

MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS
ÍNDICE DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES
Según modelo de la Contraloría General de la República de Costa Rica
Estudio de Satisfacción de Usuario Apegado a Variables del IGSM - CGR
Año 2024

Contratación Administrativa 2023LD-000044-0003600001
Informe Final

Adjudicatario José Fabio Escalante Soto
CPCECR 40963

Tabla de Contenido

Tabla de contenido

<i>Portada</i>	1
<i>Tabla de Contenido</i>	2
<i>Motivación del Estudio</i>	4
<i>Base Jurídica del Estudio</i>	5
<i>Fecha de corte de evaluación de las actividades municipales para el año 2023</i>	6
<i>Objetivos Perseguidos por la Contraloría General de la República</i>	7
<i>Objetivo General</i>	7
<i>Objetivos Específicos</i>	7
<i>Marco Metodológico y Base del Estudio</i>	8
<i>La estructura del estudio según la CGR</i>	8
<i>El Estudio de Satisfacción de Usuario</i>	13
1. <i>Evaluaciones semestrales</i>	13
2. <i>Proporcionalidad por Distrito</i>	14
3. <i>Estimación de la Muestra</i>	14
4. <i>Elegibilidad de los entrevistados</i>	15
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
<i>Los resultados del primer semestre</i>	17
<i>Primer levantamiento muestral</i>	18
1. ¿Motiva la Municipalidad a sus ciudadanos a la clasificación y entrega de residuos?	18
2. ¿Se realizan durante el año campañas de sensibilización ciudadana para promover una cultura de recolección separada de la limpieza de los espacios públicos y de gestión integral de residuos?	19
3. ¿Se realizan durante el año campañas de sensibilización ciudadana para promover una cultura de limpieza de espacios públicos y eliminación de vertederos?.....	20
4. ¿Qué calificación le brinda al servicio de recolección, depósito y tratamiento de residuos brindado al usuario?	21
5. ¿Qué calificación le otorga a la calidad del servicio de aseo de vías y sitios públicos brindado a los usuarios?	22
6. ¿Cuenta la Municipalidad con un encargado o departamento para aclarar requisitos, responsabilidades y obligaciones sobre trámites de Uso de Suelo, permisos de construcción y patentes?	23
7. ¿Qué evaluación le otorga a los servicios de urbanismo brindado por la Municipalidad?	24
8. Evaluación de la Red Vial Cantonal por parte de los usuarios	25
9. Evaluación sobre la calidad de los programas sociales brindados a los ciudadanos del cantón.	26
10. Evaluación programas educativos, culturales y deportivos.....	27
11. Evaluación sobre la calidad del servicio de Seguridad y Vigilancia en la comunidad a través de la Policía Municipal.....	28
12. Evaluación para el Suministro de Agua Potable	29
13. Evaluación al servicio de parques y obras de ornato	30
14. Evaluación de la atención del funcionario municipal	31

15.	¿Evaluación al programa de Mercados, Plazas y Ferias	32
16.	¿Comunica la Municipalidad sus programas de protección de medio ambiente?	33
17.	Evaluación Programas Protección Medio Ambiente	34
18.	Atención emergencias cantonales.....	35
19.	¿Cuál de las siguientes redes es la que más utiliza?.....	36
Conclusiones del primer levantamiento muestral.....		37
Observaciones Generales.....		37
Cuadro Resumen de los Resultados Obtenidos.....		38
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		40
Los resultados del segundo semestre y finales.....		41
Segundo levantamiento muestral y comparativo final.....		42
20.	¿Motiva la Municipalidad a sus ciudadanos a la clasificación y entrega de residuos?	42
21.	¿Se realizan durante el año campañas de sensibilización ciudadana para promover una cultura de recolección separada de la limpieza de los espacios públicos y de gestión integral de residuos?	43
22.	¿Se realizan durante el año campañas de sensibilización ciudadana para promover una cultura de limpieza de espacios públicos y eliminación de vertederos?.....	44
23.	¿Qué calificación le brinda al servicio de recolección, depósito y tratamiento de residuos brindado al usuario?.....	45
24.	¿Qué calificación le otorga a la calidad del servicio de aseo de vías y sitios públicos brindado a los usuarios?46	
25.	¿Cuenta la Municipalidad con un encargado o departamento para aclarar requisitos, responsabilidades y obligaciones sobre trámites de Uso de Suelo, permisos de construcción y patentes? .47	47
26.	¿Qué evaluación le otorga a los servicios de urbanismo brindado por la Municipalidad?.....	48
27.	Evaluación de la Red Vial Cantonal por parte de los usuarios.....	49
28.	Evaluación sobre la calidad de los programas sociales brindados a los ciudadanos del cantón. ...	50
29.	Evaluación programas educativos, culturales y deportivos.....	51
30.	Evaluación sobre la calidad del servicio de Seguridad y Vigilancia en la comunidad a través de la Policía Municipal.....	52
31.	Evaluación para el Suministro de Agua Potable	53
32.	Evaluación al servicio de parques y obras de ornato	54
33.	Evaluación de la atención del funcionario municipal	55
34.	¿Evaluación al programa de Mercados, Plazas y Ferias	56
35.	¿Comunica la Municipalidad sus programas de protección de medio ambiente?	57
36.	Evaluación Programas Protección Medio Ambiente	58
37.	Atención emergencias cantonales.....	59
38.	¿Cómo evalúa la labor de la Alcaldía?	60
39.	¿Cómo evalúa la labor de la Alcaldía?	61
CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN 2024.....		62
Observaciones Generales.....		62
Cuadro Resumen año 2024		66
Cuadro Resumen Comparativo años 2023 y 2024		69

Motivación del Estudio

Partimos de las propias líneas con las que la Contraloría General de la República (CGR) introduce las razones por las que el Índice de Gestión de los Servicios Municipales (IGSM) es una herramienta necesaria para la toma de decisiones de las Municipalidades pues tienen a su cargo la administración de los intereses y servicios locales en cada cantón y son promotoras del desarrollo comunal. Esta responsabilidad viene dirigida a través de un aspecto trascendental para la transparente administración de los bienes públicos y se trata de la ley 8003 la cual provocó una reforma al artículo 11 de la Constitución Política y concede una transferencia de competencias del Poder Ejecutivo a las Municipalidades y por ende quedará sometida a un procedimiento de valuación de resultados y rendición de cuentas en un sentido amplio.

El IGSM está compuesto por dos grandes agrupaciones, los Servicios Públicos Municipales Básicos y los Servicios Públicos Municipales Diversificados. Los primeros son prestados por los 82 gobiernos locales, en tanto los segundos son prestados por un número más reducido y variables de municipalidades.

Adicionalmente este estudio permite a las administraciones municipales contemplar otras variables no incluidas en el IGSM pero que son consideradas de mucha importancia para conocer el impacto que tienen en diferentes grupos sociales o bien el nivel de ejecución de los programas, su utilidad y finalmente la generación de planes de mejora que orienten a las instituciones hacia una mejora continua, la corrección de resultados y permitir la participación ciudadana en la creación de los proyectos y programas anuales de desarrollo.

Base Jurídica del Estudio

Los legisladores costarricenses buscaron las herramientas que permitieran el cumplimiento de varios objetivos como Transparencia, Probidad, Cumplimiento de la labor en la función pública, Control Interno, Riesgo, Transferencia de Competencias y Rendición de Cuentas entre otros, a través de las leyes número:

Ley 8003 - Reforma al artículo 11 de la Constitución Política “La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas”.

Ley 8279 - Sistema Nacional para la Calidad. “La presente ley tiene como propósito establecer el Sistema Nacional para la Calidad como marco estructural para las actividades vinculadas al desarrollo y la demostración de la calidad.

Ley 8292 - Ley General de Control Interno. “Esta ley establece los criterios mínimos que deberán observar la Contraloría General de la República y los entes u órganos sujetos a su fiscalización en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control interno”.

Artículo 13, inciso c: “Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de

los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable”.

Artículo 14, inciso d: “Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos”.

Ley 8801 – Ley General de Transferencias de Competencias del Poder Ejecutivo a las Municipalidades. En su artículo 4 sobre ejercicio de las competencias municipales, artículo 15 sobre presupuestos y participación ciudadana y artículo 16 sobre los objetivos de la participación ciudadana.

Ley 9158 – Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios en su artículo 14 sobre Funciones de la Contraloría de Servicios, la cual indica:

Inciso 13: “Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de la prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas”.

Fecha de corte de evaluación de las actividades municipales para el año 2023

El Índice de Gestión de los Servicios Municipales contempla la recopilación, validación y análisis de diferentes indicadores y prácticas de este gobierno local con corte al 7 de julio de 2023.

Objetivos Perseguidos por la Contraloría General de la República

De acuerdo con el cuerpo descriptivo general del informe 2023 del Índice de Gestión de los Servicios Municipales publicado por la Contraloría General de la República, los objetivos perseguidos por el ente Contralor a la hora de requerir a las Municipalidades el cumplimiento de la presentación formal de este informe son los siguientes:

Objetivo General

Obtener un panorama general sobre el estado de la gestión de los principales servicios municipales, de acuerdo con lo establecido en el marco de referencia normativo, técnico y de buenas prácticas nacionales y/o internacionales, con el propósito de apoyar la toma de decisiones, promover mejoras en la gestión y la rendición de cuentas institucional.

Objetivos Específicos

- a. Promover en los gobiernos locales una cultura de transparencia, rendición de cuentas y evaluación de resultados.
- b. Determinar el marco normativo y las buenas prácticas nacionales y/o internacionales existentes sobre la gestión de los principales servicios municipales.
- c. Aplicar un instrumento de consulta institucional que permita evaluar el estado de la gestión de los principales servicios municipales en los 82 gobiernos locales.
- d. Identificar los aprendizajes y los desafíos en la gestión de los principales servicios municipales, con el fin de orientar la toma de decisiones de sus actividades conexas.

Marco Metodológico y Base del Estudio

La estructura del estudio según la CGR

Para el seguimiento de la gestión pública la Contraloría General de la República (CGR) utiliza como principal referencia para los servicios públicos municipales las regulaciones contenidas en el Código Municipal, así como la legislación que involucra los gobiernos locales en su gestión para determinados servicios brindados, como la Ley Orgánica del Ambiente No. 7554, Ley de Gestión Integral de Residuos No. 8839, la Ley General de Agua Potable No. 1634, Ley sobre Zona Marítimo Terrestre No. 6043, Normas sobre Control Interno para el Sector Público, entre otras.

Asimismo, se utilizaron sanas prácticas definidas en documentos como el Plan de Residuos Sólidos de Costa Rica (PRESOL), ISOTools Excellence, Plan para la Elaboración de una Mejora Continua, Informes de Fiscalización de la Contraloría General de la República, el Estándar Internacional para la Evaluación de los Servicios Agua y Saneamiento Internacional “Aquarating” (BID).

La evaluación de las variables del Índice de Gestión de los Servicios Municipales se realizó incluyendo los ajustes de los nuevos indicadores presentados en el informe 2023 dentro de la herramienta requerida y bajo el protocolo establecido por la CGR para cada uno de los Índices anuales.

Asimismo, el total de indicadores y prácticas están distribuidos en dos grandes aplicaciones de Servicios Públicos Municipales Básicos y Servicios Públicos Municipales Diversificados. Estos a su vez se dividen en tres ejes:

- a. Salubridad Pública
- b. Desarrollo Urbano
- c. Servicios Sociales



Fuente: IGSM 2023 - CGR

De igual forma la CGR en su informe 2023 indica literalmente que la agrupación de Servicios Básicos en los 82 gobiernos locales, comprende la evaluación de la gestión de los servicios comunes en dicho sector. Por su parte, la agrupación de Servicios Diversificados comprende únicamente a aquellas municipalidades que presten dichos servicios.

Sobre los servicios básicos y diversificados estos se seleccionan con base en los siguientes criterios: servicio obligatorio por norma, monto presupuestado, materialidad global del servicio por encima de un 5% (presupuestariamente), cantidad de municipalidades que lo brindan y documentación internacional.

Todos los indicadores y prácticas que se evalúan en la gestión de cada uno de los servicios contemplados en el IGSM se agrupan en tres etapas que son pilar del índice y clave del éxito de un servicio municipal, a saber: Planificación, Ejecución y Evaluación, y a cada etapa se le asigna un peso relativo para el cálculo de la calificación global. La distribución del peso de las etapas se aplica tanto a la evaluación de la gestión de los Servicios Básicos como a la de Servicios Diversificados, además para definir el peso se realiza una validación con expertos y una selección de municipios. En virtud de lo anterior, la etapa de planificación representa un 50%, ejecución un 30% y evaluación un 20%; el valor de cada uno de los indicadores se determina a través de la distribución del peso de cada etapa dividido entre la cantidad de indicadores y prácticas que componen dicha etapa.

La lógica de asignación del puntaje del indicador y práctica, se aplica tanto para la evaluación de la gestión de Servicios Básicos que contempla a los 82 gobiernos locales, como la gestión de Servicios Diversificados. No obstante lo anterior, dado que los Servicios Diversificados son prestados por un número más reducido y variable de municipalidades, se crean subíndices de Agua Potable, Zona Marítimo Terrestre y Seguridad y vigilancia en la comunidad; cada uno de ellos con un resultado independiente que permite de esa manera la comparabilidad entre las municipalidades que ofrecen esos servicios.

De esa manera se aplican dos mediciones:

1. Evaluación de la gestión de los Servicios Básicos;
2. Evaluación de la gestión de los Servicios Diversificados a través de Sub-Índices. Con esas dos mediciones es posible determinar la evaluación general de la municipalidad como un todo, manteniendo la misma fórmula para la asignación del puntaje de cada ítem, visto anteriormente.

Lo anterior se muestra en la siguiente figura:



Fuente: IGSM 2023

Sobre el particular, para determinar la ubicación del nivel de madurez dentro del índice de gestión de los servicios municipales, primero se debe tomar en cuenta el resultado de la ponderación resultante de los indicadores evaluados en la gestión de los servicios básicos, más la ponderación de los ítems evaluados en la gestión de los servicios diversificados si el gobierno local los brinda, una vez que se obtengan las ponderaciones se suman para obtener un total por cada

municipalidad, la cual se asocia a una calificación cualitativa en el nivel de madurez que corresponda, no obstante si la municipalidad no brinda servicios diversificados la ponderación total se basará solamente en los servicios básicos.

La suma total de la ponderación obtenida por la municipalidad en la evaluación general se asoció a una calificación cualitativa, la cual estará asociada con una descripción de madurez como se detalla a continuación:

Inicial	Se aplican entre el 1% y 30% de las prácticas e indicadores para la gestión de los servicios municipales
Básico	Se aplican entre el 31% y 55% de las prácticas e indicadores para la gestión de los servicios municipales
Intermedio	Se aplican entre el 56% y 75% de las prácticas e indicadores para la gestión de los servicios municipales
Avanzado	Se aplican entre el 76% y 90% de las prácticas e indicadores para la gestión de los servicios municipales
Optimizando	Se aplican entre el 91% y 100% de las prácticas e indicadores para la gestión de los servicios municipales

Fuente: IGSM 2023

Como se explicó en el acápite anterior, un porcentaje de la calificación del Índice de Gestión de los Servicios Municipales lo otorga la EVALUACIÓN y esta se presenta a través de una consulta ciudadana que está determinada por 5 diferentes leyes bajo una contextualización dentro de los programas municipales y su ejecución. Algunas de las variables están determinadas por el servicio brindado aunque no exista tasa cobrada al usuario para ello, sino que las Corporaciones Municipales las subsidian a través de diferentes mecanismos.

