



Contraloría de Servicios

INFORME LABORES AÑO 2021

Las Contralorías de Servicios es un **órgano** asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la Municipalidad.

En las Contralorías de Servicios apoyamos, complementamos, guíanos y asesoramos a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos de la Municipalidad, así como en los servicios prestados.

Las Contralorías de Servicios están reguladas bajo el amparo de Ley N° 9158 “LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORIA DE SERVICIOS”.

La Contraloría de Servicios es un puente entre los usuarios y los que toman decisiones dentro de la Institución. Tiene como función escuchar los problemas, buscarle solución inmediata cuando son sencillos, o bien cuando el problema es más complejo, estudiarlo y corregirlos desde la raíz.

El objetivo de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea es “Velar que les garantice a los y las contribuyentes que sus peticiones y/o inconformidades sean efectivamente atendidas y de esta forma, se respeten sus derechos, de igual forma fomenta una cultura institucional orientada al servicio del contribuyente”.

Es por ello que la Contraloría de Servicios y de acuerdo a Ley 9158, tramita:

CONSULTAS: Solicitud de información o tramite que no requiera una gestión posterior.

INCONFORMIDADES: Cuando el contribuyente considera que la atención, tramite o servicio recibido no fue de satisfacción.



DENUNCIAS: Actos ilícitos cometidos por terceros. Ejemplo: construcciones, actividades comerciales sin permisos.

SUGERENCIAS: Propuestas para mejorar la atención y los servicios Municipales realizado por los usuarios.

FELICITACIONES: Todo aquel agradecimiento dado por los usuarios, por el servicio y la atención que recibieron.

Durante el año 2021 se llevó un registro actualizado sobre la naturaleza de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios.

Mediante estadísticas, se llevó cuantitativamente los casos registrados durante el año 2021.

En el año 2021 se tramitaron un **Total de 955 casos** a las distintas Unidades Operativas Municipales. En este año se atendió el 100% de las Inconformidades.



TOTAL CASOS RECIBIDOS POR UNIDAD OPERATIVA AÑO 2021

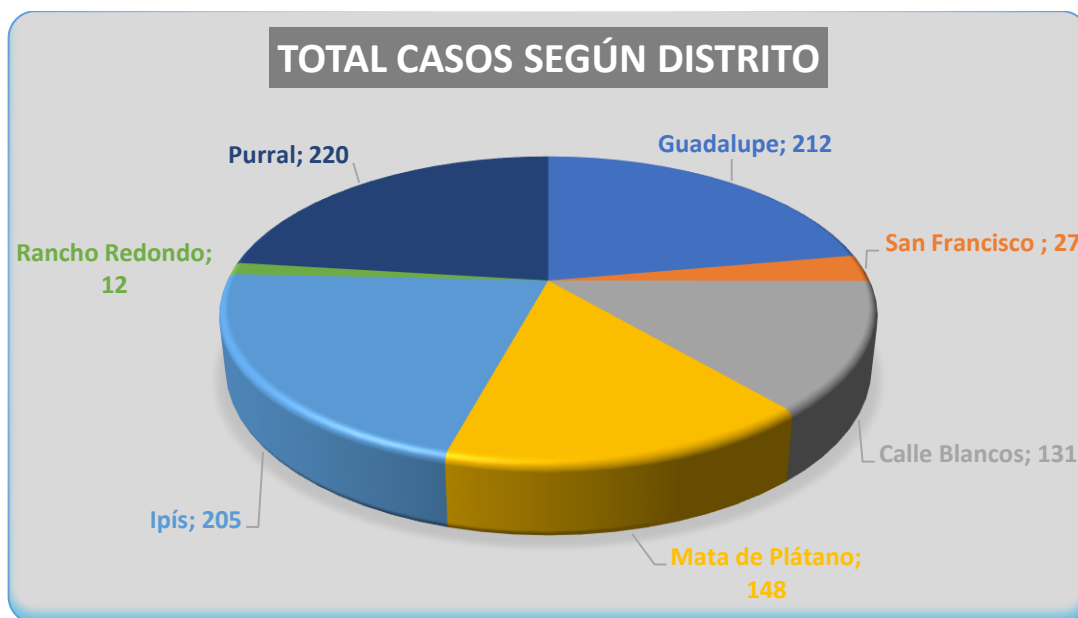
UNIDADES OPERATIVAS	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJE
Alcaldía Municipal	5	1%
Alcantarillado pluvial	55	6%
Catastro	1	0,10%
Cobros, Licencias y Patentes	209	22%
Dirección Administrativa	5	1%
Dirección de Gestión Ambiental	8	1%
Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	364	38%
Parques y Zonas Verdes	64	7%
Policía Municipal	1	0,10%
Plataforma de Servicios	2	0,21%
Sanidad e Higiene	225	24%
Secretaría del Concejo Municipal	1	0,10%
Unidad Técnica de Gestión Vial	15	2%
TOTAL DENUNCIAS	955	100%

