



Municipalidad de Goicoechea
Cédula jurídica: 3-014042051-23

Informe Anual de Labores AÑO 2022

Contraloría de Servicios



Marzo 2023



INFORME LABORES AÑO 2022 CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Las Contralorías de Servicios son 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.

El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios está integrado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) que funge como órgano facilitador y especializado, siendo la Secretaría Técnica del Sistema un órgano adscrito a MIDEPLAN, el cual es la encargada de administrar el Sistema.

Las Contralorías de Servicios están reguladas bajo el amparo de la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”. En el marco de la Ley, en el Artículo 14.-inciso 4, detalla “**Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del jefe de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año**”.

En el año 2021 con la finalidad de que la Secretaría Técnica de CS pudiera analizar los informes de manera más homogénea la información estratégica, para formular el Informe Anual de Gestión del SNCS, se implementó el sistema **Delphos Continuum**, de forma que los Informes de las Contralorías y el Informe del Jefe les llegue de forma sistematizada, por lo que la presentación del Informe de Labores 2022 se le presenta a la Secretaría Técnica con la misma modalidad.

De acuerdo a la guía metodológica para la elaboración del informe, se presentan los apartados estipulados en ella:



I. ATENCIÓN DE CONSULTAS

La Atención a Consultas son aquellas relacionadas con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean las personas usuarias de los bins y servicios públicos que brindan las instituciones.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Asesoramiento problemas legales	24	4%
Asesoramiento sobre problemas de colindancia	202	37%
Consulta donde pagar impuestos	10	2%
Consulta por averías en alumbrado público	12	2%
Consulta sobre el monto del pago de impuestos	38	7%
Consultas sobre exoneración de impuestos	15	3%
Denuncia por aguas jabonosas/hervidas/residuales	33	6%
Denuncia por problemas de aguas negras	53	10%
Denuncias de perreras/galleras clandestinas	8	1%
Denuncias de vecinos que no recogen el excremento de las mascotas	21	4%
Denuncias por carros parqueados y/o abandonados en vía pública	16	3%
Reporte por contaminación sónica	41	7%
Solicitud por corta de árboles en propiedad privada	78	14%
TOTAL	551	100%



II. ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES EXTERNAS

La Atención de Inconformidades Externas parten de la experiencia de la STCS en el procesamiento de los datos, en el que establecieron una única dimensión denominada Calidad del Servicio, que comprende seis subdimensiones para clasificar las inconformidades presentadas por las personas usuarias, a saber:

- ✚ Información
- ✚ Atención a la persona usuaria
- ✚ Uso inadecuado de los recursos institucionales
- ✚ Instalaciones
- ✚ Otras

ALCANTARILLADO PLUVIAL

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Limpieza de alcantarillas	Aseo de vías y sitios públicos	Tramitología y gestión de procesos	47	100%
TOTAL			47	100%

COBROS, LICENCIAS Y PATENTES

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Inconformidad por proceso realizado	Trámite cobros/patentes	Atención a la persona usuaria	5	42%
Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria	Trámite cobros/patentes	Atención a la persona usuaria	3	25%
Solicitud de información sobre pago de impuestos	Trámite cobros/patentes	Información	4	33%
TOTAL			12	100%



CONTRALORIA DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Inconformidad por trato brindado por funcionario en Plataforma de Cobros	Trámite cobros/patentes	Atención a la persona usuaria	1	50%
No se cumple con el orden del procedimiento establecido por parte de personeros de la Municipalidad	Trámite permisos de construcción	Tramitología y gestión de procesos	1	50%
TOTAL			2	100%

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Inconformidad por falta de baños en el área de cajas	Recaudación de Impuestos	Instalaciones	1	33%
Uso inadecuado de vehículo institucional por conducción inapropiada	Aseo de vías y usos públicos	Uso inadecuado de los recursos institucionales	1	33%
Solicitud de información sobre el proceso de notificación a propietario por lote enmontado	Notificación a propietarios por aseo y ornato	Tramitología y gestión de procesos	1	33%
TOTAL			3	100%



DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Inconformidad por trato que se brinda a alumnos en la Escuela de Música	Escuela de música	Atención a la persona usuaria	1	100%
TOTAL			1	100%

DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Inconformidad por falta de respuesta a nota presentada a la Dirección de Gestión Ambiental	Aseo de vías y usos públicos	Información	1	20%
Mantenimiento a área Municipal	Aseo de vías y usos públicos	Tramitología y gestión de procesos	3	60%
Poda de árboles en área Municipal	Trámite cobros/patentes	Tramitología y gestión de procesos	1	20%
TOTAL			5	100%



DIRECCIÓN DE INGENIERÍA, OPRACIONES Y URBANISMO

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Solicitud de colocar tapas de alcantarillas	Obras Comunes	Tramitación y gestión de procesos	31	70%
Cordón de caños/rampas dañadas	Obras Comunes	Tramitación y gestión de procesos	9	20%
Obra comunal mal terminada	Obras Comunes	Tramitación y gestión de procesos	1	2%
Inconformidad por el proceso realizado	Trámite de permisos de construcción	Tramitación y gestión de procesos	3	7%
TOTAL			44	100%

ESTACIONAMIENTO CON BOLETA

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Inconformidad por multas aplicada	Multas por estacionamiento	Tramitación y gestión de procesos	18	100%
TOTAL			18	100%

PARQUES Y ZONAS VERDES

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Mantenimiento a parques/predios Municipales	Aseo de vías y usos públicos	Tramitación y gestión de procesos	29	66%
Solicitud de corta/poda de árboles en predio Municipal	Aseo de vías y usos públicos	Tramitación y gestión de procesos	15	34%
TOTAL			44	100%



PLATAFORMA DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Inconformidad por trato brindado por funcionario de Plataforma de Servicios	Trámites Municipales	Atención a la persona usuaria	2	33%
Solicitud de información sobre trámite Municipal	Trámites Municipales	Información	4	67%
TOTAL			6	100%

SANIDAD E HIGIENE

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Inconformidad con el servicio de limpieza de caños	Aseo de vías y usos públicos	Tramitología y gestión de procesos	135	65%
Inconformidad por no recolección de basura	Aseo de vías y usos públicos	Tramitología y gestión de procesos	57	27%
Inconformidad dado que los funcionarios dejan bolsas de basura en la propiedad	Aseo de vías y usos públicos	Tramitología y gestión de procesos	5	2%
Inconformidad por no recolección de residuos de basura que deja el camión recolector	Aseo de vías y usos públicos	Tramitología y gestión de procesos	8	4%
Denuncia a camión recolector que transita con música muy alta	Aseo de vías y usos públicos	Usos inadecuados de los recursos institucionales	3	1%
TOTAL			208	100%



SECRETARÍA CONSEJO MUNICIPAL

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Inconformidad por falta de respuesta a nota presentada	Trámite Municipal	Información	1	100%
TOTAL			1	100%

TESORERIA MUNICIPAL

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Inconformidad por trato recibido en área de cajas	Recaudación de impuestos	Atención a la persona usuaria	1	100%
TOTAL			1	100%

UNIDAD TÉCNICA DE GESTIÓN VIAL

DESCRIPCIÓN	BIEN O SERVICIO INSTITUCIONAL	SUBDIMENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Inconformidad por el mal estado de las calles	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	Tramitología y gestión de procesos	7	88%
Inconvenientes con el asfalto colocado en la calle	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	Tramitología y gestión de procesos	1	13%
TOTAL			8	100%

III. ATENCIÓN DE OTRAS GESTIONES

La Atención de Otras Gestiones incorpora el detalle de otras gestiones atendidas por la Contralorías (externas e internas), conforme a la clasificación en el artículo 39 de la Ley 9158, referente a reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones.



