Municipal	Obras Comunes	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
8	Inconformidad por el estado de las máquinas de ejercicios en Parque Municipal	Alcaldía Municipal	Obras Comunes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Inconformidad por el estado de las calles	Alcaldía Municipal	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Inconformidad por el servicio de Limpieza de alcantarillas	Alcantarillado Pluvial	Aseo de vías y sitios públicos	66	66	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Inconformidad con el reciclaje del Campo Ferial	Dirección de Gestión Ambiental	Recolección de residuos sólidos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	Incumplimiento con la programación de la recolección de Basura No Tradicional	Dirección de Gestión Ambiental	Recolección de Basura No Tradicional	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Inconformidad porque no se recogen los residuos que deja el camión recolector	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Inconformidad por la ubicación de portón en área municipal	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Inconformidad por el mantenimiento de Parque Municipal	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	53	53	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	Inconformidad por la Limpieza de caños	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	207	207	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Inconformidad por la Recolección de basura tradicional	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	89	89	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Inconformidad por ruido que hacen los camiones recolectores	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Inconformidad por el mal estado de las calles	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				449	446	3	0	99,33%	0,67%	0,00%

Institución:	Municipalidad de Goicoechea		
Dependencia:	Contraloría de Servicios		
Periodo:	2020		

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										
2										
TOTAL				0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

Nota: en el año 2020 no hubo inconformidades referentes a la Subdimensión Uso inadecuado de los recursos

Institución:	Municipalidad de Goicoechea		
Dependencia:	Contraloría de Servicios		
Periodo:	2020		

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	Inconformidad por la falta de espacio en el parqueo municipal	Dirección Administrativa	Atención a usuarios	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Inconformidad por lo poco visibles que son los empleados en el vidrio de las cajas	Dirección Administrativa	Atención a usuarios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución:	Municipalidad de Goicoechea		
Dependencia:	Contraloría de Servicios		
Periodo:	2020		

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	Inconformidad por la cantidad de Indigentes en el cantón	Alcaldía Municipal	Atención a los usuarios	1	1	0
TOTAL				1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Institución:	Municipalidad de Goicoechea				
Dependencia:	Contraloría de Servicios				
Periodo:	2020				

Tabla 15

Otras gestiones presentadas por las personas usuarias externas e internas de la CS

Tipo de Gestión	Tipo de Persona Usuaria	Detalle de la gestión en forma concreta	Subdimensión	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos				Términos Relativos		
						Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
Reclamo	Externa	Intervención de la Alcaldía para dar respuesta a Contribuyente	Información	Alcaldía Municipal	Trámites Municipales	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Intervención para que se de respuesta a las solicitudes planteadas	Información	Alcaldía Municipal	Atención a Usuarios	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Falta de respuesta a formulario de entrega de viveres (COVID-19)	Información	Dirección de Desarrollo Humano	Trámites Municipales	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Falta de respuesta a nota entregada al Depto. De Ingeniería	Información	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	2	2	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Solicitan información sobre ayudas por COVID-19	Información	Secretaría del Consejo Municipal	Atención a Usuarios	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Información sobre las acciones que lleva a cabo la Comisión de Bienestar Animal	Información	Secretaría del Consejo Municipal	Atención a Usuarios	2	2	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Informar si se dio orden de cierre de Parque Municipal	Información	Secretaría del Consejo Municipal	Atención a Usuarios	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Mal trato por parte de un funcionario de recolección de basura	Atención a la persona usuaria	Alcaldía Municipal	Atención a Usuarios	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Mal trato por parte de un funcionario de Cobros, Licencias y Patentes	Atención a la persona usuaria	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Sugerencia de realizar los pagos con datafono sin contacto	Atención a la persona usuaria	Dirección Administrativa	Atención a Usuarios	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Seguridad privada no permite ingreso al Parque Centenario	Atención a la persona usuaria	Dirección Administrativa	Atención a Usuarios	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Mal trato por parte de un funcionario de Aseo de Vías	Atención a la persona usuaria	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	No entregaron a tiempo certificación solicitada	Atención a la persona usuaria	Secretaría del Consejo Municipal	Trámites Municipales	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Problemas de limpieza de caños/basura en el cantón	Tramitología y gestión de procesos	Alcaldía Municipal	Aseo de vías y sitios públicos	4	4	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Denuncia por daño de acera causada por camión recolector	Tramitología y gestión de procesos	Alcaldía Municipal	Aseo de vías y sitios públicos	3	2	1	0	67%	33%	0%
Reclamo	Externa	Obra Municipal mal terminada	Tramitología y gestión de procesos	Alcaldía Municipal	Obras Comunales	2	1	1	0	50%	50%	0%
Reclamo	Externa	Reparación caja de registro de alcantarilla	Tramitología y gestión de procesos	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunales	2	2	0	0	100%	0%	0%