El modelo estadístico nos lleva a exigir condiciones especiales para que la evaluación ofrezca resultados reales, positivos y útiles para las consideraciones de cada uno de los departamentos que encabezan los programas de ejecución y con ello se permita evaluar resultados, programar correcciones, crear nuevos planes y generar planes de mejora en cada área que brinden una estrategia definida para alcanzar la mejora continua.

De tal manera que se consideran las siguientes condiciones:

1. Evaluaciones semestrales

La labor municipal debe evaluarse a lo largo del año debido a que los programas de trabajo de cada Corporación no son mensuales o trimestrales, sino que se desarrollan a lo largo del año. Es por esto que el modelo del ente Contralor y bajo un estricto protocolo estadístico, la evaluación de la labor municipal debe efectuarse a lo largo del año, con la idoneidad de que se efectúe uno por semestre de manera que pueda calificarse la labor sin afectaciones por inducción o temporalidades que la lleven a generar sesgos considerables.

2. Proporcionalidad por Distrito

La evaluación debe brindar la oportunidad a todas las personas habitantes del cantón de ser elegibles para completar la encuesta de calificación de los servicios, y para ello el modelo establece una muestra general que se dividirá de acuerdo con la cantidad de pobladores de cada distrito, siendo que esto permitirá conocer el peso que cada uno de los resultados distritales representa para la calificación final y con ello permitir una mejor representatividad y proyección de los resultados, tanto cualitativa como cuantitativamente y con ello la toma de decisiones departamentales y la elección de los programas estratégicos anuales.

Cuadro A

3. Estimación de la Muestra

Población del Cantón de San Carlos

Distritos	Población	Proporción	Muestra
Quesada	46.366	22%	288
Florencia	18.734	9%	117
Buenavista	423	0%	3
Aguas Zarcas	26.761	13%	166
Venecia	12.370	6%	77
Pital	25.965	12%	161
Fortuna	19.865	10%	124
Tigra	8.065	4%	50
Palmera	8.051	4%	50
Venado	2.191	1%	14
Cutris	15.891	8%	99
Monterrey	4.366	2%	27
Pocosol	19.969	10%	124
San Carlos	209.017	100%	1.300

Fuente: Elaboración propia

4. Elegibilidad de los entrevistados

Las condiciones que debe reunir una persona para poder llenar la encuesta de evaluación de los servicios municipales son los siguientes:

- a. Ser residente de uno de los distritos del cantón.
- b. Ser mayor de edad.
- c. No tener afinidad o consanguinidad hasta tercer grado con un funcionario formal de la Municipalidad.

Las condiciones anteriores se establecen con la intención de evitar los sesgos respectivos, ya que los residentes son quienes viven el día a día la ejecución de los diferentes programas municipales.

La mayoría de edad para poder completar la encuesta refiere a la capacidad jurídica que nuestra Constitución y las leyes otorgan a las personas físicas para actuar de manera formal y en los actos formales, siendo esta evaluación un ejercicio de mucho valor para la determinación de la calidad de labor que los funcionarios municipales realizaron a lo largo de un periodo de tiempo, brindando consecuencias serias y formales ante terceros involucrados, como residentes del cantón, electores, autoridades gubernamentales, la Contraloría General de la República, acatamiento de las normas establecidas en las Leyes y Reglamentos, el ambiente, la seguridad y el mandato formal de la ley sobre el traslado de competencias del Poder Ejecutivo a las Corporaciones Municipales.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados del primer semestre

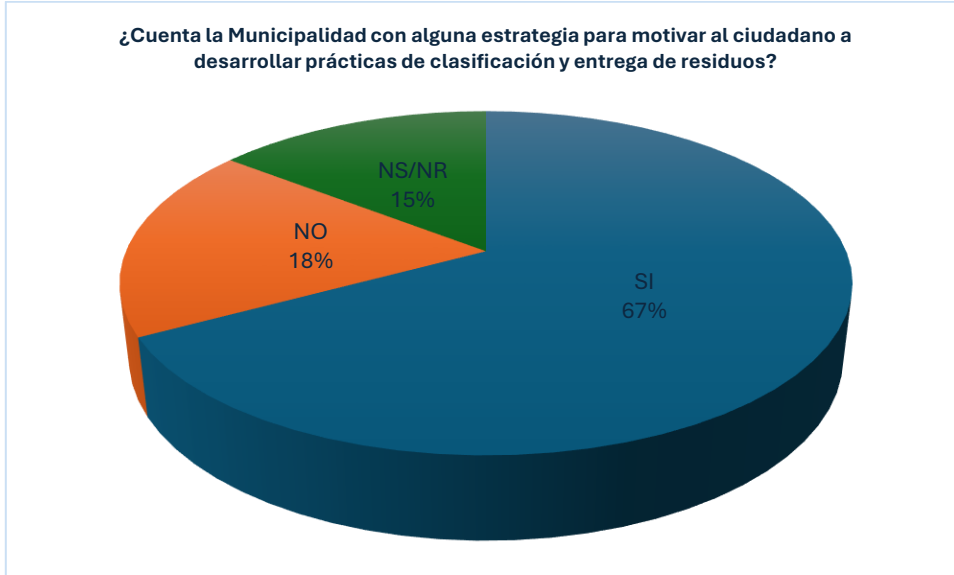
A continuación observaremos los resultados logrados a lo largo del primer semestre del año siendo que serán presentados al fiscal de la presente contratación con la idea de verificar comportamientos, tendencias, proyecciones y generar nuevas ideas, correcciones, ampliaciones y cualquier decisión que permita efectuar el segundo levantamiento del año con mayor precisión y que permita alcanzar los objetivos trazados por la administración municipal.

Seguidamente podremos observar los resultados del segundo semestre, los cuales vendrán acompañados de los promedios ponderados respectivos y la evaluación anual que será parametrizada según la escala de valores o categorías establecidas por la Contraloría General de la República, sea excelente, bueno, regular, malo y muy malo según corresponda, para finalmente emitir un comparativo anual en caso de que correspondan tiempos de ejecución anuales y variables.

Primer levantamiento muestral

1. ¿Motiva la Municipalidad a sus ciudadanos a la clasificación y entrega de residuos?

Gráfico 1
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

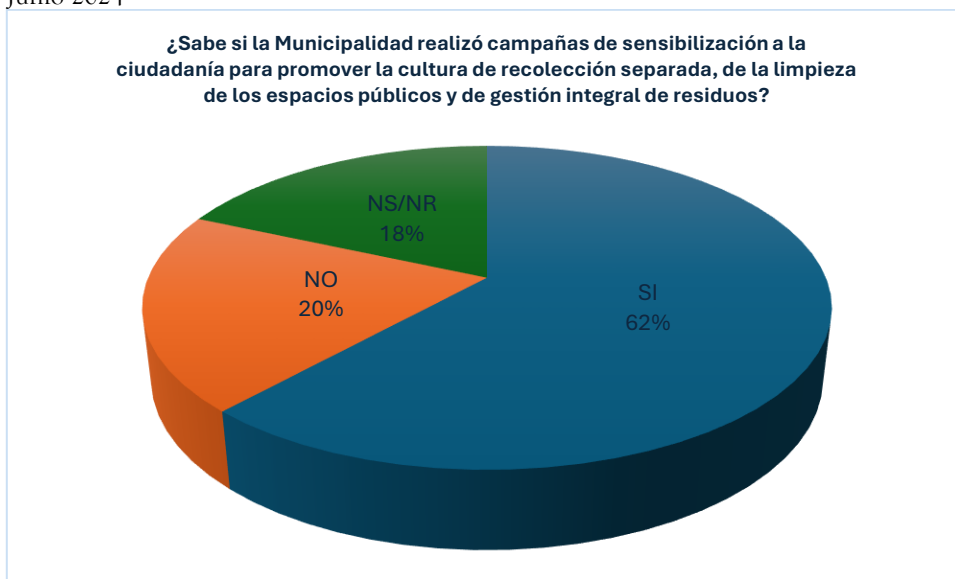
Cuadro 1
Junio 2024

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	65%	12%	23%
Florencia	76%	22%	2%
Buenavista	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	67%	16%	17%
Venecia	64%	21%	15%
Pital	45%	22%	33%
Fortuna	56%	15%	29%
Tigra	58%	31%	11%
Palmera	61%	15%	24%
Venado	72%	11%	17%
Cutris	67%	24%	9%
Monterrey	69%	28%	3%
Pocosol	73%	21%	6%
PROMEDIO	67%	18%	15%

Fuente: Elaboración propia

2. ¿Se realizan durante el año campañas de sensibilización ciudadana para promover una cultura de recolección separada de la limpieza de los espacios públicos y de gestión integral de residuos?

Gráfico 2
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

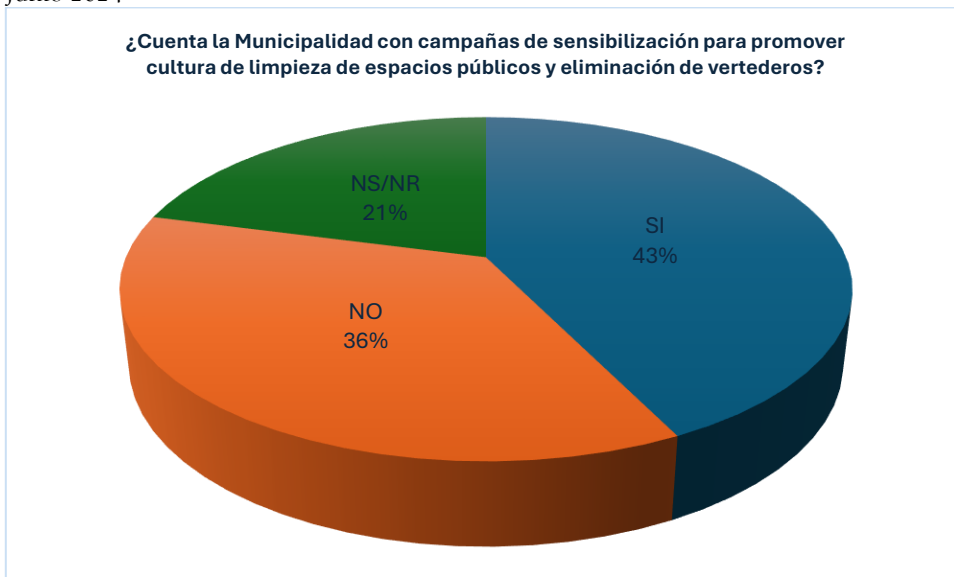
Cuadro 2
Junio 2024

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	76%	11%	13%
Florencia	54%	32%	14%
Buenavista	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	36%	41%	23%
Venecia	54%	13%	33%
Pital	47%	27%	26%
Fortuna	67%	28%	5%
Tigra	58%	16%	26%
Palmera	61%	33%	6%
Venado	77%	16%	7%
Cutris	49%	19%	32%
Monterrey	52%	13%	35%
Pocosol	72%	9%	19%
PROMEDIO	62%	20%	18%

Fuente: Elaboración propia

3. ¿Se realizan durante el año campañas de sensibilización ciudadana para promover una cultura de limpieza de espacios públicos y eliminación de vertederos?

Gráfico 3
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

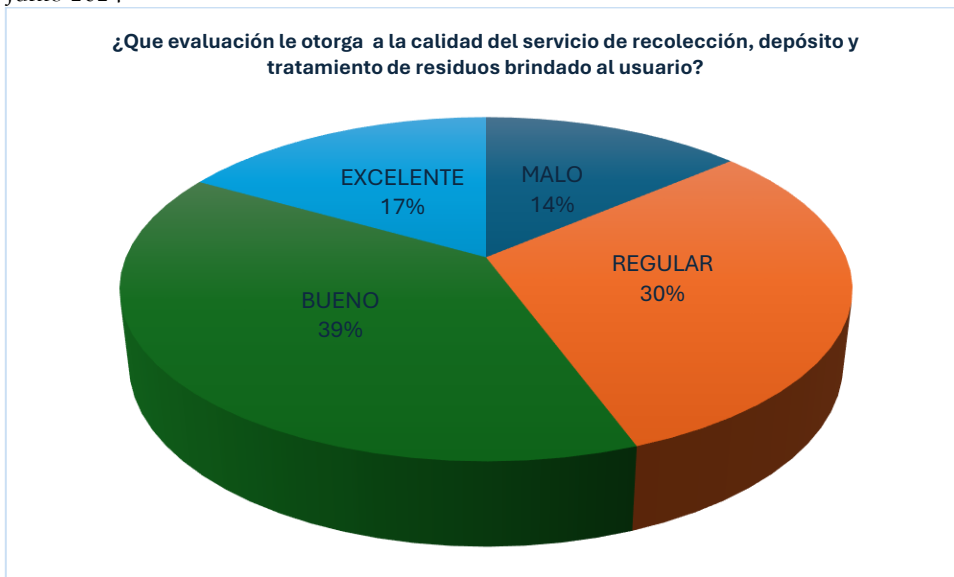
Cuadro 3
Junio 2024

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	44%	33%	23%
Florencia	53%	44%	3%
Buenavista	34%	33%	33%
Aguas Zarcas	37%	45%	18%
Venecia	63%	32%	5%
Pital	44%	15%	41%
Fortuna	51%	34%	15%
Tigra	23%	42%	35%
Palmera	41%	36%	23%
Venado	37%	57%	6%
Cutris	46%	43%	11%
Monterrey	33%	24%	43%
Pocosol	49%	35%	16%
PROMEDIO	43%	36%	21%

Fuente: Elaboración propia

4. ¿Qué calificación le brinda al servicio de recolección, depósito y tratamiento de residuos brindado al usuario?

Gráfico 4
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

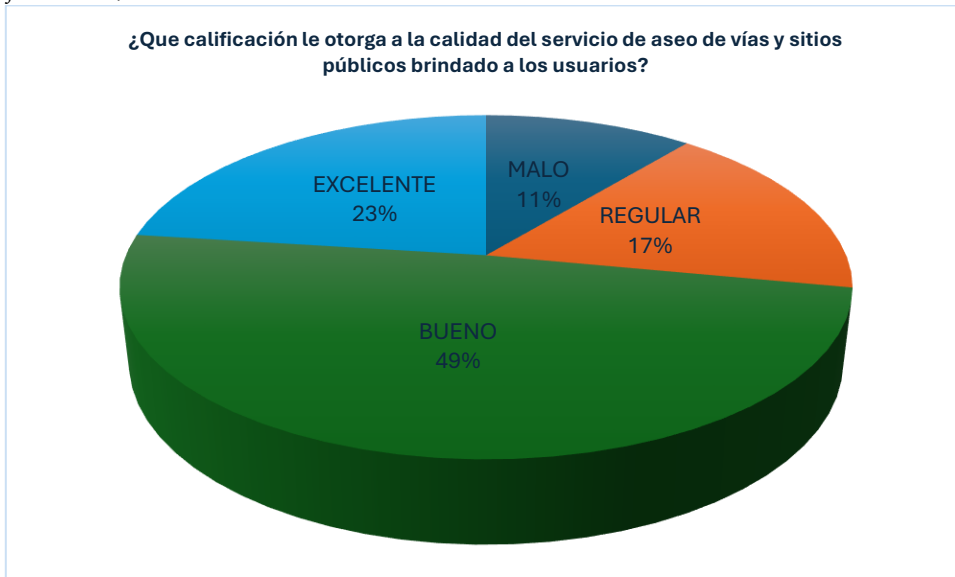
Cuadro 4
Junio 2024

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	19%	27%	48%	6%
Florencia	3%	29%	42%	26%
Buenavista	0%	66%	34%	0%
Aguas Zarcas	14%	31%	41%	14%
Venecia	7%	14%	62%	17%
Pital	29%	39%	21%	11%
Fortuna	18%	38%	33%	11%
Tigra	8%	24%	52%	16%
Palmera	27%	36%	26%	11%
Venado	9%	15%	37%	39%
Cutris	17%	27%	37%	19%
Monterrey	6%	11%	57%	26%
Pocosol	22%	41%	15%	22%
PROMEDIO	14%	31%	39%	17%

Fuente: Elaboración propia

5. ¿Qué calificación le otorga a la calidad del servicio de aseo de vías y sitios públicos brindado a los usuarios?