ALCANTARILLADO PLUVIAL

DESCRIPCIÓN	TIPO DE GESTIÓN	SUBDIMENCIÓN	BIEN O SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
Reparación de hundimiento	Reclamo	Tramitología y gestión de procesos	Obras comunales	7	100%
TOTAL				7	100%

COBROS, LICENCIAS Y PATENTES

DESCRIPCIÓN	TIPO DE GESTIÓN	SUBDIMENCIÓN	BIEN O SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
Funcionamiento de local sin patente	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Trámite de patentes	84	38%
Lote privado sin mantenimiento	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Aseo y Ornato	64	29%
Obstáculos en la acera	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Aseo y Ornato	23	10%
Acera en mal estado	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Aseo y Ornato	33	15%
Denuncia por falta/reparación de canoas y/o bajantes en casas o locales	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Aseo y Ornato	11	5%
Ventas ambulantes	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Trámite de patentes	3	1%
Funcionamiento de local en horario no permitido	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Trámite de patentes	4	2%
TOTAL				222	100%



DIRECCIÓN DE INGENIERÍA, OPERACIONES Y URBANISMO

DESCRIPCIÓN	TIPO DE GESTIÓN	SUBDIMENSIÓN	BIEN O SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
Construcción sin permisos Municipales	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Trámite de permisos de construcción	140	55%
Postes colocados sobre aceras	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Trámite de permisos de construcción	8	3%
Problemas por canalización de aguas de casa vecina	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Notificación a propietarios	35	14%
Rampas mal construidas en entrada de casas/locales	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Trámite de permisos de construcción	6	2%
Ventanas en colindancia	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Proceso constructivo	16	6%
Materiales de construcción sobre vía pública	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Proceso constructivo	5	2%
Construcción no cumple con los retiros de Ley	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Proceso constructivo	7	3%
Hundimientos sobre vía pública o caños	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Proceso constructivo	13	5%
Movimientos de tierra sin permisos	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Trámite de permisos de construcción	10	4%
Aceras no cumplen con el tamaño de Ley	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Trámite de permisos de construcción	10	4%
Cierre de Alameda	Sugerencia	Tramitología y gestión de procesos	Proceso constructivo	2	1%
Árbol caído en cause de río	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Aseo de vías y usos públicos	1	0%
Realizar dragado de río	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Aseo de vías y usos públicos	1	0%
TOTAL				254	100%



DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL

DESCRIPCIÓN	TIPO DE GESTIÓN	SUBDIMENCIÓN	BIEN O SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
recolección de árboles en cauce del río	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Aseo de vías y usos públicos	3	33%
Botadero clandestino	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Aseo de vías y usos públicos	2	22%
Invasión en área de río	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos		1	11%
Contaminación de río	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Aseo de vías y usos públicos	3	33%
TOTAL				9	100%

MERCADO LIBRE

DESCRIPCIÓN	TIPO DE GESTIÓN	SUBDIMENCIÓN	BIEN O SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
Inconformidad por camiones que obstaculizan la entrada a las casas	Reclamo	Tramitología y gestión de procesos	Feria del Agricultor	1	100%
TOTAL				1	100%

PARQUES Y ZONAS VERDES

DESCRIPCIÓN	TIPO DE GESTIÓN	SUBDIMENCIÓN	BIEN O SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
Parque Municipal invadido	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Aseo de vías y usos públicos	5	100%
TOTAL				5	100%



POLICÍA MUNICIPAL

DESCRIPCIÓN	TIPO DE GESTIÓN	SUBDIMENCIÓN	BIEN O SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
Indigente problemático en vía pública	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Seguridad Pública	1	50%
Ausencia policial en evento público	Reclamo	Tramitología y gestión de procesos	Seguridad Pública	1	50%
TOTAL				2	100%

SANIDAD E HIGIENE

DESCRIPCIÓN	TIPO DE GESTIÓN	SUBDIMENCIÓN	BIEN O SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
Botadero a cielo abierto	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Aseo de vías y usos públicos	36	88%
Recolectora daño la acera de la propiedad	Reclamo	Tramitología y gestión de procesos	Aseo de vías y usos públicos	1	2%
Agradecimiento por el servicio que se brindó	Felicitación	Tramitología y gestión de procesos	Aseo de vías y usos públicos	2	5%
Solicitud de Indicarle a los vecinos que saquen la basura solo los días previos o antes de que pase el camión recolector	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Aseo de vías y usos públicos	2	5%
TOTAL				41	100%