Reclamo	Externa	Alcantarillas sin tapas	Tramitología y gestión de procesos	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunales	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Hundimientos de alcantarillas	Tramitología y gestión de procesos	Alcantarillado Pluvial	Obras Comunales	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	No existe una programación de Basura No Tradicional	Tramitología y gestión de procesos	Dirección de Gestión Ambiental	Recolección de Basura No Tradicional	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Problemas de contaminación en alcantarilla	Tramitología y gestión de procesos	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Obra Municipal quedo mal terminada	Tramitología y gestión de procesos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	3	3	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Obra Comunal impide el acceso a las casas	Tramitología y gestión de procesos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	5	5	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Denuncia por daño a portón en Parque Municipal	Tramitología y gestión de procesos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	4	4	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Reparar parillas de Alcantarillas	Tramitología y gestión de procesos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	26	23	0	3	88%	0%	12%
Reclamo	Externa	Construcción/ reparar caños, rampas	Tramitología y gestión de procesos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	16	14	0	2	88%	0%	13%
Denuncia	Externa	Denuncia por hundimiento de caño/calle	Tramitología y gestión de procesos	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Obras Comunales	10	8	0	2	80%	0%	20%
Reclamo	Externa	Recoger biomasa de trabajos Municipales	Tramitología y gestión de procesos	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	4	4	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Corta/poda de árboles en áreas Municipales	Tramitología y gestión de procesos	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	25	25	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Recoger árbol caído en Parque Municipal	Tramitología y gestión de procesos	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	2	2	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Indicar a funcionarios que recojan residuos de basura después de que pasa el camión recolector	Tramitología y gestión de procesos	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	3	3	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Intervención para el retiro de basurero dañado propiedad de la Municipalidad	Uso inadecuado de los recursos institucionales	Alcaldía Municipal	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Chofer de camión recolector usando celular mientras manejaba	Uso inadecuado de los recursos institucionales	Dirección Administrativa	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Solicitud a dar solución a problemas de demarcación de acera	Otras	Alcaldía Municipal	Notificación dueños para construcción de aceras	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Solicitud de interceder en otras instituciones públicas	Otras	Alcaldía Municipal	Trámites Municipales	11	10	1	0	91%	9%	0%
Denuncia	Externa	Intervención por aglomeraciones en Parque Municipal (COVID-19)	Otras	Alcaldía Municipal	Seguridad y vigilancia en la comunidad	1	0	1	0	0%	100%	0%
Denuncia	Externa	Solicitud de interceder por deslizamiento de tierra a causa de construcción sin permisos	Otras	Alcaldía Municipal	Permisos de construcción	1	0	1	0	0%	100%	0%
Denuncia	Externa	Denuncia de construcción de cuartería sin los permisos Municipales	Otras	Alcaldía Municipal	Permisos de construcción	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Invasión en lote Municipal	Otras	Alcaldía Municipal	Permisos de construcción	3	3	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Construcción/Reparación de aceras	Otras	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación dueños para construcción de aceras	46	46	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Local sin patente de funcionamiento	Otras	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	123	123	0	0	100%	0%	0%