Gráfico 5
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

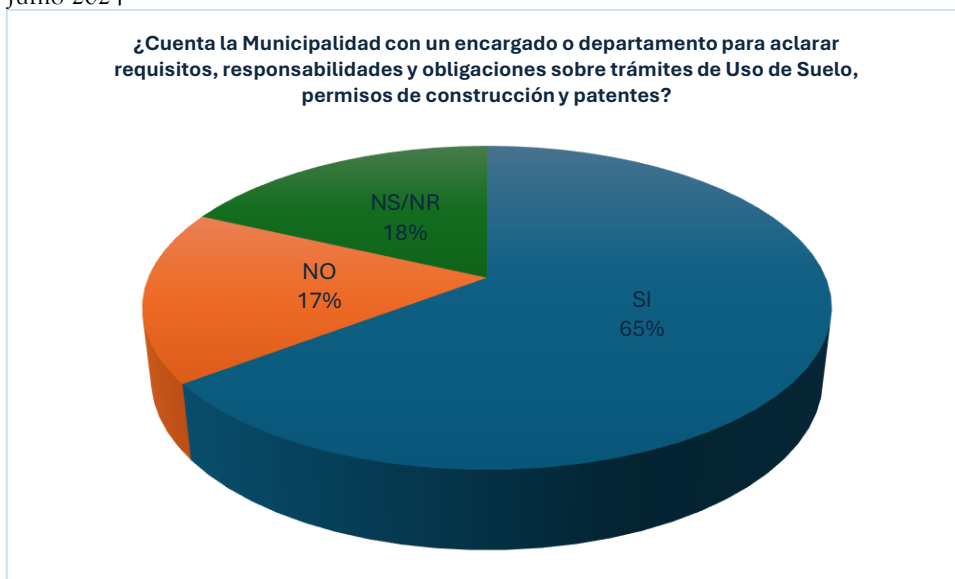
Cuadro 5
Junio 2024

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	11%	17%	49%	23%

Fuente: Elaboración propia

6. ¿Cuenta la Municipalidad con un encargado o departamento para aclarar requisitos, responsabilidades y obligaciones sobre trámites de Uso de Suelo, permisos de construcción y patentes?

Gráfico 6
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

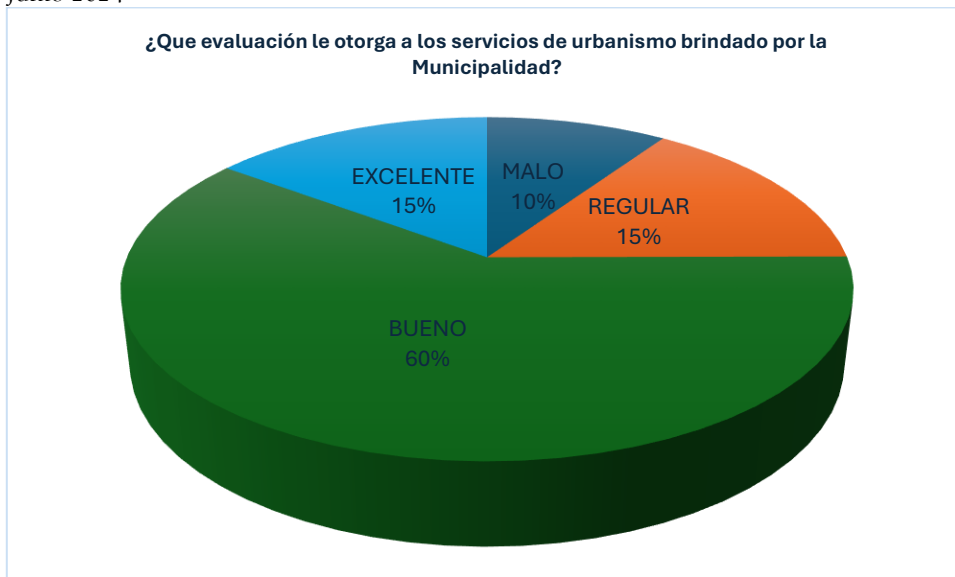
Cuadro 6
Junio 2024

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	73%	19%	8%
Florencia	59%	13%	28%
Buenavista	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	45%	32%	23%
Venecia	53%	25%	22%
Pital	47%	19%	34%
Fortuna	67%	22%	11%
Tigra	61%	25%	14%
Palmera	75%	21%	4%
Venado	63%	13%	24%
Cutris	57%	9%	34%
Monterrey	68%	11%	21%
Pocosol	73%	15%	12%
PROMEDIO	65%	17%	18%

Fuente: Elaboración propia

7. ¿Qué evaluación le otorga a los servicios de urbanismo brindado por la Municipalidad?

Gráfico 7
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

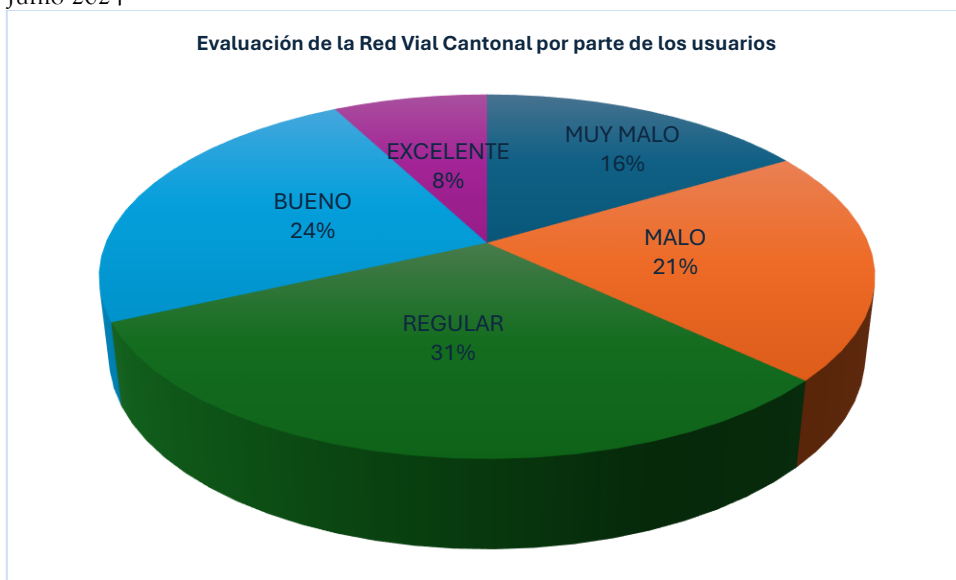
Cuadro 7
Junio 2024

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	19%	16%	47%	18%
Florenia	9%	11%	55%	25%
Buenavista	0%	0%	78%	22%
Aguas Zarcas	21%	16%	53%	10%
Venecia	3%	14%	56%	27%
Pital	15%	21%	55%	9%
Fortuna	7%	17%	69%	7%
Tigra	4%	11%	56%	29%
Palmera	8%	17%	72%	3%
Venado	11%	22%	55%	12%
Cutris	6%	14%	68%	12%
Monterrey	13%	22%	61%	4%
Pocosol	8%	19%	58%	15%
PROMEDIO	10%	15%	60%	15%

Fuente: Elaboración propia

8. Evaluación de la Red Vial Cantonal por parte de los usuarios

Gráfico 8
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

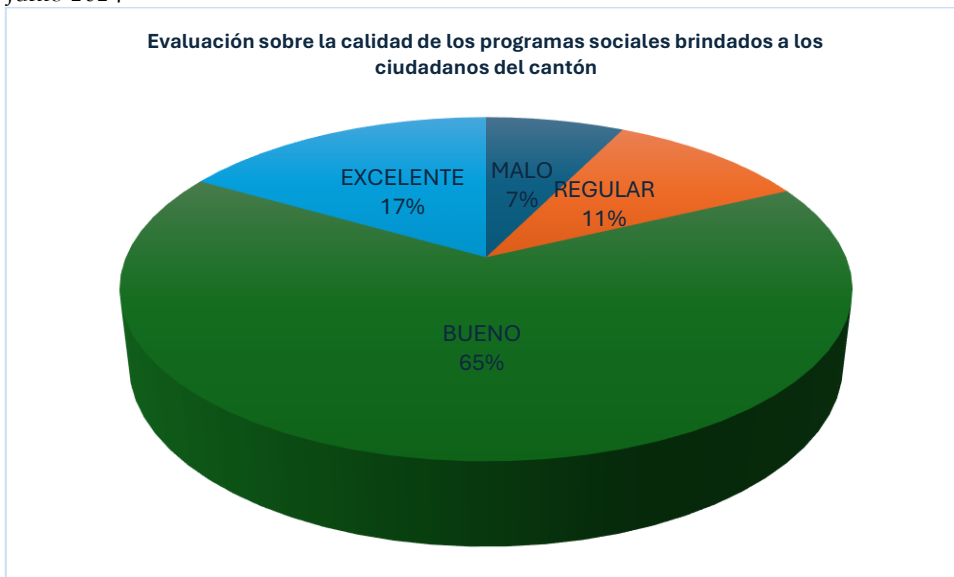
Cuadro 8
Junio 2024

DISTRITOS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	11%	18%	42%	23%	6%
Florencia	6%	19%	66%	6%	3%
Buenavista	66%	34%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	9%	16%	25%	42%	8%
Venecia	7%	15%	21%	52%	5%
Pital	26%	29%	38%	4%	3%
Fortuna	17%	24%	31%	22%	6%
Tigra	5%	17%	27%	44%	7%
Palmera	9%	14%	31%	33%	13%
Venado	16%	21%	36%	19%	8%
Cutris	14%	19%	24%	26%	17%
Monterrey	19%	26%	33%	14%	8%
Pocosol	9%	15%	31%	29%	16%
PROMEDIO	16%	21%	31%	24%	8%

Fuente: Elaboración propia

9. Evaluación sobre la calidad de los programas sociales brindados a los ciudadanos del cantón.

Gráfico 9
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

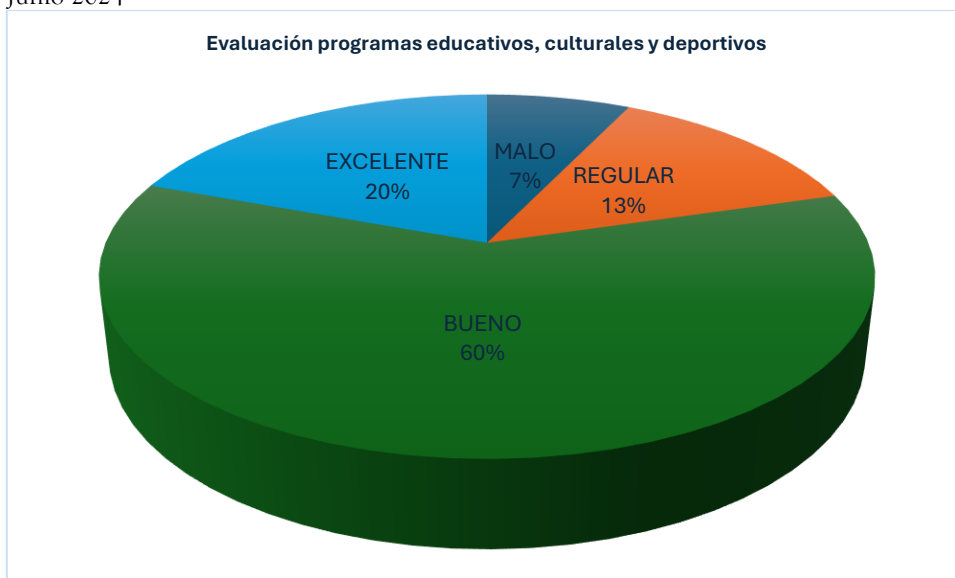
Cuadro 9
Junio 2024

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	12%	16%	65%	7%
Florencia	9%	9%	57%	25%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	7%	8%	73%	12%
Venecia	12%	12%	57%	19%
Pital	6%	15%	68%	11%
Fortuna	4%	16%	62%	18%
Tigra	8%	9%	69%	14%
Palmera	9%	8%	58%	25%
Venado	3%	16%	63%	18%
Cutris	12%	9%	56%	23%
Monterrey	4%	11%	63%	22%
Pocosol	9%	9%	59%	23%
PROMEDIO	7%	11%	65%	17%

Fuente: Elaboración propia

10. Evaluación programas educativos, culturales y deportivos.

Gráfico 10
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

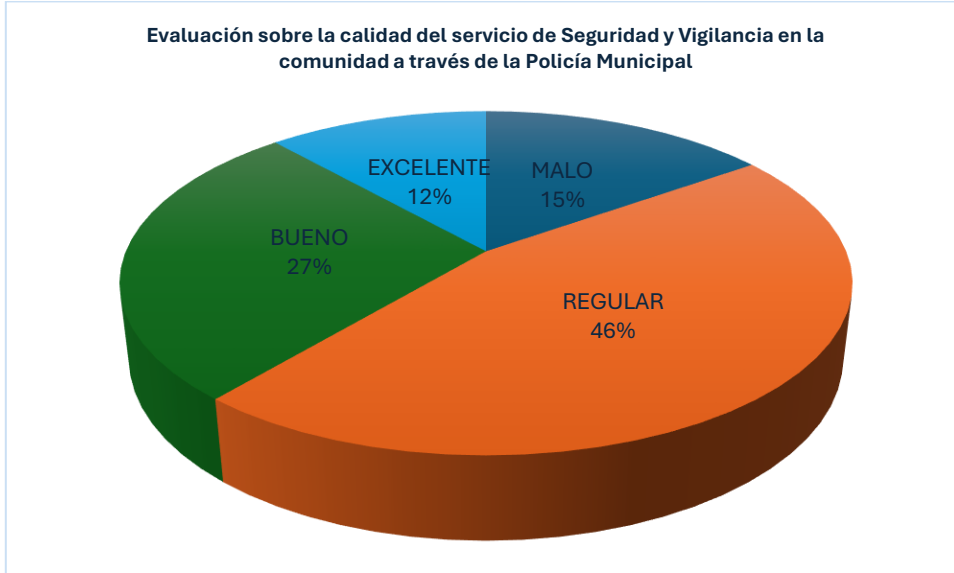
Cuadro 10
Junio 2024

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	12%	21%	44%	23%
Florenia	15%	12%	71%	2%
Buenavista	0%	17%	57%	26%
Aguas Zarcas	5%	9%	72%	14%
Venecia	8%	11%	63%	18%
Pital	4%	15%	58%	23%
Fortuna	5%	14%	63%	18%
Tigra	6%	1%	76%	17%
Palmera	5%	21%	61%	13%
Venado	9%	13%	57%	21%
Cutris	11%	17%	44%	28%
Monterrey	5%	9%	54%	32%
Pocosol	8%	13%	62%	17%
PROMEDIO	7%	13%	60%	19%