UNIDAD TÉCNICA DE GESTIÓN VIAL

DESCRIPCIÓN	TIPO DE GESTIÓN	SUBDIMENCIÓN	BIEN O SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
Señal de tránsito caída en vía pública	Denuncia	Tramitología y gestión de procesos	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	1	50%
Colocar señal de tránsito	Sugerencia	Tramitología y gestión de procesos	Mantenimiento de caminos y calles cantonales	1	50%
TOTAL				2	100%

Dentro de la Atención a otras Gestiones de la Contraloría de Servicios, también se reciben Agradecimientos y Felicitaciones 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/Felicitaciones 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 Felicitaciones recibidas durante el año 2022



# DE CASO	DETALLE	COMENTARIO
Correo Electrónico	Funcionarios dejaron 4 bolsas de basura en la acera frente a la casa	La atención a mi petición fue inmediata. Les quedo muy agradecido y felices por la eficiencia mostrada. Satisfacción tota.
Correo Electrónico	Consulta sobre horario de la Feria del Agricultor	Quiero por este medio agradecer al personal de la municipalidad por su pronta respuesta el día de hoy sea realizado el levantamiento de dichos escombros que daban una mala imagen a esta bonita zona verde que tenemos en nuestra comunidad ...se les agradece mucho ...
89-2022	Denuncia por ventanas en colindancia	Muchas gracias por la pronta y eficiente atención todo me queda muy claro.
74-2022	Inconformidad por limpieza de caños	Gracias por solventar la situación
108-2022	Colocación de parrillas en alcantarilla	Muchas gracias. Les agradecemos bastante la pronta respuesta. Dios bendiga el trabajo realizado por ustedes.
228-2022	Denuncia por acera que no cumple con la Ley 7600	Muchas gracias por solucionar ese problema.
233-2022	Camión recolector hace mucho ruido en horas de la madrugada	Muchísimas gracias por la gestión y por la pronta respuesta. Feliz tarde



Correo Electrónico	Denuncia por daño en la calle	Quiero agradece al señor Manrique, a la contraloría de servicios y a la empresa navarro y aviles por venir a ver la calle dañada y llegar a un acuerdo de caballeros, cuando pasa estas cosas pagar los impuestos municipales es un placer por eso siempre los pago a tiempo gracias otra ves
303-2022	Limpieza de alcantarillado	Buenos días, muchas gracias vimos su trabajo cuando estaban haciendo, que bien así si dan ganas de pagar los impuestos.
528-2022	Inconformidad por no recolección de basura	Muchas gracias por el seguimiento y respuesta y sitio ya el martes se recogió la basura.
576-2022	Camión recolector con el volumen del radio muy alto en horas de la madrugada	Gracias por su pronta respuesta.
653-2022	Local sin permiso de funcionamiento	Muchas gracias, muy eficientes y excelente trato.
Correo Electrónico	Destrucción de tapa de alcantarilla	Gracias a todos por la atención y solución a este problema.
584-2022	Denuncia por lote sin mantenimiento	Les agradezco mucho la ayuda y la respuesta rápida a mi petición
Correo Electrónico	Poner alcantarilla que fue robada	Buenas tarde, quiero agradecer su pronta ayuda para poner alcantarilla que se robaron al frente de mi casa. Gracias a usted y al señor Guillermo Vindas. Quien se pudo en contacto de manera pronta y cumplida.



821-2022	Agradecimiento	<p>El día martes 2 de noviembre se reportó a la Sra. Magdalena de la Contraloría de Servicios Municipales que el camión de la basura no recogió nuestra basura, dicha funcionaria no solo me atendió de una manera muy amable, sino que una hora después me informo que nos iba a visitar el inspector de Recolección de basura el Sr. Juan Carlos Calderón.</p> <p>Efectivamente en horas de la tarde llego don Juan Carlos Calderón quien se disculpó, recogió nuestra basura y nos planteó una solución para la recolección de la basura de nuestro condominio. Quiero aprovechar de parte de todos los vecinos de nuestro condominio para agradecer y felicitar a ambos funcionarios por su desempeño, el cual deja muy en alto la imagen de nuestra municipalidad.</p>
Correo Electrónico	Solicitud de certificación de impuestos municipales y patente	Los felicito por el excelente servicio que se están brindando por medio de un diligente y óptimo uso de los recursos tecnológicos.
Correo Electrónico	Solicitud de limpieza y vigilancia de la calle 61 norte de Goicoechea	Buenas tardes, agradezco su pronta atención y colaboración. De igual forma copio a los vecinos de la calle de la 61 y otras adyacentes para su información.
Correo Electrónico	Caso de cable	Buenas noches, quería agradecerles a todos la excelente atención que recibí desde que inicié con la denuncia hasta que finalizó el proceso. Para mí es muy importante decirles lo satisfecha que estoy con el trabajo que hicieron donde demostraron una responsabilidad increíble y gran mística con las funciones que realizan. Es realmente lindísima la experiencia que tuve con ustedes. Les agradezco montones su trato tan amable y su tan pronta respuesta. ¡Muchísimas gracias a todos y que