Denuncia	Externa	Problemas de canoas/bajantes en casa de habitación	Otras	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación a dueños de casas	9	9	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Aceras obstaculizadas (Ley 7600)	Otras	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación dueños de aceras	38	38	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Solicitud de mantenimiento de lote	Otras	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación dueños para limpieza	69	69	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Local sin permiso de máquinas de juegos	Otras	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	21	21	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Quitaron candado de Parque Municipal (COVID-19)	Otras	Cobros, Licencias y Patentes	Notificación a administradores de Parques	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Funcionamiento de local fuera del horario permitido	Otras	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Ventas ambulantes sin permiso	Otras	Cobros, Licencias y Patentes	Trámite de patentes	14	14	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Taller Mecánico sin los permisos Municipales	Otras	Dirección Administrativa	Trámite de patentes	2	2	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Solicitud de revisión de patente comercial	Otras	Dirección Administrativa	Trámite de patentes	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Venta de licor y cigarrillos en casa de habitación si permisos municipales	Otras	Dirección Administrativa	Trámite de patentes	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Daño ambiental en laderas de río	Otras	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	5	5	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Basureros a cielo abierto	Otras	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	4	4	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Problemas de contaminación por excremento de perros	Otras	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Solicitud de retirar árbol caído sobre la vía pública	Otras	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Tala ilegal de árboles	Otras	Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y sitios públicos	2	2	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Inspección por movimiento de tierra	Otras	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámite de permisos de construcción	7	7	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Problemas con rampas en las entradas de las casas	Otras	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámite de permisos de construcción	15	14	0	1	93%	0%	7%
Denuncia	Externa	Problema por canalización de aguas	Otras	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	49	43	0	6	88%	0%	12%
Denuncia	Externa	Construcción incumple con áreas de retiros	Otras	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	7	7	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Construcción sin permisos	Otras	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	278	269	0	9	97%	0%	3%
Denuncia	Externa	Aceras no cumplen con el tamaño permitido por ley	Otras	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Notificación dueños de aceras	4	4	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Invasión en áreas Municipales	Otras	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	14	14	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Postes/tubos/cadenas/aguas en acera calle	Otras	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámite de permisos	34	33	0	1	97%	0%	3%
Denuncia	Externa	Asfaltado en Alameda sin los permisos	Otras	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámite de permisos	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Construcción de ventana afecta privacidad	Otras	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	27	25	0	2	93%	0%	7%
Reclamo	Externa	Notificar para retirar escombros/materiales	Otras	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	Trámites de construcción	24	22	0	2	92%	0%	8%
Reclamo	Externa	Vehículo de limpieza del Campo Ferial daña acera	Otras	Mercado Libre	Atención a Usuarios	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Feriantes no usan mascarillas correctamente	Otras	Mercado Libre	Atención a Usuarios	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Invasión en área de parque Municipal	Otras	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	6	6	0	0	100%	0%	0%

Denuncia	Externa	Contaminación en cause de río	Otras	Parques y Zonas Verdes	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Denuncia de tala de árboles	Otras	Parques y Zonas Verdes	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Denuncia de parque abierto (COVID-19)	Otras	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Parque Municipal cerrado con candado	Otras	Parques y Zonas Verdes	Mantenimiento de parques	3	3	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Solicitud de hablar con contribuyentes para que saquen basura en horario y lugar indicado	Otras	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	1	1	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Informar a lo vecinos que no coloquen las bolsas en el sitio	Otras	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	2	2	0	0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Recolectora daño acera	Otras	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	2	2	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Recolección basura no tradicional/basurero a cielo abierto	Otras	Sanidad e Higiene	Aseo de vías y sitios públicos	63	63	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Huecos/hundimientos en la calle	Otras	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	3	3	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Solicitud rotular/ demarcar calles	Otras	Unidad Técnica de Gestión Vial	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	3	3	0	0	100%	0%	0%
TOTAL						1035	1002	5	28	96,81%	0,48%	2,71%

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	52	3,45%
3	Alcantarillado pluvial	70	4,64%
4	Archivo central	0	0,00%
5	Auditoría	0	0,00%
6	Biblioteca Municipal	0	0,00%
7	Catastro	0	0,00%
8	Cobros, Licencias y Patentes	323	21,43%
9	Cómputo	0	0,00%
10	Consultorio médico	0	0,00%
11	Contabilidad	0	0,00%
12	Contraloría de Servicios	0	0,00%
13	Departamento de Recursos Humanos	0	0,00%
14	Dirección Administrativa	17	1,13%
15	Dirección de Desarrollo Humano	1	0,07%
16	Dirección de Gestión Ambiental	21	1,39%
17	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	528	35,04%
18	Dirección Jurídica	0	0,00%
19	Escuela de Música	0	0,00%
20	Estacionamientos con boleta	0	0,00%
21	Mercado Libre	3	0,20%
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	96	6,37%
26	Plataforma de Servicios	4	0,27%
27	Proveeduría	0	0,00%
28	Sanidad e Higiene	369	24,49%
29	Sección de Obras	0	0,00%
30	Secretaría del Concejo Municipal	6	0,40%
31	Taller Mecánico	0	0,00%
32	Tesorería	0	0,00%
33	Unidad técnica de Gestión Vial	17	1,13%
Total		1507	100%

Principales inconformidades presentadas por usuarios externos (Dimensión Otras)

