

ACTA SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 20-2021

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA NÚMERO VEINTE DOS MIL VEINTIUNO, CELEBRADA POR EL CONCEJO MUNICIPAL DEL CANTÓN DE GOICOECHEA, MIÉRCOLES TRECE DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTIUNO, A LAS DIECINUEVE HORAS CON QUINCE MINUTOS, EN EL SALÓN DE SESIONES DE ESTA MUNICIPALIDAD.

REGIDORES PROPIETARIOS: CARLOS MURILLO RODRÍGUEZ, PRESIDENTE, FERNANDO CHAVARRÍA QUIROS, VICEPRESIDENTE, CAROLINA ARAUZ DURÁN, XINIA VARGAS CORRALES, LILLIAM GUERRERO VÁSQUEZ, CARLOS CALDERÓN ZÚÑIGA, LORENA MIRANDA CARBALLO, RODOLFO MUÑOZ VALVERDE Y WILLIAM RODRIGO RODRÍGUEZ ROMAN.

REGIDORES SUPLENTE: WILLIAM BAEZ HERRERA, MAX ALEJANDRO ROJAS MAYKALL, NICOLE MESÉN SOJO, ANDREA CHAVES CALDERÓN, JESÚS MANUEL VINDAS DURÁN, MELISSA VALDIVIA ZÚÑIGA, LÍA MUÑOZ VALVERDE Y GUSTAVO ADOLFO BRADE SALAZAR.

SÍNDICOS PROPIETARIOS: CARLOS ALFARO MARIN, KEVIN MORA MÉNDEZ, PRISCILLA VARGAS CHAVES, ANA LUCÍA MORA ELIZONDO, ANDREA VALERIO MONTERO E IRIS VARGAS SOTO.

SÍNDICOS SUPLENTE: LUZ BONILLA MADRIGAL, KATTY FLORES GUTIERREZ, DAVID TENORIO ROJAS, LUIS BARRANTES GUERRERO, CRISTIAN BRENES RAMÍREZ Y ALVARO JIMENEZ LEIVA.

AUSENCIA: LA SÍNDICA SUPLENTE ANABELLE GÓMEZ MORA SUSTITUYE AL TITULAR RODOLFO BRENES BRENES.

AUSENTE EL REGIDOR SUPLENTE JOSE ARCADIO DOMINGUEZ MONTENEGRO.

LIC. RAFAEL ÁNGEL VARGAS BRENES, ALCALDE MUNICIPAL, LIC. MARIANO OCAMPO ROJAS, ASESOR LEGAL Y LICDA. GUISEL CHACÓN MADRIGAL, SECRETARIA MUNICIPAL a.i.

ARTÍCULO I**ORDEN DEL DÍA****AUDIENCIA****Cuestión de orden**

La Secretaria Municipal a.i. señala, Fernando Chavarría Quirós se encuentra vía zoom, Carolina Arauz Duran se encuentra vía zoom, Carlos Murillo Rodríguez se encuentra presente en la Sala, Xinia Vargas Corrales se encuentra presente en la Sala, Lilliam Guerrero Vásquez se encuentra vía zoom, Carlos Calderón Zúñiga se encuentra vía zoom, Lorena Miranda Carballo se encuentra vía zoom, Rodolfo Muñoz Valverde se encuentra presente en la Sala, William Rodríguez Román se encuentra presente en la Sala, William Báez Herrera se encuentra presente en la Sala, Nicole Mesén Sojo se encuentra vía zoom, Max Rojas Maykall se encuentra presente en la Sala, Andrea Chaves Calderón se encuentra vía zoom, Jesús Vindas Duran se encuentra presente en la Sala, Melissa Valdivia Zúñiga se encuentra vía zoom, José Dominguez Montenegro no se encuentra presente ni vía zoom ni en la Sala, Lía Muñoz Valverde se encuentra vía zoom, Gustavo

Brade Salazar se encuentra vía zoom, Carlos Alfaro Marín se encuentra vía zoom, Kevin Mora Méndez se encuentra vía zoom, Rodolfo Brenes Brenes no se encuentra presente ni vía zoom ni en la Sala, Priscilla Vargas Chaves se encuentra presente vía zoom, Ana Lucía Mora Elizondo se encuentra vía zoom, Andrea Valerio Montero se encuentra vía zoom, Iris Vargas Soto se encuentra vía zoom, Luz Bonilla Madrigal se encuentra vía zoom, Kathy Flores Gutiérrez se encuentra vía zoom, Anabelle Gómez Mora se encuentra vía zoom, David Tenorio Rojas se encuentra vía zoom, Luis Barrantes Guerrero se encuentra presente en la Sala, Christian Brenes Ramírez, se encuentra vía zoom y Álvaro Jiménez Leiva se encuentra vía zoom.