		Dios los bendiga! Y como somos vecinos, estoy para servirles en lo que pueda colaborarles :) Saludos a todos
Correo Electrónico	Inconformidad por no recolección de basura	Muchas gracias por la recolección de toda la basura, quedo muy limpio, Dios los bendiga
Correo Electrónico	Inconformidad por limpieza de caños	Quiero agradecerles primero que todo la prontitud con que se atendió mi solicitud. En horas tempranas estuvieron por aquí los personeros encargados de limpieza del caño, ellos quitaron maleza, sedimentos, desechos plásticos a lo largo del mismo
Correo Electrónico	Acera en pésimas condiciones	Excelente gestión, vecinos muy agradecidos por eliminar ese riesgo tan latente en beneficio de la Ley 7600
Correo Electrónico	Robo de tapa de alcantarilla	Quiero aprovechar para agradecerles por darse a la tarea de realizar el trabajo correspondiente a la alcantarilla que se encontraba sin las debidas tapas, lo que ocasionaba un gran peligro para todas las personas que transitan por este lugar.
Correo Electrónico	Problema recolectora basura y mal estado calle	Agradeciéndole profundamente el interés y responsabilidad con que la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea ha tomado nuevamente este caso.



UNIDAD OPERATIVA	CANTIDAD DE FELICITACIONES	PORCENTAJE
Alcantarillado Pluvial	1	4%
Cobros, Licencias y Patentes	3	13%
Dirección de Ingeniería	6	25%
Mercado Libre	1	4%
Plataforma de Servicios	1	4%
Sanidad e Higiene	11	46%
Unidad Técnica Gestión Vial	1	4%
TOTAL	24	100%

IV. APORTES DE LAS CS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y FORTALECEN SU GESTIÓN CONTRALORA

En este apartado, se le solicita a cada CS compartir con la Secretaría Técnica y el SNCS, aquellas experiencias propias en el área metodológica respecto del diseño de instrumentos, aplicación de encuestas de percepción ciudadana, experiencias de participación ciudadana, consultas participativas, entre otras, que consideren importantes poder difundir a nivel de las demás CS.



Aportes de la Contraloría de Servicios	Temática Asociada
Se impartió capacitación sobre Servicio al Cliente al personal de Aseo de Vías	Actividades de capacitación efectuadas
Se realizaron mejoras al sistema de tramitación, seguimiento y control de las inconformidades	Instrumentos que apoyan y regulan la gestión de las CS
Se instaló Wifi en la oficina de la Contraloría de Servicios para agilizar el sistema de tramitación y comunicación con los usuarios, ejemplo: reuniones virtuales	Instrumentos que apoyan y regulan la gestión de las CS
Capacitación del personal interno de la Contraloría de Servicios, para orientar mejor a los usuarios	Actividades de capacitación efectuadas
Se organizaron Webinar gratuitos dirigidos a los patentados sobre distintos temas de interés	Actividades de capacitación efectuadas
Se instalaron buzones de sugerencias en distintas áreas del Palacio Municipal	Instrumentos que apoyan y regulan la gestión de las CS
Se aplicó encuesta de percepción a los usuarios sobre el servicio que brinda la Municipalidad de Goicoechea	Herramientas para medir la percepción y satisfacción ciudadana, respecto a los bienes y servicios públicos

V. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

En este apartado se indica las principales necesidades que tuvo la CS para llevar a cabo su gestión durante el periodo en estudio.