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	42	10	52	80,77%	19,23%	100,00%
3	Alcantarillado pluvial	70	0	70	100,00%	0,00%	100,00%
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	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
8	Cobros, Licencias y Patentes	323	0	323	100,00%	0,00%	100,00%
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	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
13	Departamento de Recursos Humanos	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
14	Dirección Administrativa	17	0	17	100,00%	0,00%	100,00%
15	Dirección de Desarrollo Humano	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
16	Dirección de Gestión Ambiental	21	0	21	100,00%	0,00%	100,00%
17	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	500	28	528	94,70%	5,30%	100,00%
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	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
21	Mercado Libre	3	0	3	100,00%	0,00%	100,00%
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	96	0	96	100,00%	0,00%	100,00%
26	Plataforma de Servicios	4	0	4	100,00%	0,00%	100,00%
27	Proveeduría	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
28	Sanidad e Higiene	369	0	369	100,00%	0,00%	100,00%
29	Sección de Obras	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
30	Secretaría del Concejo Municipal	6	0	6	100,00%	0,00%	100,00%
31	Taller Mecánico	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
32	Tesorería	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
33	Unidad Técnica de Gestión Vial	17	0	17	100,00%	0,00%	100,00%
	Total	1469	38	1507	97,48%	2,52%	100,00%

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. Se aprobó y se diseñó el libro que contiene el Protocolo de Servicios de la Persona Usuaría, se le entregó a cada uno de los Funcionarios Municipales, ya que las normas que se describen en el Protocolo son de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios y funcionarias sin distinción, siendo las jefaturas fiscalizadoras de su fiel cumplimiento

2. 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, se facilitó para que los usuarios y dependencias municipales adjunten fotos en el formulario de Denuncias y Respuestas, se implementó que el sistema automáticamente el día primero de cada mes, emita un correo con el reporte de las inconformidades pendientes de cada unidad operativa.

VI. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

Única: Aprobación de la plaza de Subcontralor de Servicios.

VII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Deficiencias Institucionales
1. Es necesario nombrar un Subcontralor de Servicios para cumplir con la Ley 9158.
2. El servicio de mantenimiento y limpieza de caños es deficiente.
3. 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.
4. En cuanto a las acciones en el tratamiento de los residuos sólidos, conforme a ley, es poco el avance.
5. Ausencia de una plataforma tecnológica integrada con servicios internos y externos
6. Control Interno incipiente
7. No hay certeza del dato total de los pendientes de cobro, ni un plan a desarrollar en cuanto al cobro de los Impuestos Municipales.
8. Aún no se ha implementado el Sistema Integrado automático de compras.
9. No existe una metodología de seguimiento y control en la gestión y ejecución de labores.
10. Deficiencia en el canal de comunicación interna.
11. No existe una trazabilidad que mida el Clima Organizacional (Mejora Continua).

VIII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

RECOMENDACIÓN EMITIDA	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Reparación hundimiento por problemas de alcantarillado pluvial Barrio las Magnolias	Obras comunales	Alcaldía Dirección de Ingeniería	Tramitología y gestión de proceso
Respuesta a Contribuyente	Atención a la persona usuaria	Alcaldía Depto. Cobros Licencias y Patentes	Información
Reparación de tragante de tubería del sistema pluvial, B. San Antonio	Obras comunales	Alcaldía Dirección de Ingeniería	Tramitología y gestión de proceso
Impresión de 600 libros del Protocolo de Servicios para la Persona Usuaría	Cumplimiento Ley 9158	Alcaldía Municipal Depto. Proveduría	Tramitología y gestión de proceso
Mejoras de ventanas y colocación de parlantes en las cajas municipales	Atención a la persona usuaria	Dirección Administración Financiera	Instalaciones
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
Inspección y seguimiento de colocación de tapas de alcantarillas en distintas zonas del cantón	Obras comunales	Dirección de Ingeniería	Tramitología y gestión de proceso
Mantenimiento áreas verdes, aseo de vías, limpieza de lotes Urbanización los Olimpos	Aseo de vías y sitios públicos. Notificación dueños de lotes para su limpieza	Alcaldía Parques y Zonas Verdes Cobros, Licencias y Patentes	Tramitología y gestión de proceso
Mantenimiento de máquina de ejercicios en Parque Infantil	Obras comunales	Alcaldía Dirección de Ingeniería	Tramitología y gestión de proceso
Intervención de retiro de carro abandonado en vía pública y que habita persona en la zona de Ipis	Seguridad y vigilancia en la comunidad	Alcaldía Policía de Tránsito	Otros