De los 955 casos tramitados, un **23%** fue interpuesta por vecinos del distrito de Purral, seguidamente un **22%** por vecinos de Guadalupe y el **21%** de los casos se recibieron de habitantes del distrito de Ipís.



TOTAL DE CASOS TRAMITADOS POR DISTRITO AÑO 2021

Distrito	Casos	%
Guadalupe	212	22%
San Francisco	27	3%
Calle Blancos	131	14%
Mata de Plátano	148	15%
Ipís	205	21%
Rancho Redondo	12	1%
Purrál	220	23%
TOTAL	955	100%





La siguiente Tabla muestra la cantidad de casos que se tramitaron en las Unidades Operativas divididos en cada uno de los Distritos de Goicoechea.

TOTAL CASOS TRAMITADOS POR DISTRITO SEGÚN UNIDAD OPERATIVA AÑO 2021

Distrito	Cobros y Patentes	Dirección Ingeniería	Alcantarillado	Avalúos y Catastro	Sanidad e Higiene	Parques Zonas Verdes	Gestión Vial	Dirección Administrativa	Alcaldía Municipal	Gestión Ambiental	Policía Municipal	Plataforma Servicios	Secretaría Municipal	TOTAL
Guadalupe	50	77	15	1	52	6	5	1	2	2	1	0	0	212
San Francisco	8	6	1	0	5	5	1	1	0	0	0	0	0	27
Calle Blancos	40	44	3	0	27	8	3	2	0	3	0	1	0	131
Mata de Plátano	32	61	7	0	30	12	2	1	2	0	0	0	1	148
Ipís	35	97	11	0	42	16	2	0	1	0	0	1	0	205
Rancho Redondo	4	2	1	0	3	1	0	0		1	0	0	0	12
Purrál	40	77	17	0	66	16	2	0	0	2	0	0	0	220
TOTAL	209	364	55	1	225	64	15	5	5	8	1	2	1	955

En promedio mensual se tramitaron **80 casos**, junio y diciembre fueron los meses en que se recibieron más casos.



Cantidad de Inconformidades/Denuncias Recibidas por Mes Año 2021							
No.	Mes	Términos absolutos			Términos relativos		
		Resueltas	En proceso	Total recibidas	Resueltas	En proceso	Total recibidas
1	Enero	54	0	54	100%	0%	100%
2	Febrero	96	0	96	100%	0%	100%
3	Marzo	65	0	65	100%	0%	100%
4	Abril	85	0	85	100%	0%	100%
5	Mayo	43	0	43	100%	0%	100%
6	Junio	122	0	122	100%	0%	100%
7	Julio	71	0	71	100%	0%	100%
8	Agosto	55	0	55	100%	0%	100%
9	Setiembre	86	0	86	100%	0%	100%
10	Octubre	51	0	51	100%	0%	100%
11	Noviembre	101	0	101	100%	0%	100%
12	Diciembre	126	0	126	100%	0%	100%
TOTAL		955	0	955	100%	0%	100%
*** PROMEDIO MENSUAL		80					

Se realizó un comparativo de casos recibidos en los años 2020 y 2021, determinando que en el año 2021 hubo una **disminución de 552 casos** tramitados en el año 2021.