Fuente: Elaboración propia

11. Evaluación sobre la calidad del servicio de Seguridad y Vigilancia en la comunidad a través de la Policía Municipal

Gráfico 11
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

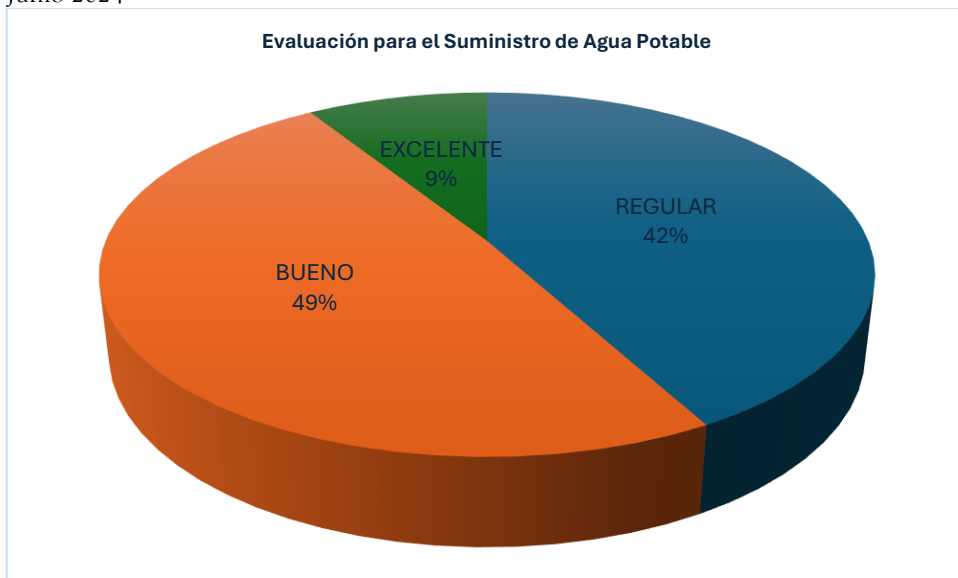
Cuadro 11
Junio 2024

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	23%	41%	22%	14%
Florencia	9%	19%	56%	16%
Buenavista	0%	66%	34%	0%
Aguas Zarcas	26%	21%	41%	12%
Venecia	16%	32%	26%	26%
Pital	9%	43%	31%	17%
Fortuna	4%	65%	23%	8%
Tigra	26%	42%	13%	19%
Palmera	18%	52%	21%	9%
Venado	7%	67%	15%	11%
Cutris	15%	52%	24%	9%
Monterrey	28%	45%	19%	8%
Pocosol	17%	52%	29%	2%
PROMEDIO	15%	46%	27%	12%

Fuente: Elaboración propia

12. Evaluación para el Suministro de Agua Potable

Gráfico 12
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

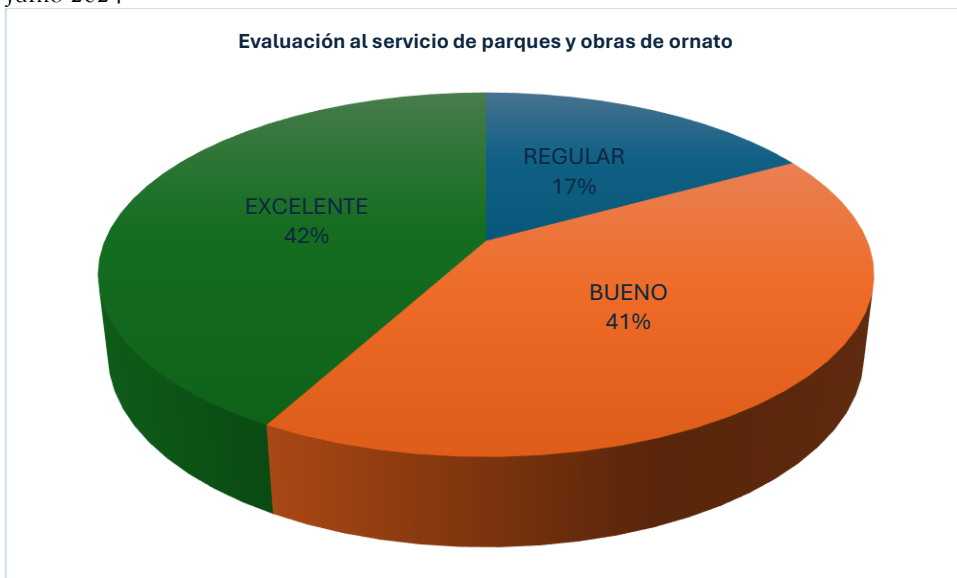
Cuadro 12
Junio 2024

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	42%	49%	9%

Fuente: Elaboración propia

13. Evaluación al servicio de parques y obras de ornato

Gráfico 13
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

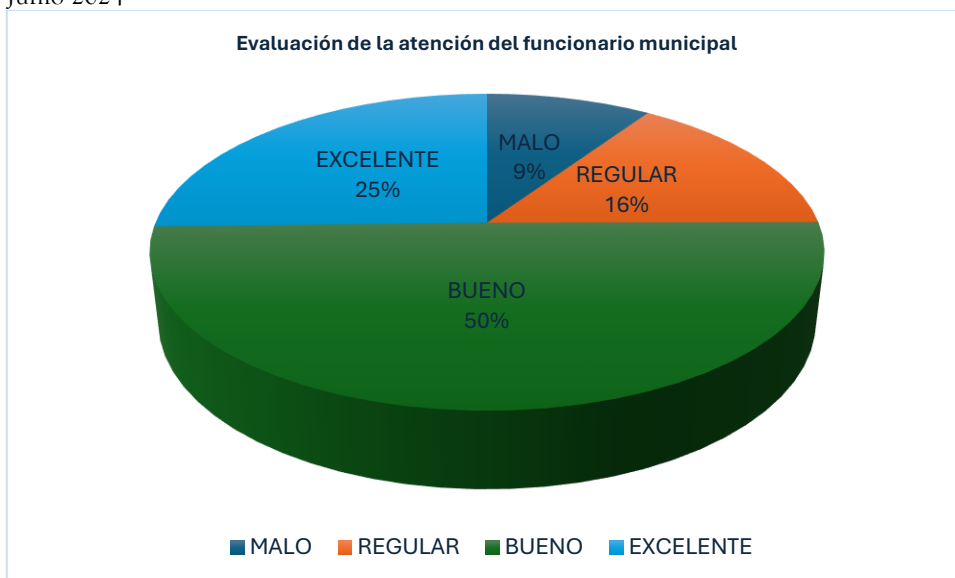
Cuadro 13
Junio 2024

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	17%	41%	42%

Fuente: Elaboración propia

14. Evaluación de la atención del funcionario municipal

Gráfico 14
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

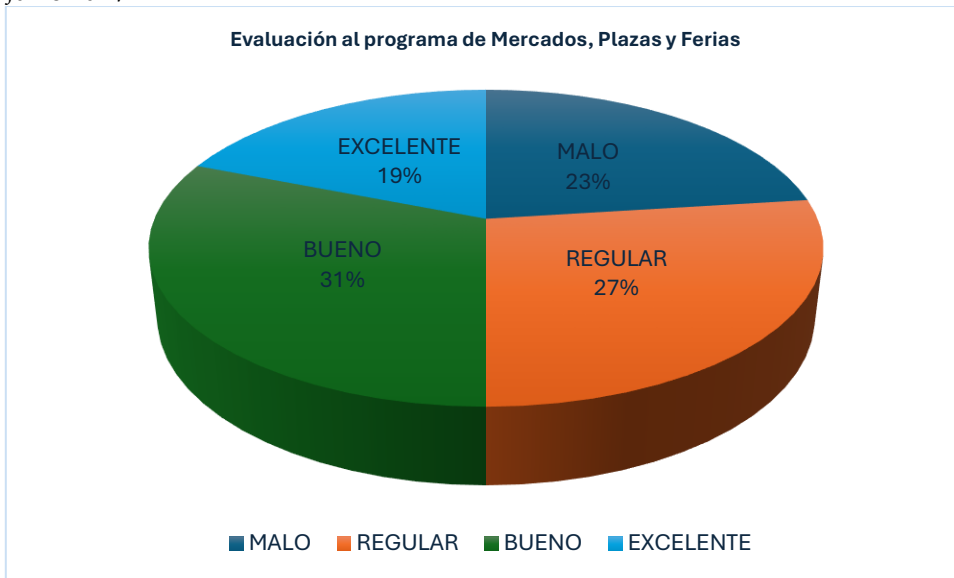
Cuadro 14
Junio 2024

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	9%	22%	56%	13%
Florencia	12%	19%	43%	26%
Buenavista	0%	0%	36%	64%
Aguas Zarcas	22%	26%	49%	3%
Venecia	7%	11%	45%	37%
Pital	5%	15%	46%	34%
Fortuna	9%	16%	41%	34%
Tigra	8%	9%	37%	46%
Palmera	11%	14%	53%	22%
Venado	8%	13%	49%	30%
Cutris	9%	17%	63%	11%
Monterrey	15%	22%	59%	4%
Pocosol	8%	17%	69%	6%
PROMEDIO	9%	15%	50%	25%

Fuente: Elaboración propia

15. ¿Evaluación al programa de Mercados, Plazas y Ferias

Gráfico 15
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

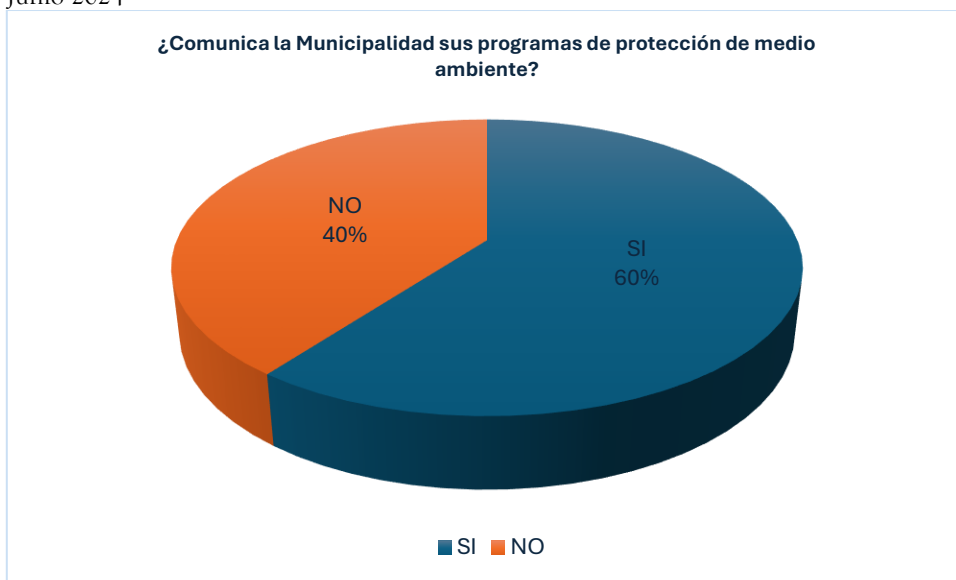
Cuadro 15
Junio 2024

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	23%	27%	31%	19%

Fuente: Elaboración propia

16. ¿Comunica la Municipalidad sus programas de protección de medio ambiente?

Gráfico 16
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

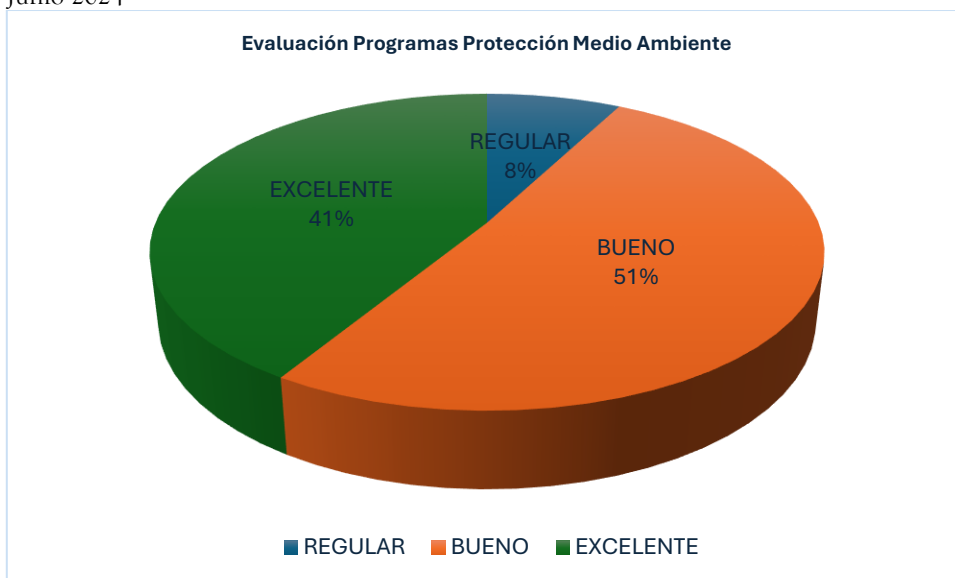
Cuadro 16
Junio 2024

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	66%	34%
Florencia	58%	42%
Buenavista	100%	0%
Aguas Zarcas	46%	54%
Venecia	56%	44%
Pital	47%	53%
Fortuna	63%	37%
Tigra	56%	44%
Palmera	58%	42%
Venado	63%	37%
Cutris	64%	36%
Monterrey	58%	42%
Pocosol	49%	51%
PROMEDIO	60%	40%

Fuente: Elaboración propia

17. Evaluación Programas Protección Medio Ambiente

Gráfico 17
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 17
Junio 2024

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada		9%	47%	44%
Florencia		4%	52%	44%
Buenavista		0%	34%	66%
Aguas Zarcas		7%	57%	36%
Venecia		11%	63%	26%
Pital		6%	77%	17%
Fortuna		9%	56%	35%
Tigra		13%	44%	43%
Palmera		7%	38%	55%
Venado		5%	52%	43%
Cutris		7%	48%	45%
Monterrey		9%	39%	52%
Pocosol		13%	57%	30%
PROMEDIO	#DIV/0!	8%	51%	41%

Fuente: Elaboración propia

18. Atención emergencias cantonales

Gráfico 18
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

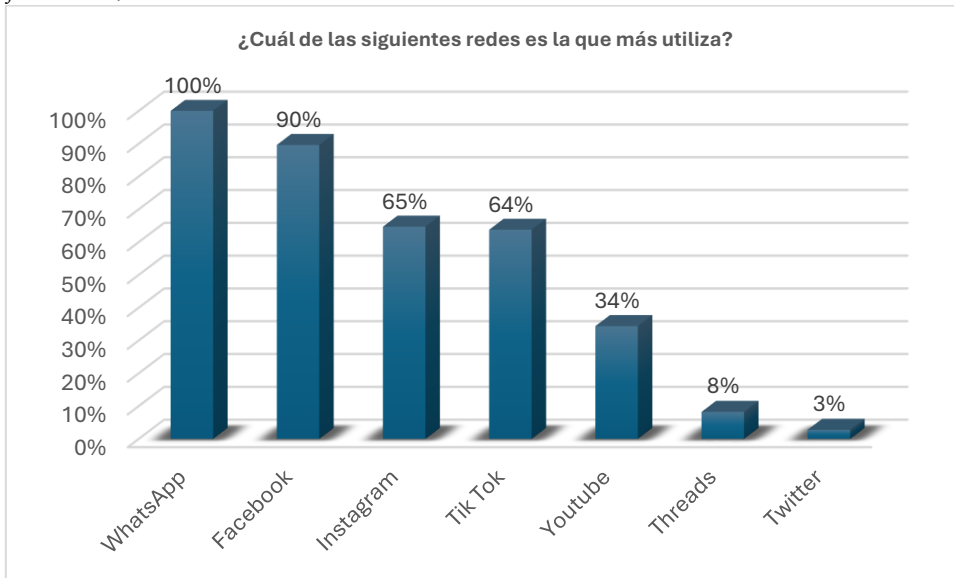
Cuadro 18
Junio 2024

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	12%	43%	37%	8%
Florencia	2%	12%	67%	19%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	21%	44%	31%	4%
Venecia	7%	35%	53%	5%
Pital	8%	26%	47%	19%
Fortuna	2%	17%	53%	28%
Tigra	4%	32%	44%	20%
Palmera	3%	23%	36%	38%
Venado	2%	26%	53%	19%
Cutris	6%	31%	47%	16%
Monterrey	8%	24%	42%	26%
Pocosol	5%	18%	63%	14%
PROMEDIO	6%	25%	52%	17%

Fuente: Elaboración propia

19. ¿Cuál de las siguientes redes es la que más utiliza?