Necesidades de la Contraloría de Servicios	Temática Asociada
Instalación de otra línea de teléfono para una mejor atención a los Usuarios	Herramientas de gestión
Presupuesto para capacitar al personal de la institución tanto en la atención a personas con situación de discapacidad o con condiciones especiales, así como en servicio al cliente, comunicación efectiva, resolución de conflictos, asertividad, manejo de herramientas office.	Capacitaciones
Modernización del equipo de cómputo dado que tiene más de siete años de antigüedad	Herramientas de gestión
Aprobación de la Plaza de Sub Contralor de Servicios	Disponibilidad de recurso humano

VI. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

En relación con las Deficiencias Institucionales, el apartado solicita indicar de forma resumida y concreta las principales deficiencias que presentó la institución para brindar los bienes y servicios durante el periodo en estudio.

Deficiencias Institucionales	Temática Asociada
Incumplimiento con los plazos establecidos por Ley, por parte de las distintas Unidades Operativas	Mal funcionamiento de los procesos y procedimientos institucionales.
Deficiencias en los canales de comunicación interna	Falta de coordinación entre unidades organizacionales que conforman la estructura.
Se requiere más eficiencia en la aplicación de la Ley de Construcción	Mal funcionamiento de los procesos y procedimientos institucionales
En necesario nombrar un Sub Contralor de Servicios para cumplir con la Ley 9158	Carencia de recurso humano.
Capacitación a los colaboradores en áreas de Servicio al Cliente (externo-interno), comunicación efectiva, resolución de conflictos, asertividad, manejo de herramientas office.	Falta de procesos de capacitación al personal institucional.
Incumplimiento con la Ley 7600 en distintas áreas del cantón	Mal funcionamiento de los procesos y procedimientos institucionales.



VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Las Recomendaciones a la Secretaría Técnica van en función de su papel de instancia como administradora del SNCS

Recomendaciones	Temática Asociada
Realizar capacitaciones a las Contralorías de Servicios	Capacitaciones e Inducciones
Dar más herramientas para el empoderamiento en el accionar de la Ley	Fortalecimiento de las CS a nivel institucional



VIII. ANEXOS

De acuerdo a la guía metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores, el apartado de los Anexos, comprende documento u otros, cuadros, gráficos, entre otros, como complemento a la información.

Por lo que a continuación se brinda informe general de las estadísticas cuantitativas de los casos registrados durante el año 2022:

De acuerdo al reporte que emite el sistema de tramitación de la Contraloría de Servicios, se denota que, de un total de 943 casos tramitados, un 46% se recibieron por medio del correo contraloria@munigoicoechea.go.cr, un 30% se apersonó a la oficina de la Contraloría, el 15% utilizó la página WEB y tan solo el 9% de los casos se recibieron telefónicamente.

DETALLE POR TIPO DE SOLICITUD PRESENTADA

TIPO SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO	437	46%
LLAMADA TELEFÓNICA	87	9%
PRESENCIAL	281	30%
WEB	138	15%
TOTAL	943	100%

Fuente: Sistema de Tramitación Contraloría de Servicios

En el año 2022 se tramitaron un **Total de 943** casos a las distintas Unidades Operativas. De este total un **0,96%** aún se encuentran en proceso, esto dado a la complejidad de los casos presentados.



TOTAL DE INCONFORMIDADES RECIBIDAS EN EL AÑO 2022

DETALLE	TOTAL RESUELTAS	TOTAL PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	%
Alcaldía Municipal	0	0	0	0%
Alcantarillado pluvial	54	0	54	6%
Cobros, Licencias y Patentes	234	0	234	25%
Contraloría de Servicios	2	0	2	0,21%
Dirección Administrativa	3	0	3	0,32%
Dirección de Desarrollo Humano	1	0	1	0,11%
Dirección de Gestión Ambiental	11	3	14	1%
Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	294	4	298	32%
Estacionamientos con boleta	18	0	18	2%
Mercado Libre	1	0	1	0%
Parques y Zonas Verdes	49	0	49	5%
Plataforma de Servicios	6	0	6	1%
Policía Municipal	2	0	2	0,21%
Sanidad e Higiene	249	0	249	26%
Secretaría del Concejo Municipal	1	0	1	0,11%
Tesorería	1	0	1	0,11%
Unidad Técnica de Gestión Vial	8	2	10	1%
TOTAL	934	9	943	100%