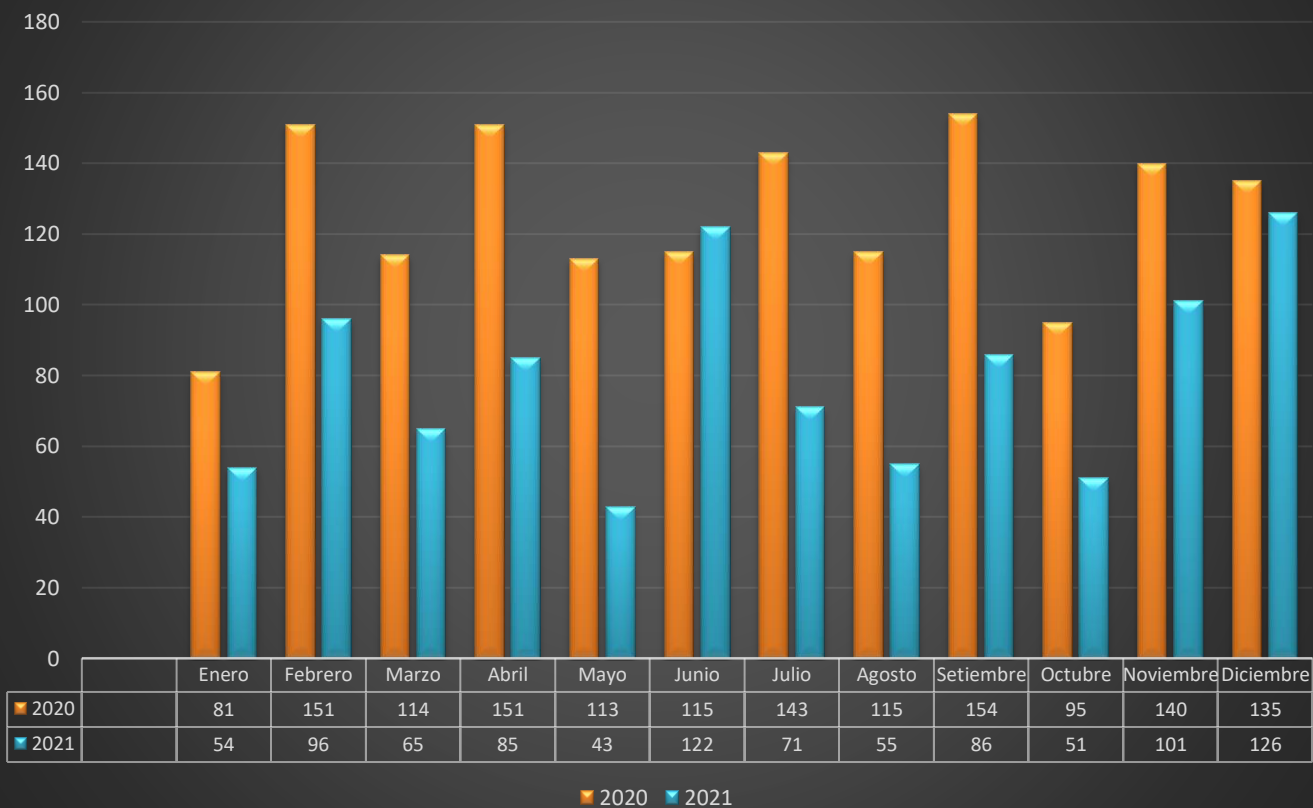


COMPARATIVO CASOS TRAMITADOS POR MES AÑOS 2020 -2021

No.	Mes	2020	2021
1	Enero	81	54
2	Febrero	151	96
3	Marzo	114	65
4	Abril	151	85
5	Mayo	113	43
6	Junio	115	122
7	Julio	143	71
8	Agosto	115	55
9	Setiembre	154	86
10	Octubre	95	51
11	Noviembre	140	101
12	Diciembre	135	126
TOTAL		1507	955
DIFERENCIA		552	