Gráfico 19
Junio 2024



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 19
Junio 2024

DISTRITOS	WhatsApp	Facebook	Instagram	Tik Tok	Youtube	Threads	Twitter
Quesada	100%	88%	67%	78%	23%	11%	9%
Florencia	100%	87%	65%	67%	24%	16%	0%
Buenavista	100%	100%	100%	0%	31%	0%	0%
Aguas Zarcas	100%	95%	57%	56%	24%	7%	2%
Venecia	100%	89%	62%	64%	35%	9%	3%
Pital	100%	87%	75%	57%	42%	11%	2%
Fortuna	100%	94%	56%	64%	36%	14%	2%
Tigra	100%	78%	46%	77%	57%	6%	2%
Palmera	100%	96%	57%	84%	44%	3%	0%
Venado	100%	89%	64%	85%	35%	8%	0%
Cutris	100%	86%	57%	65%	42%	9%	4%
Monterrey	100%	87%	67%	58%	31%	11%	4%
Pocosol	100%	89%	68%	74%	23%	2%	8%
PROMEDIO	100%	90%	65%	64%	34%	8%	3%

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones del primer levantamiento muestral

Observaciones Generales

A continuación haremos un repaso por los resultados del primer levantamiento muestral y las conclusiones parciales que se pueden obtener de la labor municipal ejecutada a lo largo del primer semestre del año 2024. Es parcial debido a que se debe analizar el resultado del segundo levantamiento que se realizará a lo largo del segundo semestre del año y con ello obtener un promedio ponderado de dichos resultados para generar una conclusión que sea real y que se pueda proyectar como un impacto verdadero en el cantón de San Carlos.

Dentro de los aspectos generales podemos observar resultados principalmente relacionados con evaluaciones positivas en los programas de ejecución y evaluaciones cualitativas en los programas de comunicación. Existen requerimientos de algunas poblaciones o distritos del cantón en cuanto a la necesidad de atención a temas como Recolección de Residuos o fiscalización de los encargados de realizar este trabajo, así como en el tema de mantenimiento de la red vial, pues aunque menciona la labor efectuada en algunas poblaciones los entrevistados requieren a la administración municipal para que amplíe el ámbito de acción y mejore la carpeta en algunas comunidades.

Otro de los temas importantes a considerar son los porcentajes en las calificaciones de cada categoría, pues aunque nos permiten sacar conclusiones en algunos casos refieren variables con resultados muy polarizados.

Variable	Evaluación 1
¿Cuenta la Municipalidad con alguna estrategia para motivar al ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos?	Si
¿Sabe si la Municipalidad realizó campañas de sensibilización a la ciudadanía para promover la cultura de recolección separada, de la limpieza de los espacios públicos y de gestión integral de residuos?	Si
¿Cuenta la Municipalidad con campañas de sensibilización para promover cultura de limpieza de espacios públicos y eliminación de vertederos?	Si
¿Qué evaluación le otorga a la calidad del servicio de recolección, depósito y tratamiento de residuos brindado al usuario?	Bueno
¿Qué calificación le otorga a la calidad del servicio de aseo de vías y sitios públicos brindado a los usuarios?	Bueno
¿Cuenta la Municipalidad con un encargado o departamento para aclarar requisitos, responsabilidades y obligaciones sobre trámites de Uso de Suelo, permisos de construcción y patentes?	Si
¿Qué evaluación le otorga a los servicios de urbanismo brindado por la Municipalidad?	Bueno
Evaluación de la Red Vial Cantonal por parte de los usuarios	Regular
Evaluación sobre la calidad de los programas sociales brindados a los ciudadanos del cantón.	Bueno
Evaluación programas educativos, culturales y deportivos.	Bueno
Evaluación sobre la calidad del servicio de Seguridad y Vigilancia en la comunidad a través de la Policía Municipal	Regular
Evaluación para el Suministro de Agua Potable	Bueno
Evaluación al servicio de parques y obras de ornato	Excelente
Evaluación de la atención del funcionario municipal	Bueno
Evaluación al programa de Mercados, Plazas y Ferias	Bueno
¿Comunica la Municipalidad sus programas de protección de medio ambiente?	Si
Evaluación Programas Protección Medio Ambiente	Bueno
Atención emergencias cantonales	Bueno

Fuente: Elaboración Propia

De esta manera presentamos los resultados obtenidos en el primer semestre del año por lo que es importante el análisis de las autoridades municipales, sus recomendaciones para el siguiente levantamiento y las consideraciones que sean oportunas aplicar para el mejor resultado de esta investigación.

Para el siguiente semestre se evaluarán las mismas variables y se presentarán los resultados promedio ponderados en cada caso, así como la evaluación comparativa anual correspondiente al reporte que debe realizarse en el año 2025.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados del segundo semestre y finales

A partir de este capítulo veremos los resultados del segundo semestre mediante gráficos comparativos con el primer semestre, lo que nos permitirá generar una conclusión sobre el impacto que tuvo la labor municipal en los ciudadanos.

En la generalidad los resultados son positivos, mostrando un crecimiento en las cantidades de calificaciones promedios finales que se reúnen en las categorías aprobatorias, siendo una particularidad del estudio que no existen evaluaciones en las categorizaciones de muy mala o mala según se podrá apreciar más adelante.

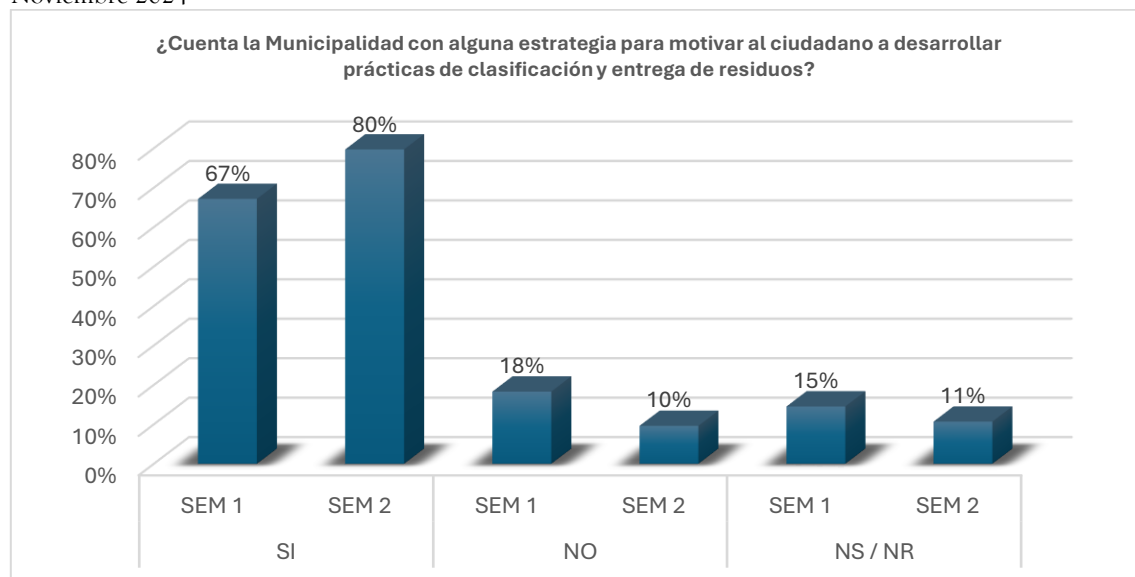
Para la comparación con respecto al año 2023 es importante indicar que se muestra crecimiento tanto en la categoría final obtenida en el año 2024 como en la cantidad de calificaciones que se reúnen en ellas, por lo que el resultado cobra mucho más fuerza.

La evidencia estadística nos permite concluir que los ciudadanos del cantón de San Carlos consideran que hay consistencia y homogeneidad en la ejecución de los programas municipales, sin tomar en cuenta que algunos de ellos requieren de mayor cantidad de tiempo, recursos financieros o humanos para su realización, así como una percepción muy positiva en variables como Parque y los temas ambientales. Vale la pena indicar que el lector observará la evaluación de los ítems del Índice de Gestión de los Servicios Municipales en el orden en el que la Contraloría General de la República los evalúa, siendo ambientales el primero, seguido por los temas viales y finalizando con los sociales.

Segundo levantamiento muestral y comparativo final

20. ¿Motiva la Municipalidad a sus ciudadanos a la clasificación y entrega de residuos?

Gráfico 20
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

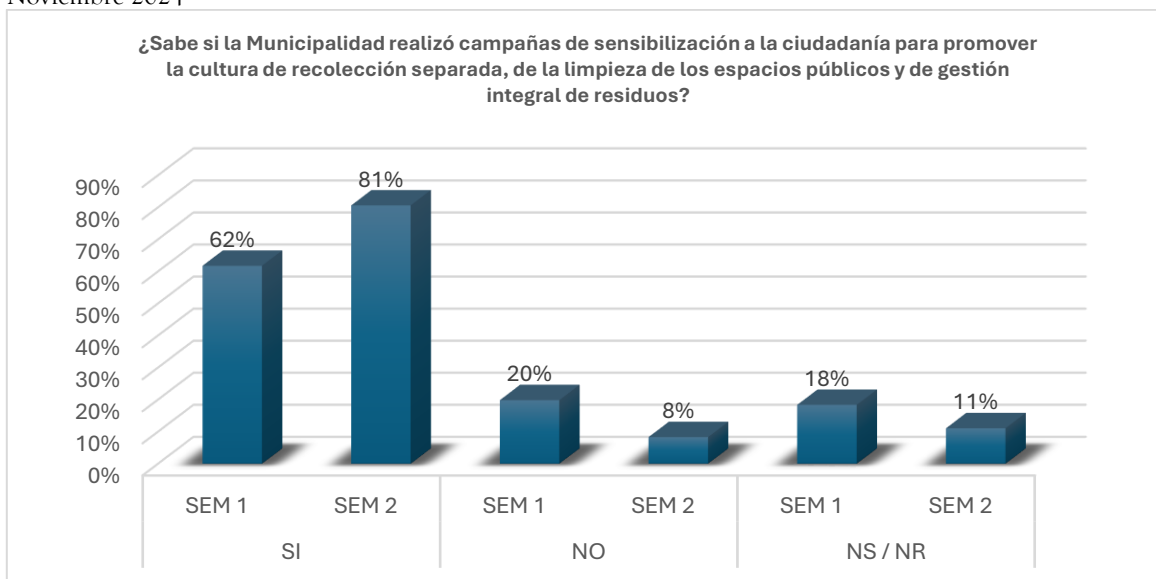
Cuadro 20
Noviembre 2024

DISTRITOS	SI		NO		NS / NR	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	65%	85%	12%	9%	23%	6%
Florencia	76%	76%	22%	13%	2%	11%
Buenavista	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	67%	78%	16%	8%	17%	14%
Venecia	64%	85%	21%	14%	15%	1%
Pital	45%	77%	22%	7%	33%	16%
Fortuna	56%	83%	15%	9%	29%	8%
Tigra	58%	82%	31%	11%	11%	7%
Palmera	61%	66%	15%	8%	24%	26%
Venado	72%	50%	11%	25%	17%	25%
Cutris	67%	83%	24%	4%	9%	13%
Monterrey	69%	80%	28%	11%	3%	9%
Pocosol	73%	91%	21%	6%	6%	3%
PROMEDIO	67%	80%	18%	10%	15%	11%

Fuente: Elaboración propia

21. ¿Se realizan durante el año campañas de sensibilización ciudadana para promover una cultura de recolección separada de la limpieza de los espacios públicos y de gestión integral de residuos?

Gráfico 21
 Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

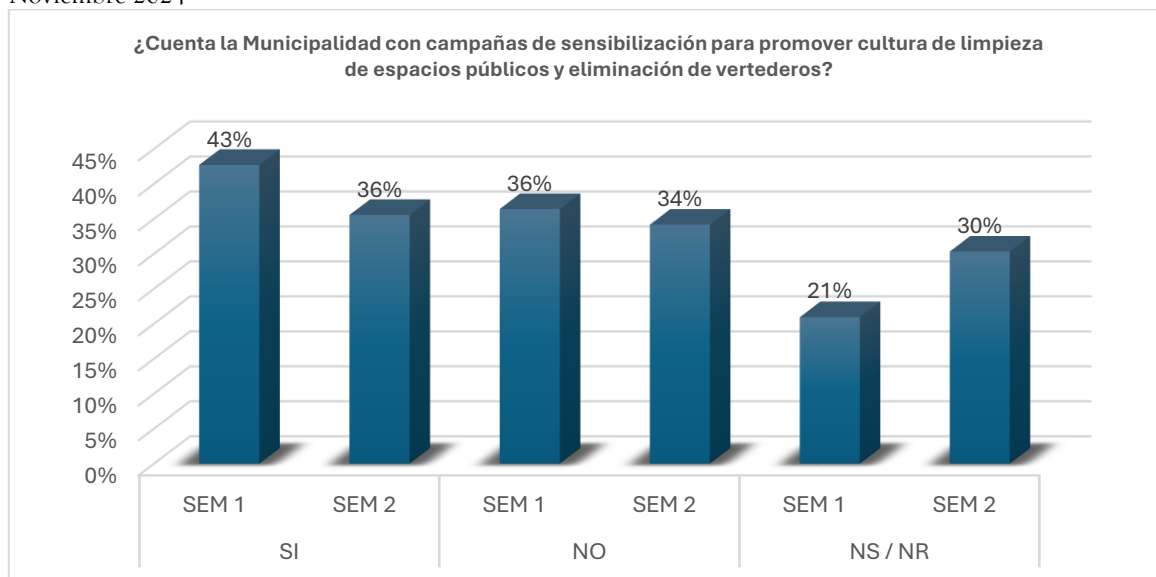
Cuadro 21
 Noviembre 2024

DISTRITOS	SI		NO		NS / NR	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	76%	86%	11%	7%	13%	7%
Florencia	54%	77%	32%	5%	14%	18%
Buenavista	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	36%	63%	41%	9%	23%	28%
Venecia	54%	73%	13%	11%	33%	16%
Pital	47%	84%	27%	15%	26%	1%
Fortuna	67%	68%	28%	9%	5%	23%
Tigra	58%	79%	16%	15%	26%	6%
Palmera	61%	72%	33%	8%	6%	20%
Venado	77%	100%	16%	0%	7%	0%
Cutris	49%	89%	19%	9%	32%	2%
Monterrey	52%	86%	13%	9%	35%	5%
Pocosol	72%	71%	9%	11%	19%	18%
PROMEDIO	62%	81%	20%	8%	18%	11%

Fuente: Elaboración propia

22. ¿Se realizan durante el año campañas de sensibilización ciudadana para promover una cultura de limpieza de espacios públicos y eliminación de vertederos?