Reparación de tubería fracturada y reparación cordón de caño en Urb. Rothe, Alto de Guadalupe	Obras comunales	Alcaldía Dirección de Ingeniería	Tramitología y gestión de proceso
Respuesta a Contribuyente sobre la programación del mantenimiento de calle en la Urb. Divino Pastor	Información	Alcaldía Dirección Técnica de Gestión Vial	Información
Reparación de acera destruida por camión recolector de basura, Mozotal	Atención a la persona Usuaría	Alcaldía Aseo de Vías Dirección de Ingeniería	Tramitología y gestión de proceso
Respuesta sobre solicitud de obras por parte la Asociación Integral El Carmen	Información	Alcaldía Dirección de Ingeniería	Información
Limpieza de Alcantarillas	Alcantarillado Pluvial	Alcaldía Alcantarillado Pluvial (Sección de Obras)	Tramitología y gestión de proceso

IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Ninguna

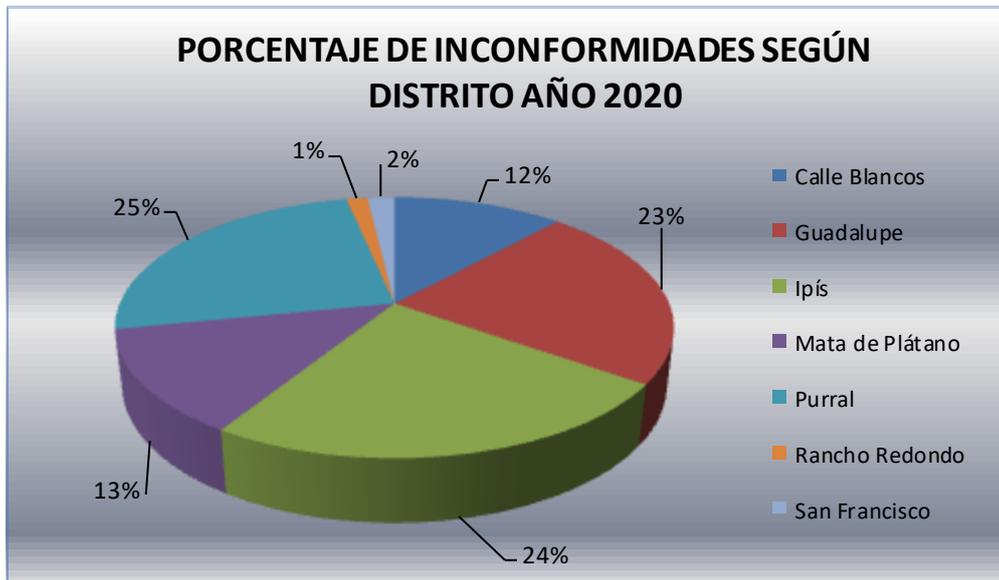
X. ANEXOS

A continuación, se presenta información que complementa los datos estadísticos presentados en el Capítulo IV

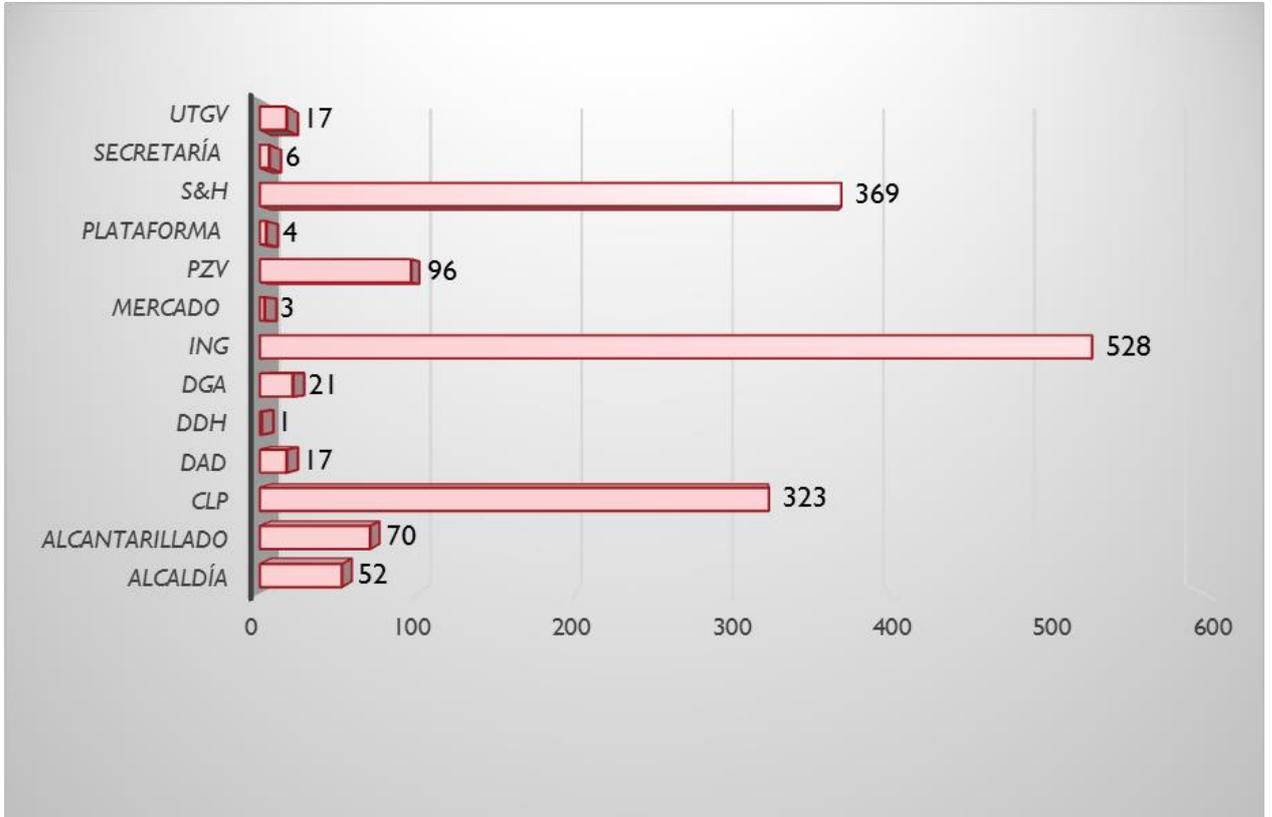
TOTAL DE INCONFORMIDADES SEGÚN DISTRITO AÑO 2020