Fuente: Sistema de Tramitación Contraloría de Servicios



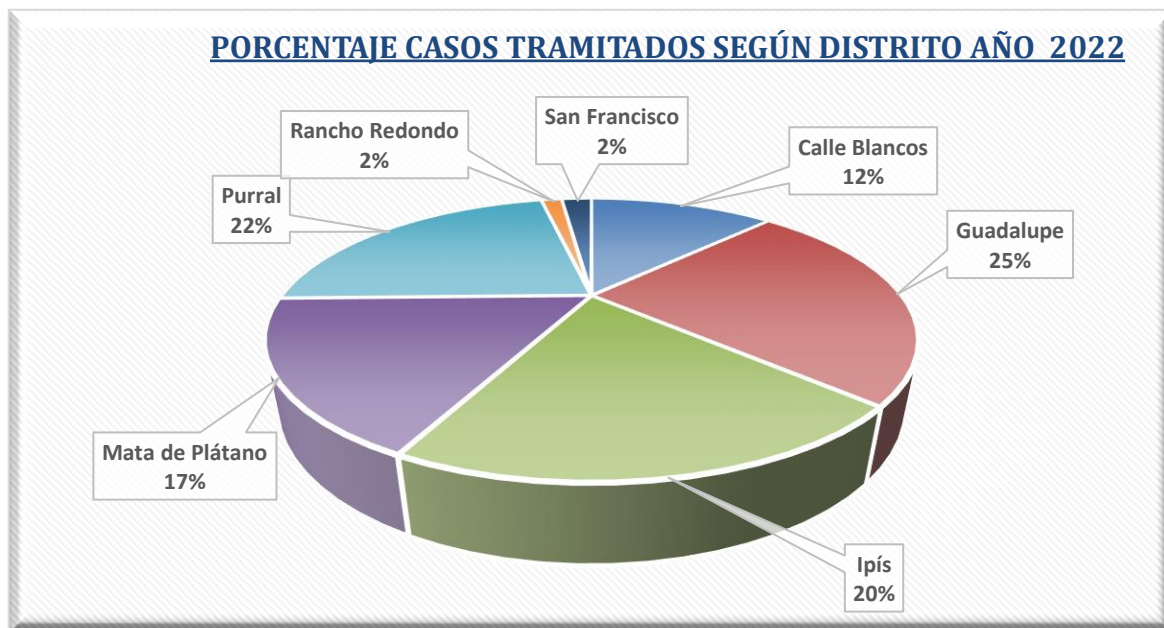
La siguiente tabla muestra la cantidad de casos que se tramitaron en las Unidades Operativas divididos en cada uno de los Distritos de Goicoechea.

TOTAL DE CASOS TRAMITADOS POR DISTRITO

Distrito	Casos	%
Calle Blancos	116	12%
Guadalupe	233	25%
Ipís	192	20%
Mata de Plátano	163	17%
Purrál	207	22%
Rancho Redondo	13	1%
San Francisco	19	2%
TOTAL	943	100%

Fuente: Sistema de Tramitación Contraloría de Servicios

De los 943 casos tramitados, un **25%** fueron interpuestos por vecinos del distrito de Guadalupe, un **22%** por vecinos de Purrál, el 20% de los casos se indicó que eran en el distrito de Ipís, el 17% por usuarios de Mata de Plátano, un 2% presentó inconformidades en los sectores de San Francisco al igual que de Rancho Redondo.



Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente tabla se muestra la distribución de casos por Distrito en cada una de las Unidades Operativas en los que fueron tramitados.