Gráfico 22
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

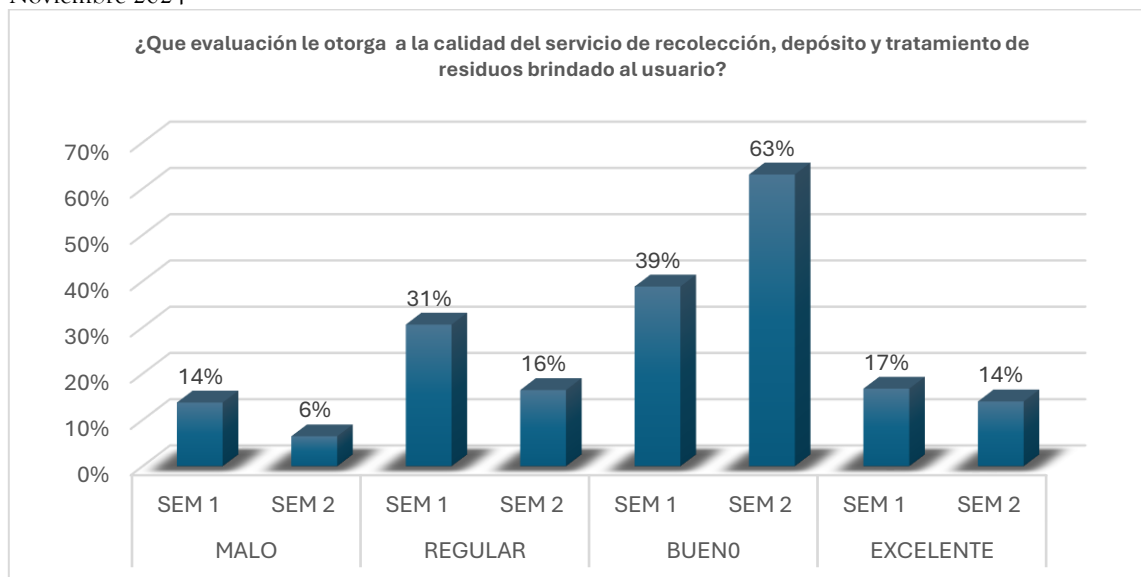
Cuadro 22
Noviembre 2024

DISTRITOS	SI		NO		NS / NR	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	44%	51%	33%	32%	23%	17%
Florenia	53%	43%	44%	51%	3%	6%
Buenavista	34%	0%	33%	0%	33%	100%
Aguas Zarcas	37%	47%	45%	21%	18%	32%
Venecia	63%	39%	32%	44%	5%	17%
Pital	44%	23%	15%	42%	41%	35%
Fortuna	51%	32%	34%	37%	15%	31%
Tigra	23%	45%	42%	46%	35%	9%
Palmera	41%	35%	36%	52%	23%	13%
Venado	37%	50%	57%	0%	6%	50%
Cutris	46%	43%	43%	29%	11%	28%
Monterrey	33%	25%	24%	51%	43%	24%
Pocosol	49%	29%	35%	39%	16%	32%
PROMEDIO	43%	36%	36%	34%	21%	30%

Fuente: Elaboración propia

23. ¿Qué calificación le brinda al servicio de recolección, depósito y tratamiento de residuos brindado al usuario?

Gráfico 23
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

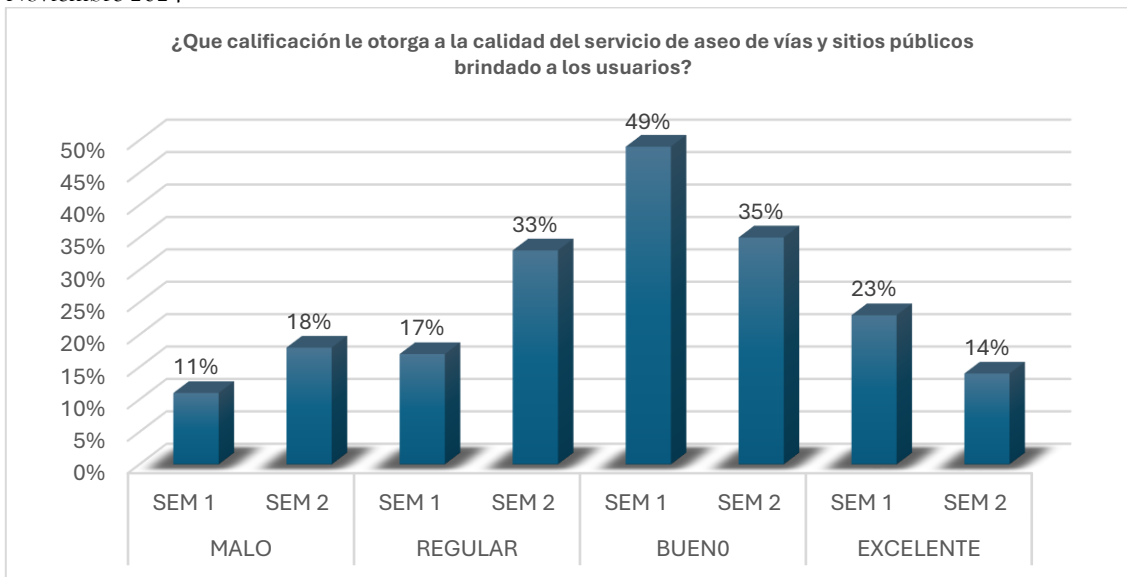
Cuadro 23
Noviembre 2024

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	19%	9%	27%	17%	48%	67%	6%	7%
Florencia	3%	8%	29%	14%	42%	59%	26%	19%
Buenavista	0%	0%	66%	0%	34%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	14%	8%	31%	21%	41%	46%	14%	25%
Venecia	7%	5%	14%	17%	62%	56%	17%	22%
Pital	29%	9%	39%	21%	21%	63%	11%	7%
Fortuna	18%	7%	38%	15%	33%	45%	11%	33%
Tigra	8%	9%	24%	9%	52%	47%	16%	35%
Palmera	27%	5%	36%	21%	26%	63%	11%	11%
Venado	9%	0%	15%	0%	37%	100%	39%	0%
Cutris	17%	6%	27%	20%	37%	68%	19%	6%
Monterrey	6%	11%	11%	26%	57%	57%	26%	6%
Pocosol	22%	7%	41%	33%	15%	49%	22%	11%
PROMEDIO	14%	6%	31%	16%	39%	63%	17%	14%

Fuente: Elaboración propia

24. ¿Qué calificación le otorga a la calidad del servicio de aseo de vías y sitios públicos brindado a los usuarios?

Gráfico 24
 Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

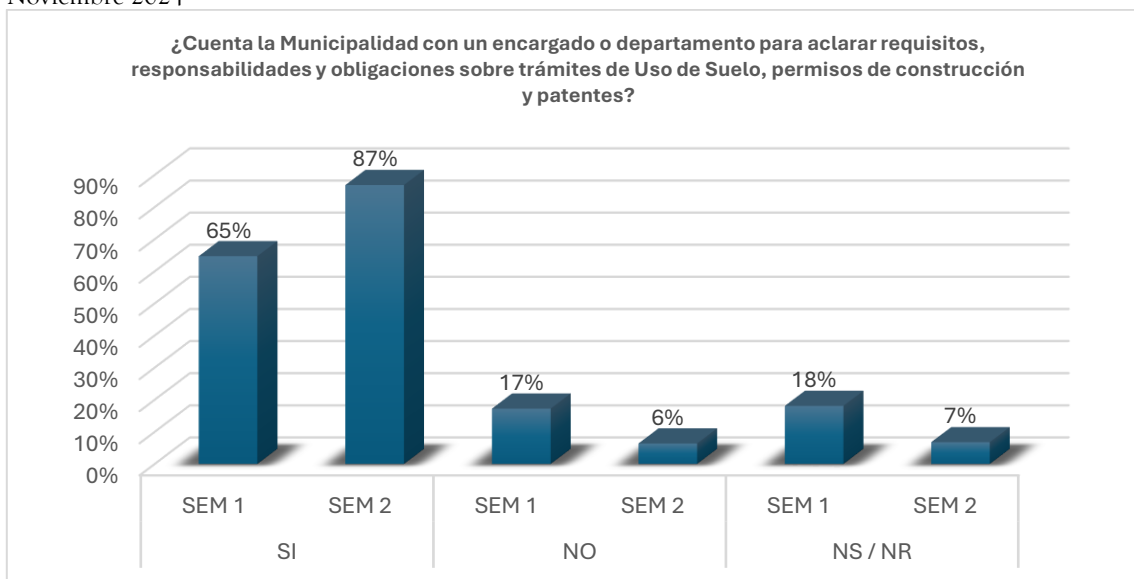
Cuadro 24
 Noviembre 2024

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	11%	18%	17%	33%	49%	35%	23%	14%

Fuente: Elaboración propia

25. ¿Cuenta la Municipalidad con un encargado o departamento para aclarar requisitos, responsabilidades y obligaciones sobre trámites de Uso de Suelo, permisos de construcción y patentes?

Gráfico 25
 Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

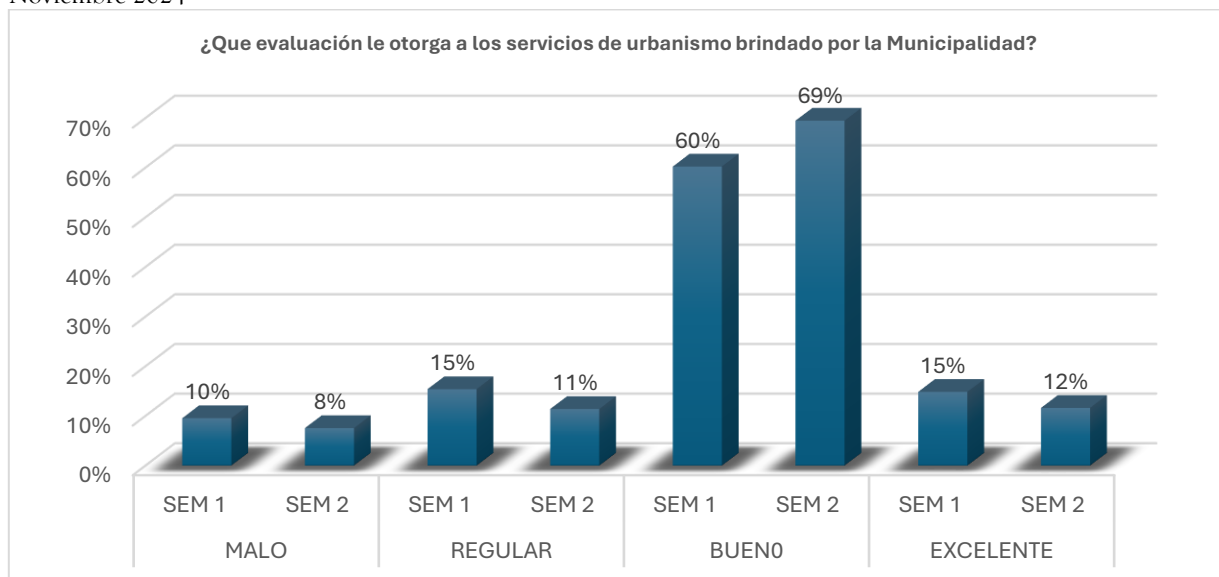
Cuadro 25
 Noviembre 2024

DISTRITOS	SI		NO		NS / NR	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	73%	93%	19%	5%	8%	2%
Florencia	59%	88%	13%	8%	28%	4%
Buenavista	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	45%	87%	32%	7%	23%	6%
Venecia	53%	89%	25%	9%	22%	2%
Pital	47%	67%	19%	4%	34%	29%
Fortuna	67%	91%	22%	5%	11%	4%
Tigra	61%	78%	25%	5%	14%	17%
Palmera	75%	86%	21%	8%	4%	6%
Venado	63%	100%	13%	0%	24%	0%
Cutris	57%	78%	9%	14%	34%	8%
Monterrey	68%	84%	11%	9%	21%	7%
Pocosol	73%	88%	15%	9%	12%	3%
PROMEDIO	65%	87%	17%	6%	18%	7%

Fuente: Elaboración propia

26. ¿Qué evaluación le otorga a los servicios de urbanismo brindado por la Municipalidad?

Gráfico 26
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

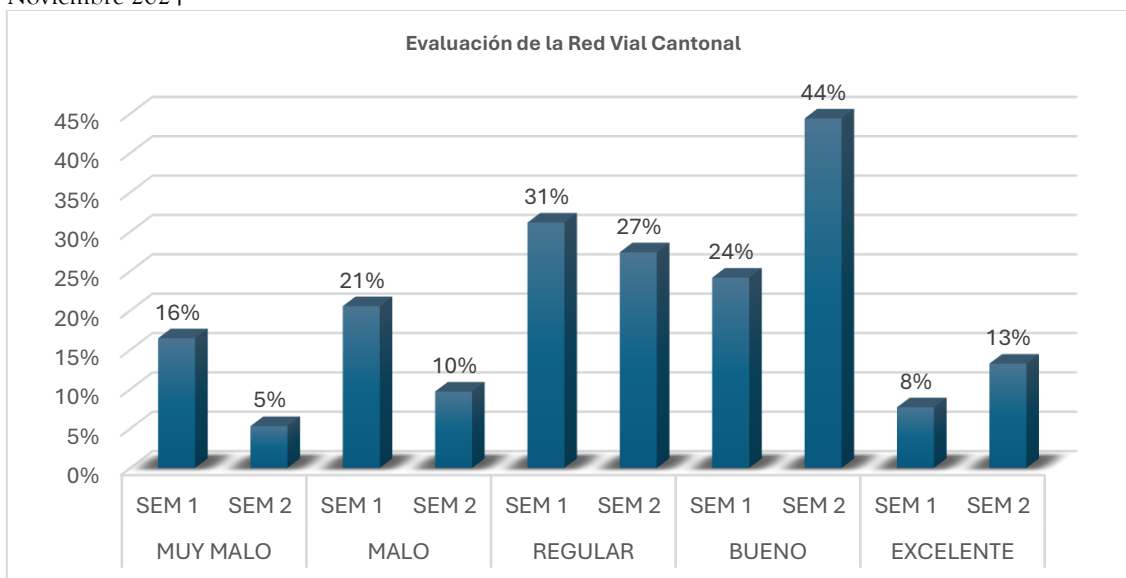
Cuadro 26
Noviembre 2024

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	19%	9%	16%	21%	47%	63%	18%	7%
Florencia	9%	7%	11%	9%	55%	67%	25%	17%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	78%	100%	22%	0%
Aguas Zarcas	21%	11%	16%	13%	53%	65%	10%	11%
Venecia	3%	7%	14%	21%	56%	68%	27%	4%
Pital	15%	9%	21%	3%	55%	74%	9%	14%
Fortuna	7%	7%	17%	15%	69%	65%	7%	13%
Tigra	4%	12%	11%	23%	56%	58%	29%	7%
Palmera	8%	7%	17%	17%	72%	73%	3%	3%
Venado	11%	0%	22%	0%	55%	100%	12%	0%
Cutris	6%	9%	14%	11%	68%	66%	12%	14%
Monterrey	13%	7%	22%	9%	61%	46%	4%	38%
Pocosol	8%	13%	19%	6%	58%	58%	15%	23%
PROMEDIO	10%	8%	15%	11%	60%	69%	15%	12%