DISTRITO	CANTIDAD
Calle Blancos	178
Guadalupe	346
Ipís	364
Mata de Plátano	195
Purrall	374
Rancho Redondo	22
San Francisco	28
TOTAL	1507

PORCENTAJE DE INCONFORMIDADES SEGÚN DISTRITO AÑO 2020



PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE ORIGINAN LAS INCONFORMIDADES

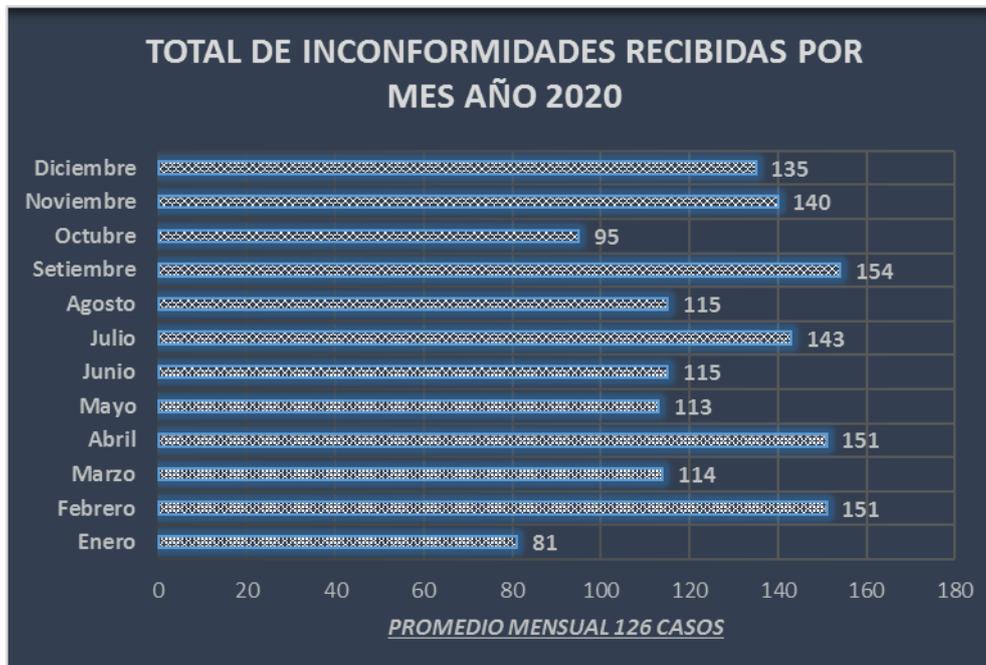


TOTAL 1507 INCONFORMIDADES

INCONFORMIDADES RECIBIDAS POR UNIDAD OPERATIVA SEGÚN DISTRITO

UNIDAD OPERATIVA	CALLE BLANCOS	GUADALUPE	IPÍS	MATA DE PLÁTANO	PURRAL	RANCHO REDONDO	SAN FRANCISCO	TOTAL
Alcaldía Municipal	2	15	12	13	7	0	3	52
Alcantarillado pluvial	7	15	18	8	20	0	2	70
Cobros, Licencias y Patentes	32	91	68	37	83	4	8	323
Dirección Administrativa	0	14	2	1	0	0	0	17
Dirección de Desarrollo Humano	0	1	0	0	0	0	0	1
Dirección de Gestión Ambiental	0	7	5	5	3	1	0	21
Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	85	85	133	68	138	9	10	528
Mercado Libre	0	3	0	0	0	0	0	3
Parques y Zonas Verdes	13	16	33	13	19	1	1	96
Plataforma de Servicios	0	4	0	0	0	0	0	4
Sanidad e Higiene	36	90	88	47	99	5	4	369
Secretaría del Concejo Municipal	1	3	0	0	1	1	0	6
Unidad Técnica de Gestión Vial	2	2	5	3	4	1	0	17
TOTAL DISTRITO	178	346	364	195	374	22	28	1507

Cantidad de Inconformidades/Denuncias Recibidas por Mes Año 2020							
No.	Mes	Términos absolutos			Términos relativos		
		Resueltas	En proceso	Total recibidas	Resueltas	En proceso	Total recibidas
1	Enero	80	1	81	99%	1%	100%
2	Febrero	151	0	151	100%	0%	100%
3	Marzo	112	2	114	98%	2%	100%
4	Abril	149	2	151	99%	1%	100%
5	Mayo	112	1	113	99%	1%	100%
6	Junio	112	3	115	97%	3%	100%
7	Julio	143	0	143	100%	0%	100%
8	Agosto	107	8	115	93%	7%	100%
9	Setiembre	148	6	154	96%	4%	100%
10	Octubre	90	5	95	95%	5%	100%
11	Noviembre	135	5	140	96%	4%	100%
12	Diciembre	130	5	135	96%	4%	100%
TOTAL		1469	38	1507	97%	3%	100%
* PROMEDIO MENSUAL		126					



FELICITACIONES RECIBIDAS AÑO 2020		
# DE CASO	DETALLE	COMENTARIO
0627-19	Solicitud de limpieza en lote Municipal	En verdad les estoy muy agradecido por el servicio que me están brindando
MG-CM-CS-0026-2020	Solicitud de asfaltado en Calle Montezol	Les agradezco haya dado trámite a dicha solicitud
0113-20	Inconformidad de limpieza de caños San Antonio	¡Buenas tardes! Quisiera FELICITARLOS por su pronta respuesta en la recolección de los desechos en nuestra comunidad, es muy importante saber que nuestras quejas se tomen tan en serio, Muchísimas gracias, una vez más por su excelente y pronta respuesta.