Comparativo Casos Recibidos por Mes Año 2020 - 2021



A continuación, se detalla la descripción de cada uno de los casos tramitados en el año 2021, de acuerdo a cada Unidad Operativa.



ALCALDÍA MUNICIPAL

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Inconformidad por falta de espacios en el parqueo del Palacio Municipal	1	20%
Inconformidad por falta de respuesta de un departamento	1	20%
Denuncia por problemas con un parque que no está cerrado (COVID 19)	1	20%
Denuncia de construcción sin permisos	1	20%
Inconformidad por el trato de un Director Municipal	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: De acuerdo a la complejidad del caso se trasladan a la Alcaldía o se tramitan por solicitud del Contribuyente

ALCANTARILLADO PLUVIAL

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Solicitud de limpieza de Alcantarillas	47	85%
Solicitud de reparación caja de registro en Alcantarilla	5	9%
Solicitud reparación de hundimiento	3	5%
TOTAL	55	100%

AVALÚOS Y CATASTRO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Inconformidad por falta de respuesta	1	100,00%
TOTAL	1	100%



COBROS, LICENCIAS Y PATENTES

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Denuncia por funcionamiento de local sin patente	83	40%
Solicitud de intervención por mantenimiento de lotes privados	54	26%
Denuncia por Obstáculos en las aceras (Ley 7600)	25	12%
Denuncias por Aceras en mal estado	21	10%
Denuncias por Falta/reparación de canoas y/o bajantes en casas o locales	12	6%
Denuncias Ventas Ambulantes	9	4%
Inconformidad por falta de respuesta a nota presentada	3	1%
Inconformidad por el trato recibido de un funcionario	1	0,48%
Verificar horario permitido de local comercial	1	0,48%
TOTAL	209	100%



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Seguimiento a notificaciones por aceras en mal estado	1	20%
Solicitud para mejorar diseño estado de cuentas en pág. Web Municipal	1	20%
Felicitación por servicio brindado	1	20%
Seguimiento a notificación a propietario por lote enmontado	1	20%
Seguimiento notificación a taller clandestino	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Los casos trasladados a la Dirección de Administrativa es porque los contribuyentes no están conformes con las respuestas dadas por las dependencias municipales a cargo de esta Dirección.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Inconformidad porque los recolectores de basura siguen dejando la bolsas de basura en el portón de la casa	1	13%
Denuncia botadero a cielo abierto	4	50%
Solicitud de respuesta a nota presentada	1	13%
Solicitud mantenimiento área municipal	1	13%
Se Denuncia Funcionario de limpieza de vías saca un colchón de casa de un particular	1	13%
TOTAL	8	100%



PARQUES Y ZONAS VERDES

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Solicitud de mantenimiento a parque/lote Municipal	47	73%
Solicitud de corta/poda de árboles en predio Municipal	14	22%
Denuncia por invasión en parque Municipal	3	5%
TOTAL	64	100%

PLATAFORMA DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Solicitud para que se brinde información de trámite	2	100%
TOTAL	2	100%