Cuestión de orden

Al ser las diecinueve horas con veintiún minutos se sustituye al Síndico Propietario Rodolfo Brenes Brenes por la Síndica Suplente Anabelle Gómez Mora.

ARTICULO II

AUDIENCIA SEÑORAS MAGDALENA CAMPOS PESSOA, SECRETARIA Y TATIANA HERNÁNDEZ MORA, GESTIÓN DE APOYO, CONTRALORÍA DE SERVICIOS, MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA

El Presidente del Concejo Municipal expresa, la sesión es para atender a las señoras de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea, se encuentra presentes doña Magdalena Campos Pessoa y doña Tatiana Hernández Mora, ellas vienen apoyando la gestión de la contraloría general de servicios municipales, muchísimas gracias doña Tatiana, doña Magdalena por estar aquí presente, vienen a presentarnos un informe que hace la contraloría, cómo se maneja, cuál es la funcionalidad para que los señores regidores tengan conocimiento pleno de qué es la Contraloría de Servicios, lo importante que tiene y digamos lo importante es cuántas quejas se presentan, cómo las procesan, de a dónde vienen esas quejas, cuál se reciben más, es interesante, vamos a ver de todas las quejas de dónde viene más, si es de los permisos de construcción que ellos reciben, del tema de recolección de basura, de todos los temas hay y entonces ellos van hacer una exposición de lo que es la Contraloría de Servicios, muchísimas gracias por estar aquí a las señoras funcionarias y les agradecemos mucho.

Se atiende a la señora Magdalena Campos Pessoa, Secretaria, expresa, queremos agradecer mucho la invitación que nos hicieron a este Honorable Concejo para nosotros ahorita presentarles una pequeña exposición sobre la Contraloría de Servicios y cuál es la importancia que tiene dentro del Municipio, el 10 de setiembre del 2013 la Asamblea Legislativa crea la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios N° 5158, cuál es el objetivo de la Contraloría de Servicios, nosotros, el objetivo de nosotros es velar porque se garanticen a los contribuyentes y a las contribuyentes sus peticiones y/o inconformidades sean efectivamente atendidas y de esta forma se respeten sus derechos, de igual forma fomentar una cultura institucional orientada al servicio del contribuyente, ustedes se preguntarán qué es la Contraloría de Servicios, nosotros somos un puente entre el usuario y los que toman decisiones dentro de la institución, nuestra función es escuchar los problemas que presentan los contribuyentes, buscarles una solución inmediata, cuando estos son sencillos o bien cuando el problema es un poquito más complejo, estudiarlo y corregirlo desde la raíz, la Contraloría de

Servicios ejerce sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la Administración activa de la organización, por ello no deberán realizar funciones ni actuaciones de la Administración activa excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones, nuestras recomendaciones se sustentan en la normativa interna de la municipalidad, basados en manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten nuestra gestión, nosotros somos un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la municipalidad, nosotros apoyamos, complementamos, guiamos y asesoramos a los jefes o encargados de tomar las decisiones de forma tal que se incremente la afectividad en el logro de los objetivos de la municipalidad así como en los servicios prestados.