Fuente: Elaboración propia

27. Evaluación de la Red Vial Cantonal por parte de los usuarios

Gráfico 27
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

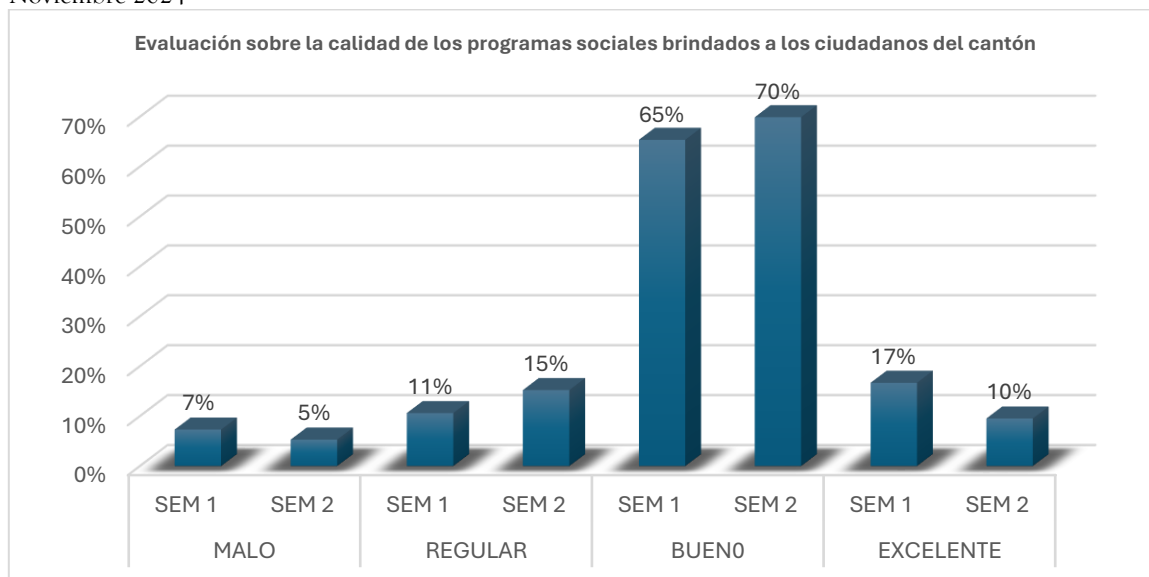
Cuadro 27
Noviembre 2024

DISTRITOS	MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	11%	6%	18%	11%	42%	42%	23%	34%	6%	7%
Florencia	6%	4%	19%	9%	66%	33%	6%	34%	3%	20%
Buenavista	66%	0%	34%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	9%	5%	16%	9%	25%	44%	42%	33%	8%	9%
Venecia	7%	4%	15%	13%	21%	42%	52%	24%	5%	17%
Pital	26%	15%	29%	16%	38%	24%	4%	27%	3%	18%
Fortuna	17%	9%	24%	9%	31%	29%	22%	45%	6%	8%
Tigra	5%	3%	17%	12%	27%	34%	44%	35%	7%	16%
Palmera	9%	3%	14%	11%	31%	31%	33%	42%	13%	13%
Venado	16%	0%	21%	0%	36%	0%	19%	100%	8%	0%
Cutris	14%	7%	19%	9%	24%	27%	26%	38%	17%	19%
Monterrey	19%	9%	26%	11%	33%	29%	14%	34%	8%	17%
Pocosol	9%	4%	15%	16%	31%	21%	29%	31%	16%	28%
PROMEDIO	16%	5%	21%	10%	31%	27%	24%	44%	8%	13%

Fuente: Elaboración propia

28. Evaluación sobre la calidad de los programas sociales brindados a los ciudadanos del cantón.

Gráfico 28
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

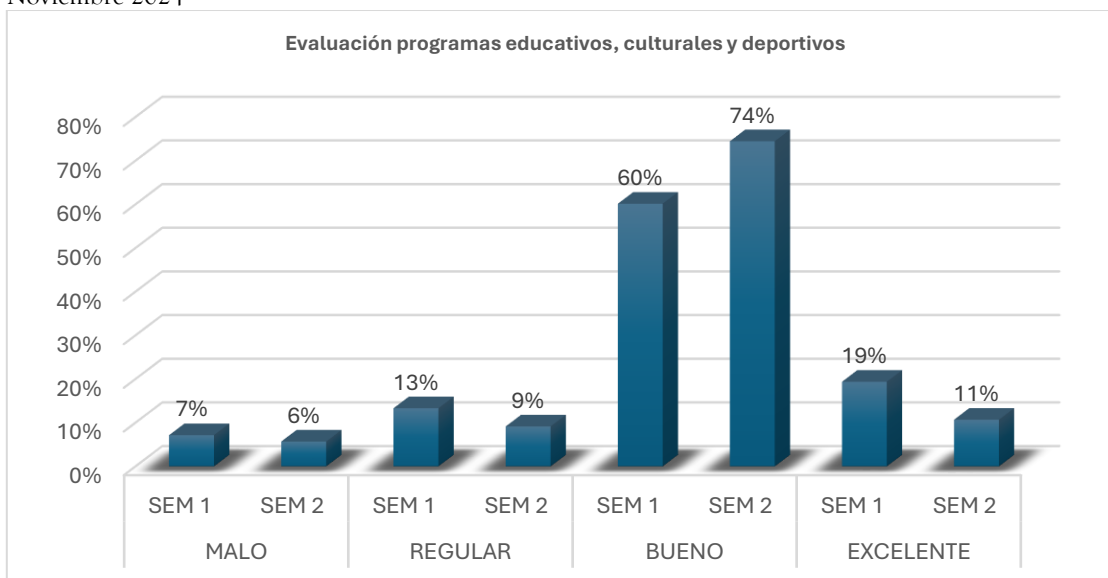
Cuadro 28
Noviembre 2024

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	12%	9%	16%	23%	65%	56%	7%	12%
Florencia	9%	4%	9%	18%	57%	75%	25%	3%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	7%	7%	8%	23%	73%	64%	12%	6%
Venecia	12%	4%	12%	21%	57%	66%	19%	9%
Pital	6%	7%	15%	24%	68%	56%	11%	13%
Fortuna	4%	8%	16%	18%	62%	64%	18%	10%
Tigra	8%	5%	9%	21%	69%	58%	14%	16%
Palmera	9%	9%	8%	15%	58%	57%	25%	19%
Venado	3%	0%	16%	0%	63%	100%	18%	0%
Cutris	12%	6%	9%	13%	56%	67%	23%	14%
Monterrey	4%	7%	11%	17%	63%	63%	22%	13%
Pocosol	9%	3%	9%	5%	59%	83%	23%	9%
PROMEDIO	7%	5%	11%	15%	65%	70%	17%	10%

Fuente: Elaboración propia

29. Evaluación programas educativos, culturales y deportivos.

Gráfico 29
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

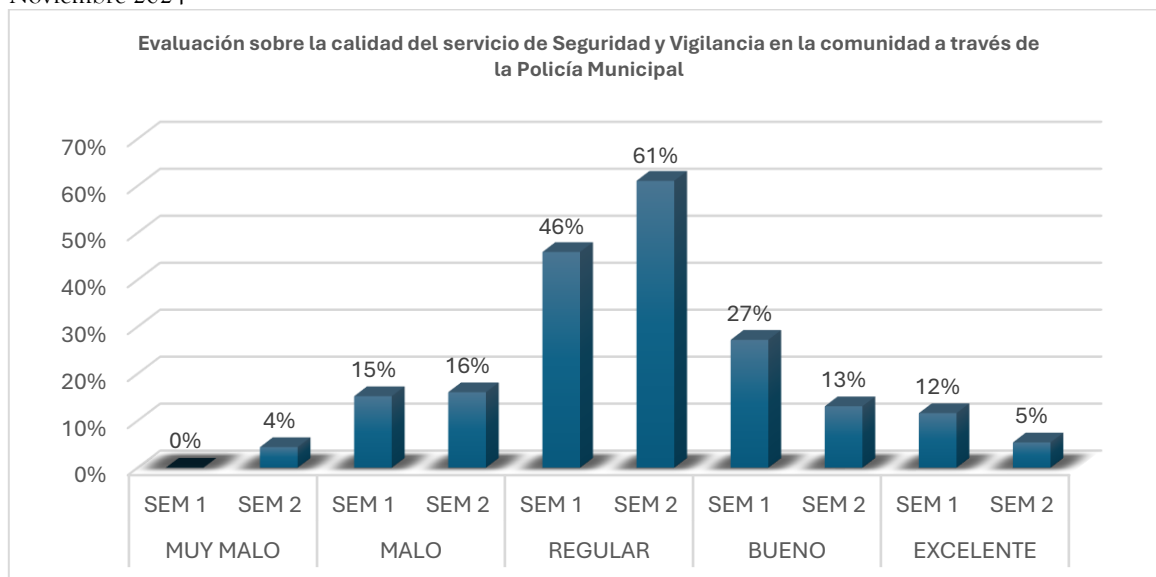
Cuadro 29
Noviembre 2024

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	12%	7%	21%	9%	44%	66%	23%	18%
Florencia	15%	6%	12%	11%	71%	75%	2%	8%
Buenavista	0%	0%	17%	0%	57%	100%	26%	0%
Aguas Zarcas	5%	8%	9%	15%	72%	66%	14%	11%
Venecia	8%	7%	11%	8%	63%	81%	18%	4%
Pital	4%	8%	15%	14%	58%	57%	23%	21%
Fortuna	5%	9%	14%	9%	63%	65%	18%	17%
Tigra	6%	5%	1%	12%	76%	67%	17%	16%
Palmera	5%	3%	21%	14%	61%	68%	13%	15%
Venado	9%	0%	13%	0%	57%	100%	21%	0%
Cutris	11%	4%	17%	7%	44%	77%	28%	12%
Monterrey	5%	8%	9%	9%	54%	68%	32%	15%
Pocosol	8%	9%	13%	11%	62%	78%	17%	2%
PROMEDIO	7%	6%	13%	9%	60%	74%	19%	11%

Fuente: Elaboración propia

30. Evaluación sobre la calidad del servicio de Seguridad y Vigilancia en la comunidad a través de la Policía Municipal

Gráfico 30
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

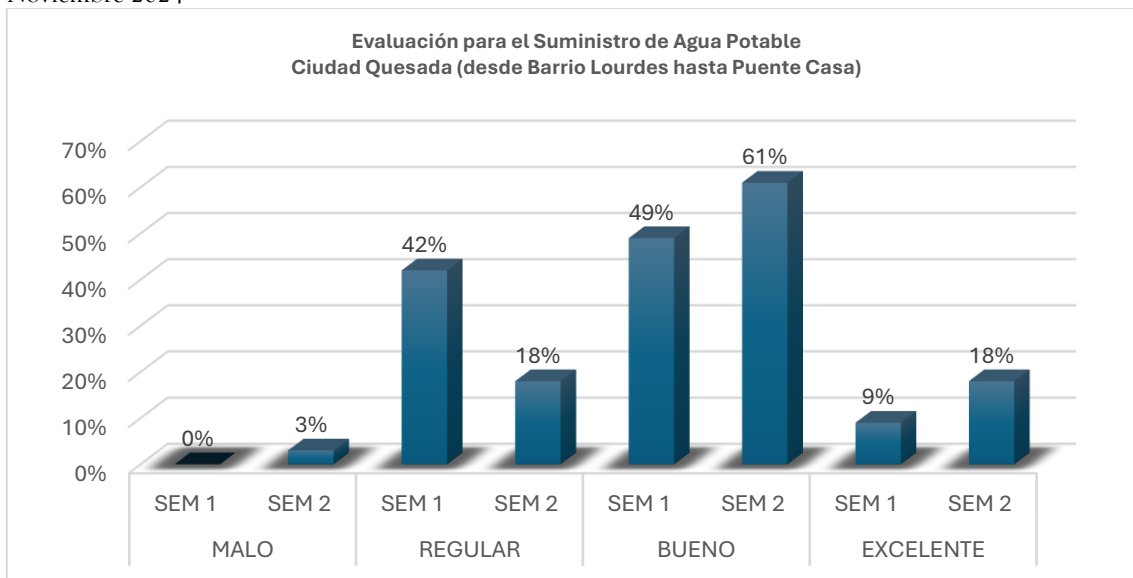
Cuadro 30
Noviembre 2024

DISTRITOS	MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	0%	11%	23%	19%	41%	64%	22%	4%	14%	2%
Florencia	0%	8%	9%	11%	19%	45%	56%	23%	16%	13%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	66%	66%	34%	34%	0%	0%
Aguas Zarcas	0%	9%	26%	19%	21%	54%	41%	11%	12%	7%
Venecia	0%	0%	16%	22%	32%	61%	26%	14%	26%	3%
Pital	0%	6%	9%	16%	43%	72%	31%	4%	17%	2%
Fortuna	0%	12%	4%	21%	65%	56%	23%	6%	8%	5%
Tigra	0%	0%	26%	17%	42%	68%	13%	9%	19%	6%
Palmera	0%	4%	18%	14%	52%	68%	21%	14%	9%	0%
Venado	0%	0%	7%	0%	67%	67%	15%	21%	11%	12%
Cutris	0%	0%	15%	22%	52%	54%	24%	13%	9%	11%
Monterrey	0%	0%	28%	21%	45%	61%	19%	12%	8%	6%
Pocosol	0%	7%	17%	27%	52%	58%	29%	5%	2%	3%
PROMEDIO	0%	4%	15%	16%	46%	61%	27%	13%	12%	5%

Fuente: Elaboración propia

31. Evaluación para el Suministro de Agua Potable

Gráfico 31
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

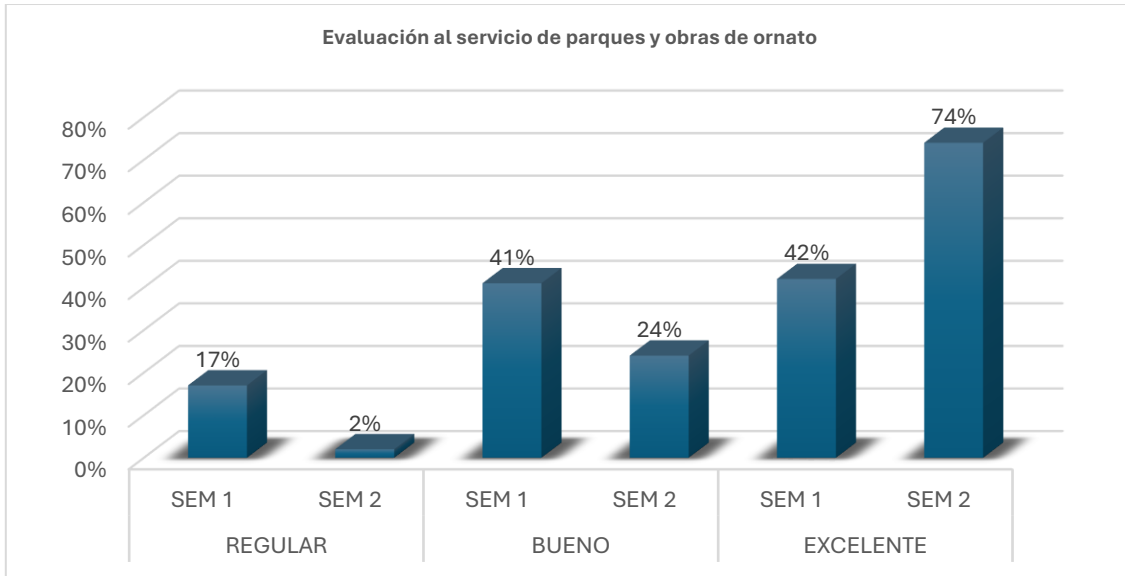
Cuadro 31
Noviembre 2024

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	42%	49%	9%
PROMEDIO	42%	49%	9%