DIRECCIÓN DE INGENIERÍA, OPERACIONES Y URBANISMO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Construcción sin permisos Municipales	200	55%
Solicitud de colocación tapas de alcantarillas	30	8%
Denuncias de postes colocados sobre las aceras	18	5%
Problemas por canalización de aguas de casa vecina	25	7%
Problemas por rampas construidas en las entradas de las casas/locales	16	4%
Denuncia por ventanas colindantes	17	5%
Denuncia por escombros/materiales de construcción en la vía pública	13	4%
construcción no cumple con los retiros de Ley	8	2%
Hundimientos sobre vía pública o caños	7	2%
Movimientos de tierra sin permisos	11	3%
Solicitud de reparación/construcción de caños, rampas	8	2%
Reparación de acera en área Municipal	2	1%
Invasión en área Municipal	3	1%
Aceras no cumplen con el tamaño de Ley	2	1%
Denuncia de obra Municipal mal terminada	1	0,27%
Solicitud de retirar árbol caído en río	2	1%
Solicitud de arreglo de puente	1	0,27%
TOTAL	364	100%



POLICIA MUNICIPAL

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Denuncia por aglomeración en sitio público	1	100%
TOTAL	1	100%

SANIDAD E HIGIENE

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Inconformidad con el servicio de limpieza de caños	124	55%
Solicitud Recolección de Basura	49	22%
Recolección de Basura No Tradicional/Basureo a cielo abierto	45	20%
Inconformidad dado que los Funcionarios dejan bolsas de basura en su propiedad	2	1%
Denuncia de daño sufrido en acera por parte de una Recolectora	2	1%
Inconformidad de que no se recogen los residuos de basura que deja el camión recolector	1	0,44%
Denuncia a camión recolector que transita con música muy alta	1	0,44%
Solicitud de Indicarle a los vecinos que saquen la basura solo los días previos o antes de que pase el camión recolector	1	0,44%
TOTAL	225	100%



SECRETARÍA CONSEJO MUNICIPAL

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Inconformidad por falta de respuesta a nota presentada	1	100%
TOTAL	1	100%

UNIDAD TÉCNICA DE GESTIÓN VIAL

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Solicitud de arreglo/mantenimiento de calles	11	73%
Solicitud de recoger señal de tránsito caída en vía pública	2	13%
Denuncia de maquinaria Municipal en lote privado	1	7%
Inconvenientes con el asfaltado que se realizó en el sitio	1	7%
TOTAL	15	100%



ATENCIÓN A CONSULTAS	CANTIDAD
Denuncia por problemas de aguas negras	20
Trámite de averías en el alumbrado público	7
Asesoramiento sobre problemas de colindancia	9
Solicitud de asesoramiento sobre problemas legales	5
Solicitud de elaboración del código QR Ministerio de Salud	500
Reporte sobre problemas con contaminación sónica	15
Denuncias por carros parqueados y/o abandonados en vía pública	13
Consultas sobre el monto del pago de impuestos municipales	15
Denuncias por incumplimiento de medidas sanitarias en casas y locales comerciales (COVID19)	30
Reporte por corte de árboles en propiedad privada	8
Consultas sobre exoneración de impuestos	12
TOTAL	634

Dentro de la tramitología de la Contraloría de Servicios, también se reciben Agradecimientos y Felicidades por parte de los Contribuyentes, ya sea por la colaboración que se aportó o por las obras y/o trabajos realizados por las distintas Unidades Operativas. Cabe mencionar que muchos de estos Agradecimientos/Felicidades se le hacen llegar directamente al Alcalde, Directores o Jefes, externándoles que se les informe a sus subalternos, con el fin de que se sientan motivados, dado que los Contribuyentes también son conscientes y agradecen la labor que ellos realizan.