La señora Tatiana Hernández Mora, Gestión de Apoyo indica, buenas noches, qué atendemos en la Contraloría de Servicios, nosotros atendemos consultas, estas son solicitudes de información que nos solicitan los contribuyentes como por ejemplo información sobre algún trámite, información sobre alguna fecha como por ejemplo lo que es la recolección de basura no tradicional, a qué correos pueden dirigirse generalmente este tipo de consultas, se abordan de inmediato por lo que no gestiona ningún otro trámite, también atendemos inconformidades, las conformidades son, cuando los contribuyentes consideran que la atención, el trámite o el servicio que recibieron no fue el de sus expectativas, también atendemos denuncias, estas denuncias son actos ilícitos cometidos por terceros como por ejemplo construcciones que no están con permisos o actividades comerciales que están trabajando sin patentes, actividades clandestinas, también recibimos sugerencias, las sugerencias son propuestas que nos dan los contribuyentes para mejorar el servicio, la atención que brinda la Municipalidad de Goicoechea, un ejemplo que incluso es muy reciente que se nos presentó una sugerencia en que en la página web se presentará el estado de detallado de lo que tenían que pagar los contribuyentes, esta sugerencia se pasó a la administración, y de verdad ellos accionaron ya desde la semana pasada ya en la página web está toda la información actualizada, también recibimos felicitaciones esto también es muy importante, no solamente recibimos denuncias o inconformidades, las felicitaciones bueno muchas veces nos las dan a nosotros Contraloría por el trámite que gestionamos y también nos las envían para que nosotros se los a los informemos a los compañeros, a los funcionarios que trabajan tanto en el palacio municipal como los que hacen las labores externas, estas felicitaciones nosotras se las trasladamos a los, a la jefatura, incluso al Alcalde Municipal, y les solicitamos que se las externen a nuestros compañeros para que se animen y se animen a seguir trabajando y dar un mejor servicio por la municipalidad, los trámites que nosotros recibimos, son de forma presencial, también por escrito, verbales o vía electrónica, los medios son por medio de la página web, correo electrónico, llamada telefónica y también recibimos documentos, aquí les voy a explicar el proceso por el que pasa digamos desde que recibimos nosotros la inconformidad, la denuncia hasta el momento que se le da el cierre a las inconformidades, nosotros recibimos como ya les explique, las denuncias, las inconformidades, ya sea presencial, por teléfono, por correo, página web nosotros siempre

tratamos generalmente de conversar con la persona que se acerca la Contraloría de Servicio, antes de gestionar el trámite, para ver qué es la situación porque muchas veces ellos presentan alguna denuncia que no es competencia de la municipalidad o no es un trámite que lo tiene que generar la Contraloría de Servicios, entonces lo direccionamos ya sea al departamento de catastro o al departamento de cobros, licencias y patentes, ya una vez que nosotros esté sabemos de qué se trata la inconformidad o la denuncia, confeccionamos el caso por medio de un consecutivo, este nuevo, este nosotros le pedimos a la persona usuaria que nos dé sus datos personales, ya sea nombre, número de teléfono, número de cédula, un correo donde podamos este contactarlo también, en muchos casos los contribuyentes nos solicitan que el caso lo tramitemos de forma confidencial, entonces nosotros mantenemos los datos personales, pero a la hora de tramitarlo, de pasarlo a las unidades operativas éste no va con el nombre del contribuyente, ya una vez de que se gestionó el caso donde ellos también dirección exacta del sitio, el detalle de que es la inconformidad o la denuncia y este qué es lo que ellos quieren, que la solicitud que ellos nos dan la trasladamos a las unidades operativas, ellos realizan el proceso ya sea de investigación, de inspección, y una vez que ya culmine con este proceso, nos envían la respuesta a la Contraloría de Servicios, nosotros recibimos esas respuestas, la revisamos, si quiero aclarar que nosotros revisamos lo que es la forma de la respuesta, no el fondo, ya después le damos el cierre al caso y enviamos, damos la respuesta a los contribuyentes, este año cuando la municipalidad migró del sitio munigoicoechea.com a munigoicoechea.go.cr, empezamos a trabajar con un nuevo sistema, que es un sistema más ágil incluso es un sistema como más dinámico a la hora que le llega una copia a los contribuyentes, donde se le indica el número de caso y que será atendido y que por este mismo medio este ellos van a recibir la respuesta, nosotros Contraloría de Servicio no solamente nos quedamos en recibir los casos y este esperar a que nos den respuesta, nosotros también llevamos un registro actualizado sobre la naturaleza, de las gestiones que se presentan en la Contraloría de Servicios, también mediante estadísticas, llevamos cuantitativamente el número de casos que se reciben y el total de casos que se tramitan durante el año, se hacen tablas en las que mes a mes vemos la cantidad de casos que recibimos, también trimestralmente llevamos este un control y como ya les había dicho anualmente también llevamos un control, también generamos a principio de mes o a final de cada mes un reporte de los casos que están pendientes de respuesta, y estos reportes se los entregamos acá dependencia según corresponda en donde le solicitamos que informe para nosotros poder darle dichas respuestas a los usuarios, como se puede venir en la tabla al 30 de septiembre de este año hemos recibido un total 769 casos, de los cuales 688 casos ya han sido resueltos, y al 30 de septiembre quedaron 81 casos pendientes, al día de hoy ese número ha disminuido en pendientes en proceso porque ya los departamentos han ido dando respuesta, la administración de cada dependencia de la Municipalidad de Goicoechea ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios en el ejercicio de sus funciones debe de responder en un plazo máximo de 10 días excepto en los casos que por su resolución y de mayor complejidad se le conceden 50 días hábiles, naturales perdón para responder, sin

embargo en esos 50 días ellos nos van informando sobre el proceso que van realizando en estos casos para nosotros ir enviando esta información y que el contribuyente sepa que sus solicitudes se están atendiendo, toda persona sin discriminación alguna tiene derecho a ser tratada de una manera respetuosa cuando acude a realizar un servicio, algún trámite que este sea expedito y sencillo, debe obtener una respuesta pronta a sus peticiones por parte de la Municipalidad de Goicoechea.