0096-20	Acumulación de basura	Agradezco muchísimo la gestión, ya retiraron la basura.
0041-20	Denuncia de basurero a cielo abierto	Buenas noches la basura fue recogida hace muchos días atrás, de hecho ahorita limpiaron otra vez y creo k van hacer una cera hasta el Ebais, muchas gracias por toda la ayuda que prestaron a dicho problema, no saben lo traumante que fue despertar a la 1 am de la madrugada y ver k las llamas estaban a punto de agarrar un poste de la luz que está a la par de mi casa, igual sé que ustedes hacen lo posible por recoger siempre lo que gente inculta les estorba en la casa y todo lo tiran a la par de la mía poniendo en peligro mi familia. Sin más por el momento y agradecida con su gestión me despido. Carmen Ávalos Barrantes. Cédula: 6_0227_0592.
0180-20	Acera en mal estado	En nombre de los vecinos de Barrio Pilar, les agradecemos mucho por su respuesta y pronta gestión, ya la acera se encuentra reparada.
MG-CM-CS-0020-2020	Hundimiento de alcantarilla	Me gusta la prontitud y la eficiencia de su departamento, la Alcaldía y el departamento de ingeniería con sus operarios, los Guadalupanos somos muy afortunados de tener unos funcionarios tan eficientes y que en realidad atienden nuestra inquietud ya que uno viendo en los noticieros de TV nos damos cuenta como en otras municipalidades duran meses hasta años para atender casos como el que les presente. Sé que muchos ciudadanos que utilizan o utilizamos a diario esta ruta estamos muy agradecidos y ahora transitamos más seguros por este lugar, esto nos motiva a pagar al día y con satisfacción los impuestos municipales
0052-20	Acera en mal estado	Muchas gracias por el excelente servicio en beneficio de la Ley 7600.
0267-20	Inconformidad de limpieza de caños Barrio Santa Cecilia	Quiero agradecer su intervención por la limpieza del caño que se felicitar a los muchachos de los carretillos 20 y 21 por su buena labor. Que se efectuó el día de hoy.
0424-20	Obstáculos en la acera	Muy agradecido. Excelente servicio.
MG-CM-CS-0020-2020	Problemas de Alcantarillado y limpieza de caños	Deseo agradecer a su departamento el seguimiento que han dado a mi inconformidad. Instó para que continúen realizando sus funciones con el esmero demostrado... Muchas gracias