INCONFORMIDADES RECIBIDAS POR UNIDAD OPERATIVA SEGÚN DISTRITO AÑO 2022								
UNIDAD OPERATIVA	CALLE BLANCOS	GUADALUPE	IPIS	MATA DE PLÁTANO	PURRAL	RANCHO REDONDO	SAN FRANCISCO	TOTAL
Alcantarillado pluvial	8	69	12	4	25	0	1	119
Cobros, Licencias y Patentes	30	64	35	51	43	2	4	229
Contraloría de Servicios	0	4	0	0	1	0	0	5
Dirección Administrativa	0	1	0	0	0	0	0	1
Dirección de Desarrollo Humano	0	58	0	1	0	0	0	59
Dirección de Gestión Ambiental	1	9	4	2	3	1	0	20
Dirección de Ingeniería, Operaciones y Urbanismo	35	3	74	49	67	4	4	236
Estacionamiento con Boleta	1	3	0	1	0	0	1	6
Mercado Libre	0	0	0	0	0	0	0	0
Parques y Zonas Verdes	6	3	11	8	13	2	0	43
Plataforma de Servicios	0	1	0	4	0	1	0	6
Policía Municipal	1	1	0	0	0	0	0	2
Sanidad e Higiene	33	0	55	39	55	3	6	191
Secretaría del Concejo Municipal	0	1	0	0	0	0	1	2
Tesorería	0	1	0	0	0	0	1	2
Unidad Técnica de Gestión Vial	1	15	1	4	0	0	1	22
TOTAL DISTRITO	116	233	192	163	207	13	19	943

Fuente: Sistema de Tramitación Contraloría de Servicios



En promedio mensual se recibieron **78 casos**, siendo el mes de agosto y diciembre los meses en que se tramitaron más casos en el año 2022.

Cantidad de Inconformidades/Denuncias Recibidas por Mes Año 2022							
No.	Mes	Términos absolutos			Términos relativos		
		Resueltas	En proceso	Total recibidas	Resueltas	En proceso	Total recibidas
1	Enero	58	0	58	100,00%	0,00%	100%
2	Febrero	61	0	61	100,00%	0,00%	100%
3	Marzo	86	0	86	100,00%	0,00%	100%
4	Abril	67	0	67	100,00%	0,00%	100%
5	Mayo	87	0	87	100,00%	0,00%	100%
6	Junio	77	0	77	100,00%	0,00%	100%
7	Julio	88	0	88	100,00%	0,00%	100%
8	Agosto	95	0	95	100,00%	0,00%	100%
9	Setiembre	38	0	38	100,00%	0,00%	100%
10	Octubre	78	1	79	98,73%	1,27%	100%
11	Noviembre	64	3	67	95,52%	4,48%	100%
12	Diciembre	126	5	131	96,18%	3,82%	100%
TOTAL		925	9	934	99,04%	0,96%	100%
*** PROMEDIO MENSUAL		78					

Fuente: Sistema de Tramitación Contraloría de Servicios



Tal y como se observa en la siguiente tabla, en un comparativo de tres años consecutivos, el número de casos tramitados ha disminuido consecutivamente.

No.	Mes	2020	2021	2022
1	Enero	81	54	58
2	Febrero	151	96	61
3	Marzo	114	65	86
4	Abril	151	85	67
5	Mayo	113	43	87
6	Junio	115	122	77
7	Julio	143	71	88
8	Agosto	115	55	98
9	Setiembre	154	86	40
10	Octubre	95	51	82
11	Noviembre	140	101	75
12	Diciembre	135	126	124
TOTAL		1507	955	943

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



CONCLUSIONES

La Contraloría de Servicio es un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad para las personas usuarias de los servicios que brinda la Municipalidad, trabaja fielmente, con el compromiso que cada una de las petitorias recibidas sean atendidas, haciendo valer los derechos de todos los y las usuarios.

Muchas veces son atendidas con prontitud otras veces y debido a su complejidad se llevan más tiempo, pero no descansamos hasta que el proceso realizado por cada una de las unidades operativas concluya según la normativa vigente.

Estamos satisfechos de que nuestro Plan de Trabajo 2022 se cumplió en gran medida. La Contraloría de Servicios, a pesar de las necesidades, logró aportar mucho tanto a la Ciudadanía como a nuestros compañeros Municipales, todo esto gracias al apoyo que hemos tenido por parte del Jerarca, así como de la Administración.