Por lo que a continuación de muestran algunas de las Felicidades recibidas durante el año 2021



<i>FELICITACIONES RECIBIDAS AÑO 2021</i>		
<i># DE CASO</i>	<i>DETALLE</i>	<i>COMENTARIO</i>
0026-21	Denuncia botadero a cielo abierto	Buenos días les estoy muy agradecida por la ayuda que me brindaron ya la municipalidad vino a recoger la basura y entre los vecinos pusimos unas llantas con plantas para eliminar ese botadero de basura lea agradezco mucho su apoyo que tengan lindo día.
0153-21	Solicitud de limpieza de caños	Muchas gracias por su oportuna intervención, vi al joven limpiando y tomando fotos de su trabajo. Que bueno que existen Contralorías que nos ayudan a garantizar el servicio público.
199-21	Solicitud de indicar a los vecinos sacar la basura solo el día que corresponde	Estimados señores ya recibimos el volante donde se pide a los vecinos ser ordenados con el tratamiento de la basura, ruego hacer extensivo mi agradecimiento tanto para ustedes como para la jefatura del dpto. de sanidad de esta importante institución municipal quedo sumamente agradecido con la excelente labor que ustedes llevan a cabo un fuerte abrazo para todos.
Correo Electrónico	Fractura/hueco cuneta Tepeyac 1	Muchas gracias por su gran eficiencia y amabilidad en responderme tan pronto, desde ayer que llamé por teléfono hasta hoy que recibí su eficiente respuesta. Realmente aprecio mucho la ayuda.
0246-21	Solicitud colocación tapa de alcantarilla	Muchas gracias por la atención a dicha queja. Felicitaciones muy bien hecho
Correo Electrónico	Solicitud de recolección de basura	Muchas gracias Magdalena, muy agradecida por su pronta respuesta.
Correo Electrónico	Solicitud de información sobre la Reforma al Reglamento Autónomo de Organización y Funcionamiento del Comité Cantonal de Deportes	Agradecemos mucho su atenta y amable ayuda
594-21	Denuncia por Construcción sin permiso	Agradezco su seguimiento y rápida respuesta. Los felicito
779-21	Denuncia por escombros de construcción	Buenos días señores de la Municipalidad de Goicoechea, agradezco la prontitud en la atención de mi reporte. Mil gracias por la ayuda!!
Correo Electrónico	Solicitud de colocación de rótulo de No Botar Basura	Quiero agradecerle a Don Ronald Alvarado por la instalación del rótulo y por el asesoramiento que nos dio. Agradezco mucho a la Contraloría de Servicios también por agilizar la instalación.



Aportes de las CS que fomentan la participación Ciudadana y Fortalece su Gestión Contralora

Observación	Temática Asociada
El Sistema de Tramitación, Seguimiento y Control de las Inconformidades se actualizó completamente. Se diseñó un sistema más amigable para los Usuarios, las Unidades Opetivas pueden llevar un mejor control de los casos tramitados. Con este nuevo sistema el control y seguimiento de los casos se hace más eficiente para la Contraloría de Servicios. Este nuevo sistema está vinculado a un formulario de fácil acceso en la página Web del Municipio.	Medios para que la persona usuaria plantee gestiones ante la CS

Principales Necesidades de la Contraloría de Servicios

Instalación de otra línea de teléfono para una mejor atención a los Usuarios
Aprobación de la Plaza de Subcontralor de Servicios
Mejorar el Acceso a Internet en la oficina de la CS
Modernización del equipo de cómputo dado que tiene más de seis años de antigüedad
Instalar buzones de sugerencias en áreas estratégicas del Palacio Municipal
Presupuesto para capacitar al personal de la institución en la atención a personas con situación de discapacidad o con condiciones especiales



Deficiencias Institucionales

Incumplimientos con los plazos establecidos por ley, por parte de las distintas Unidades Operativas

Deficiencia en los canales de comunicación interna

Es necesario nombrar con un Subcontralor de Servicios para cumplir con la Ley 9158

Poco control en la supervisión en lo que respecta al mal estado de las aceras del cantón

Se requiere más eficiencia y mejores acciones con respecto a la Ley de Construcción

Capacitación a los colaboradores en áreas como Servicio al Cliente - Comunicación Efectiva - Mediación de Conflictos

Incumplimiento con la Ley 7600 en distintas áreas del cantón

Recomendaciones a la Secretaría Técnica

Realizar capacitaciones a las Contralorías de Servicios