0502-20	Inconformidad por la limpieza de caños	Gracias a esta nota ya recortaron los caños y recogieron la basura de nuevo gracias por prestarle atención y actuar de inmediato Dios los bendiga
Exp. 19-013715-0007-CO	Solicitud de información por parte de la Defensoría de los Habitantes.	Confirmando recibido y les agradezco su pronta respuesta y colaboración para con la Defensoría.
0624-20	Solicitud de recolección de sacos de sácate ubicados en vía pública.	Buenos días que el Señor les bendiga. Por este medio deseo agradecerles a las señoritas Magdalena y Tatiana, al señor Coordinador del departamento de Sanidad e Higiene, por la colaboración brindada con la recolección de los sacos de basura el día de hoy 02/06/2020, que Dios les colme de muchas bendiciones y los proteja. Atte. Angélica Castro Secretaria
MG-CM-CS-0096-2020	Mantenimiento de áreas verdes Residencial Azul del Prado, Mata de Plátano.	Le agradezco mucho su respuesta y el oficio emitido. Gracias por su ayuda y apoyo ya que sin ustedes no habríamos logrado una respuesta. Mil gracias.
calderonsm@live.com	Consulta sobre recolección de biomasa	Buenos días Magdalena deseo manifestar mi agradecimiento por la pronta respuesta a mi solicitud, definitivamente eso nos hace sentirnos muy satisfechos y deja calladas a muchas personas que hablan mal de la Municipalidad y del servicio que nos brinda, en mi caso siempre he recibido un trato excelente de parte de ustedes, le reitero nuevamente mi agradecimiento y mi felicitación a los funcionarios de la Municipalidad por el deseo de ver cada día nuestro Cantón más limpio y libre de cualquier contagio.
1253-20	Inconformidad referente a bolsas de basura Municipales que dejaron en frente de la casa del Sr. Gerardo Sánchez Sequeira	Muchísimas gracias y felicitaciones por la prontitud con que atendieron mi requerimiento.
0114-20	Reposición de tapas de alcantarillas, sector El Alto de Guadalupe.	Muy agradecida con la contraloría de Municipalidad de Guadalupe por la gestión, la parrilla pluvial quedó muy bien. Saludos, Shirley Morales.
1275-20	Inconformidad por el servicio de recolección de basura en Urb. Prusia, Mata de Plátano.	muchas gracias, excelente intervención, mil gracias
1293-20	Denuncia por taller clandestino, Urb. La Lupita.	Licenciada Tatiana... Muchas gracias por la agilidad de su respuesta.... Y a lo que se refiere a ruido y polvo trataré de comunicarlo al ministerio de salud como usted me lo ha indicado Le agradezco, muchas gracias por su tiempo... Que pase buenas tardes...

0860-20	Denuncia por escombros de construcción, Cuesta Grande, Mata de Plátano.	Señores Contraloría de Servicios, un enorme saludo a la distancia y un enorme agradecimiento ya que vimos efectivo el trabajo realizado de parte de esta entidad.
1305-20	Inconformidad por el servicio de limpieza de caños, Barrio Jiménez, Guadalupe	Buenos días gracias por su pronta respuesta. Es muy satisfactorio que su departamento trabaje con eficacia. Magda Flores R
ocarazo@ice.co.cr	Consulta vía correo por inconveniente con el Administrador de la Feria	Buenas tardes, agradezco su respuesta a mi trámite. El encargado de la Feria del Agricultor ya se comunicó conmigo y me pidió disculpas por no haberme atendido. Eso me sigue dando la entera confianza de acudir a la Contraloría de Servicios como ciudadana y contribuyente de la Municipalidad de Goicoechea. Los felicito por su labor. Se suscribe. Magda Flores R.
1329-20	Limpieza de Caños, Urb. Divino Pastor, Mata de Plátano	Confirmando que hemos visto la diferencia en el servicio, ha mejorado considerablemente y ahora estamos satisfechos. Agradecemos muchísimo la gestión realizada y la rápida atención a mi queja. Saludos cordiales.