La señora Magdalena Campos Pessoa, Secretaria, indica, la Municipalidad de Goicoechea en conjunto con la Contraloría de Servicios debemos de actuar para responder, satisfacer y garantizar los derechos e intereses legítimos de los habitantes del Cantón, si todo está bien, todos estaremos bien, aquí hemos finalizado la presentación, muchas gracias por su atención, no sé si van, si tiene alguna duda, alguna pregunta que nos quieran hacer, con mucho gusto se la responderemos.

El Presidente del Concejo Municipal señala, mire que importante es esto, de todas estas denuncias que usted mencionaba, la cantidad más fuerza, donde la gente se queja muchísimo es a la dirección de ingeniería, que de todo esto dice que son 279, algunas resueltas, son permisos, construcción sin permiso municipales, que son 44, algunas resueltas que es lo más y lo otro es que vienen a quejarse que no hay permiso de construcción y se han resuelto luego la otra es parques que son 256 y lo otro es departamento de sanidad e higiene que son 188-72 que pasa de un rango importante de alcantarillado pluviales que se entiende que son algunos caños, alguna situación pero realmente mi pregunta bueno de todas estas cantidades de preguntas, muchas se resuelve, doña Tatiana.

La señora Tatiana Hernández Mora, Gestión de Apoyo expresa, es si en realidad nosotros este de ahí es la importancia en la que estamos este llevando el control para que se respondan las denuncias, incluso las denuncias de lo que son construcciones, las respuestas siempre son que llegaron, que las construcciones muchas si tienen permiso otras no cuentan con el permiso, por lo cual son notificadas, y que ellos esté ahí es donde empiezan el proceso verdad, de ahí la importancia que los contribuyentes también se acerquen a nosotros y los contribuyentes también tienen la confianza en la Contraloría de Servicio que sabe que todas sus denuncias, inconformidades son atendidas porque nosotros estamos ahí al pendiente que esas respuestas sean atendidas.

El Presidente del Concejo Municipal manifiesta, gracias doña Tatiana, algún otro señor Regidor que quisiera referirse, que tenían algunas este pues algunas inquietudes con la Contraloría de Servicio, sería importante que aprovechamos en verdad sean procesado una cantidad importante de inconformidades que le llama la Contraloría, eran 734 pero en las partes más gruesas eran en tres actividades, el departamento de licencias y patentes que es una de esas que tenía 152, luego ingeniería municipal 279 y luego este el departamento de ingeniería que son, las otras son razonables, y entonces quiere decir que es una buena labor y

el seguimiento que le da la Contraloría a este tipo de inquietudes y quejas que los vecinos hacen.

El Regidor Suplente William Báez Herrera manifiesta, uno que anda en la calle, ve muchas cosas irregulares, negocios, construcciones y uno anda en la calle, como está metido en política, pues no te sirve, mira venir y decirle a alguien, si le decís al inspector, imagínese, y se queja con el contribuyente, el contribuyente, yo me acuerdo cuando estaba don Melvin, que creo que ya no está, uno ponía las quejas confidencial, se puede confidencial

La señora Tatiana Hernández Mora, Gestión de Apoyo expresa, claro que sí este como les expliqué nosotros o sea por ley si tenemos que tomar los datos de la persona que pone la denuncia porque este tenemos que tener una comunicación, de ahí la importancia de que esté de que ellos sepan que se les va a dar una respuesta, incluso muchas veces si el inspector nos dice no encontramos el sitio, nosotros podemos comunicarnos con la persona que puso la denuncia y ubicar mejor al Inspector pero este trámite nosotros lo pasamos a las unidades operativas de forma confidencial, el sistema con el que estamos trabajando ahora no esté a ellos no les va a llegar el nombre de la persona ni el número de teléfono ni está el correo electrónico que ellos nos aporta para poder tener un contacto con los denunciantes cuando e incluso cuando los departamentos nos den este las respuestas nosotros podrélas dar a ellos.

El Regidor Suplente William Báez Herrera manifiesta, si por la condición de uno es injusto que lo canten a uno

La señora Tatiana Hernández Mora, Gestión de Apoyo expresa, si muchas veces nos dicen que por favor que sea confidencial porque si es una construcción, es una invasión en algún terreno municipal que es gente peligrosa entonces que o que es un vecino muy cercano, muchas veces que son familiares y que no quieren tener ningún problema pero si están trabajando con irregularidad entonces nosotros si lo trabajamos confidencial.

El Regidor Suplente William Báez Herrera manifiesta, si era todo, no me queda más que felicitarla por la labor que están haciendo, muchas gracias.

El Regidor Propietario William Rodríguez Román expresa, en la cuestión de pongamos en los servicios de la municipalidad como recolección de basura, limpieza de parques, limpieza de cunetas y recolección de basura no tradicional, la gente denuncia mucho o la Municipalidad da buen servicio en ese tipo, es poquito lo que hace la denuncia.

La señora Tatiana Hernández Mora, Gestión de Apoyo expresa, en realidad de todo lo que usted nos expuso, el que tiene mayor peso es lo que es la limpieza de los caños, (interrumpe el regidor propietario William Rodríguez Román expresa, la limpieza de los caños), la limpieza de los caños es el que tiene mayor peso, parques bueno este año se nos incrementó un poquito lo que fue el mantenimiento de los parques más que todo porque se había, ya se había finalizado el contacto con la con la empresa que hacía los mantenimientos en Mata de Plátano y en Calle Blancos, pero ya ahora que ya entró la nueva empresa, ya esté

se normalizó, de hecho las denuncias ya bajaron, (interrumpe el Regidor Propietario William Rodríguez Román señala, ya bajaron), si en cuestión, (interrumpe el Regidor Propietario William Rodríguez Román señala, ah bueno, este bueno es que en el Carmen algunos parques bueno que me han llamado algunas señoras, tal como un parque que queda allá por Tico Block que pasaron una empresa que ahora contrato la municipalidad, que se han quejado, no han utilizado, no han recortado ese parque, entonces no sé si cómo estará eso, sí todos los parques de ahí están encargados o hay otro tipos de parque, otra gente los atiende.

Los parques de Mata de Plátano tenemos entendido que es la empresa contratada y lo que el resto del Cantón ya si son los empleados municipales, como le digo no sé si fueron como dos o tres meses en que la municipalidad estuvo, si mientras se hacía toda la contratación, estaba sin alguien que diera ese apoyo, entonces ahí fue en el sector de Mata Plátano, El Carmen donde se incrementó mucho las denuncias pero ya como le digo, ya eso está volviendo a la normalidad, (interrumpe el Regidor Propietario William Rodríguez Román señala, está bien, gracias)

El Presidente del Concejo Municipal indica, bueno a mí me parece que está estadística donde los vecinos vienen a pues a manifestarse cuando no está bien, más bien el tema de parques es muy poco las denuncias y se han resuelto inmediatamente, más bien me llama la atención porque en verdad la gente le preocupa más y lo que denuncia más en este caso son los permisos de construcción que se ven bien pero yo debo felicitar al departamento de la Contraloría de Servicios que hace una labor increíble y que hace un seguimiento y que logra tener a través de ellos que se le dé el servicio y que se corrige los asuntos así que de parte de este Concejo le damos las gracias y muchísimas gracias, sigan trabajando igual, está muy bien el trabajo que viene haciendo, la institución viene haciendo y esto es un apoyo para trabajar a lo largo y ancho de toda la institución, de toda la institución municipal donde ustedes abarcan todo eso y ven no solo las quejas sino también algunos otros asuntos y lo transmitan y le dan seguimiento, que es lo importante donde llevan también un dato importantísimo que lo veo aquí, que me imagino que esto le sirve al señor Alcalde para y a la misma Administración en general para darle seguimiento y ponerle cuidado algunos puntos por ejemplo si usted este informe se ve entonces donde llama la atención que son las construcciones sin permiso, donde se supone que posiblemente algunas personas creen que no tiene permiso pero tiene, porque están resueltas, así que señores regidores, buenas noches, que Dios los bendiga y nos vemos hasta el lunes y gracias a las señoras funcionarias.

Siendo las diecinueve horas con cincuenta y un minutos el señor Presidente del Concejo Municipal, da por concluida la sesión.

Carlos Murillo Rodríguez
Presidente del Concejo Municipal

Licda. Guisel Chacón Madrigal
Secretaria Municipal a.i