Fuente: Elaboración propia

32. Evaluación al servicio de parques y obras de ornato

Gráfico 32
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

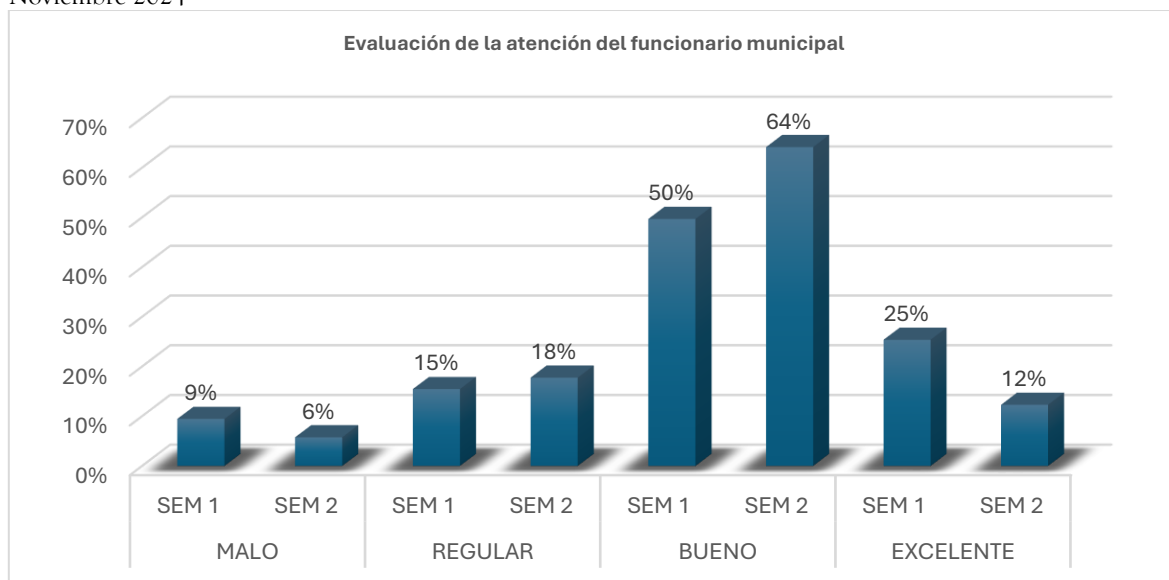
Cuadro 32
Noviembre 2024

DISTRITOS	REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	17%	2%	41%	24%	42%	74%

Fuente: Elaboración propia

33. Evaluación de la atención del funcionario municipal

Gráfico 33
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

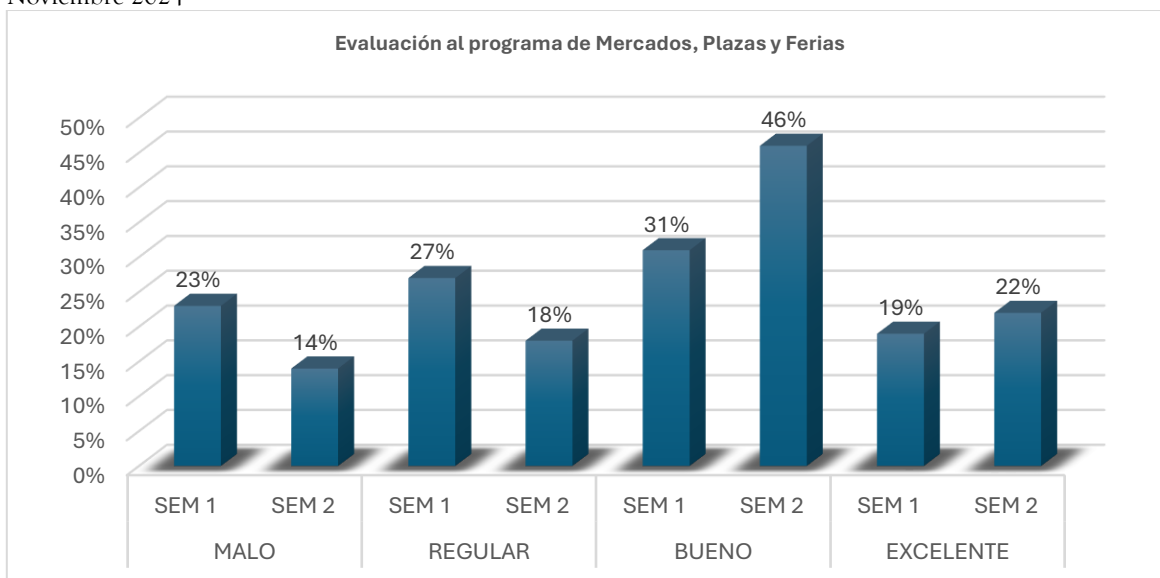
Cuadro 33
Noviembre 2024

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	9%	4%	22%	21%	56%	67%	13%	8%
Florencia	12%	4%	19%	19%	43%	59%	26%	18%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	36%	100%	64%	0%
Aguas Zarcas	22%	9%	26%	21%	49%	56%	3%	14%
Venecia	7%	5%	11%	17%	45%	56%	37%	22%
Pital	5%	7%	15%	19%	46%	64%	34%	10%
Fortuna	9%	8%	16%	19%	41%	49%	34%	24%
Tigra	8%	11%	9%	14%	37%	44%	46%	31%
Palmera	11%	4%	14%	26%	53%	66%	22%	4%
Venado	8%	0%	13%	0%	49%	100%	30%	0%
Cutris	9%	12%	17%	31%	63%	55%	11%	2%
Monterrey	15%	4%	22%	17%	59%	57%	4%	22%
Pocosol	8%	7%	17%	27%	69%	61%	6%	5%
PROMEDIO	9%	6%	15%	18%	50%	64%	25%	12%

Fuente: Elaboración propia

34. ¿Evaluación al programa de Mercados, Plazas y Ferias

Gráfico 34
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

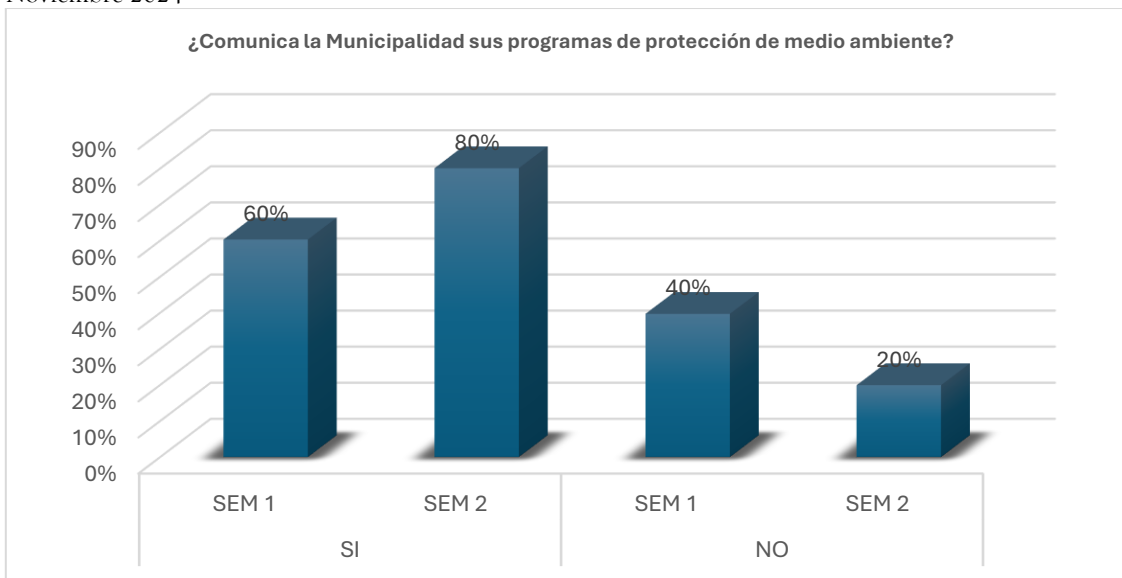
Cuadro 34
Noviembre 2024

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	23%	14%	27%	18%	31%	46%	19%	22%

Fuente: Elaboración propia

35. ¿Comunica la Municipalidad sus programas de protección de medio ambiente?

Gráfico 35
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

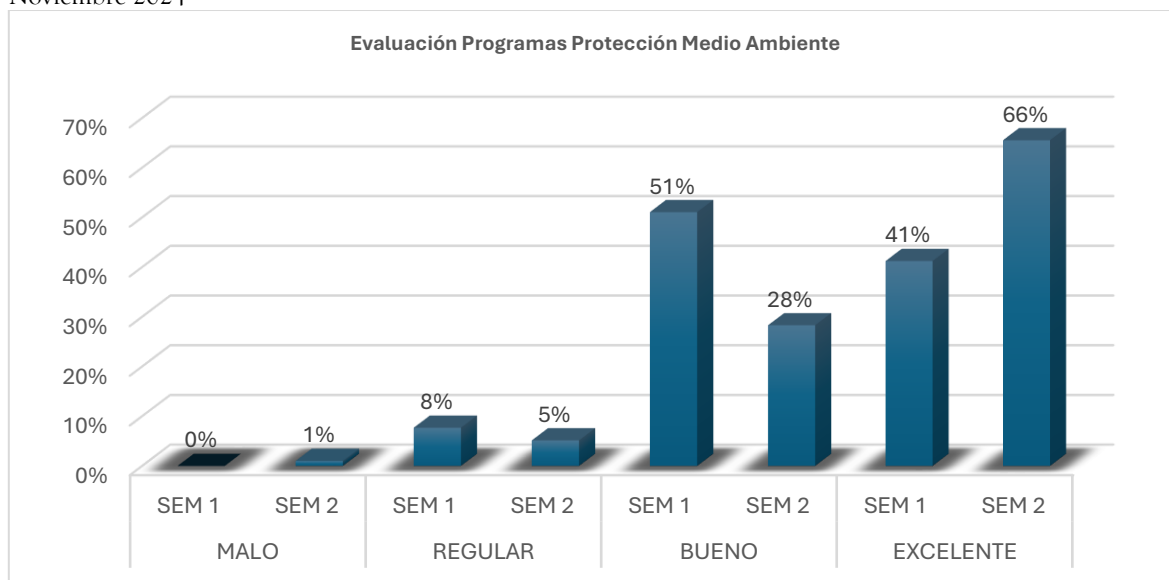
Cuadro 35
Noviembre 2024

DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	66%	74%	34%	26%
Florenia	58%	82%	42%	18%
Buenavista	100%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	46%	67%	54%	33%
Venecia	56%	74%	44%	26%
Pital	47%	56%	53%	44%
Fortuna	63%	68%	37%	32%
Tigra	56%	78%	44%	22%
Palmera	58%	79%	42%	21%
Venado	63%	100%	37%	0%
Cutris	64%	82%	36%	18%
Monterrey	58%	93%	42%	7%
Pocosol	49%	88%	51%	12%
PROMEDIO	60%	80%	40%	20%

Fuente: Elaboración propia

36. Evaluación Programas Protección Medio Ambiente

Gráfico 36
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

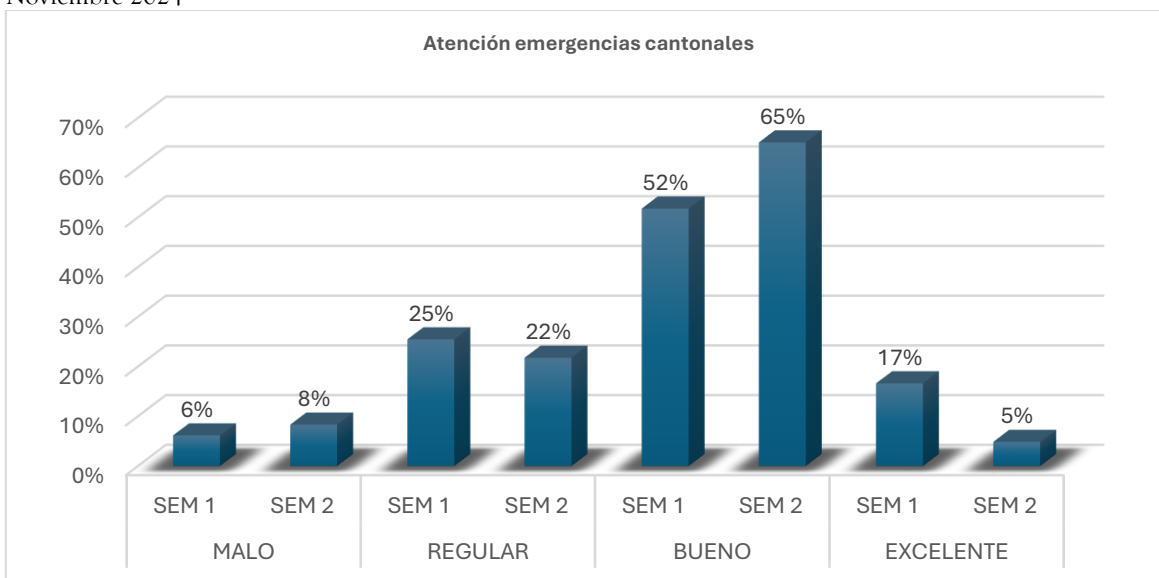
Cuadro 36
Noviembre 2024

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	0%	4%	9%	7%	47%	23%	44%	66%
Florencia	0%	0%	4%	0%	52%	44%	44%	56%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	34%	0%	66%	100%
Aguas Zarcas	0%	0%	7%	9%	57%	34%	36%	57%
Venecia	0%	0%	11%	8%	63%	45%	26%	47%
Pital	0%	2%	6%	7%	77%	36%	17%	55%
Fortuna	0%	4%	9%	9%	56%	29%	35%	58%
Tigra	0%	0%	13%	6%	44%	21%	43%	73%
Palmera	0%	0%	7%	4%	38%	44%	55%	52%
Venado	0%	0%	5%	0%	52%	0%	43%	100%
Cutris	0%	0%	7%	4%	48%	25%	45%	71%
Monterrey	0%	0%	9%	5%	39%	42%	52%	53%
Pocosol	0%	3%	13%	8%	57%	25%	30%	64%
PROMEDIO	0%	1%	8%	5%	51%	28%	41%	66%

Fuente: Elaboración propia

37. Atención emergencias cantonales

Gráfico 37
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

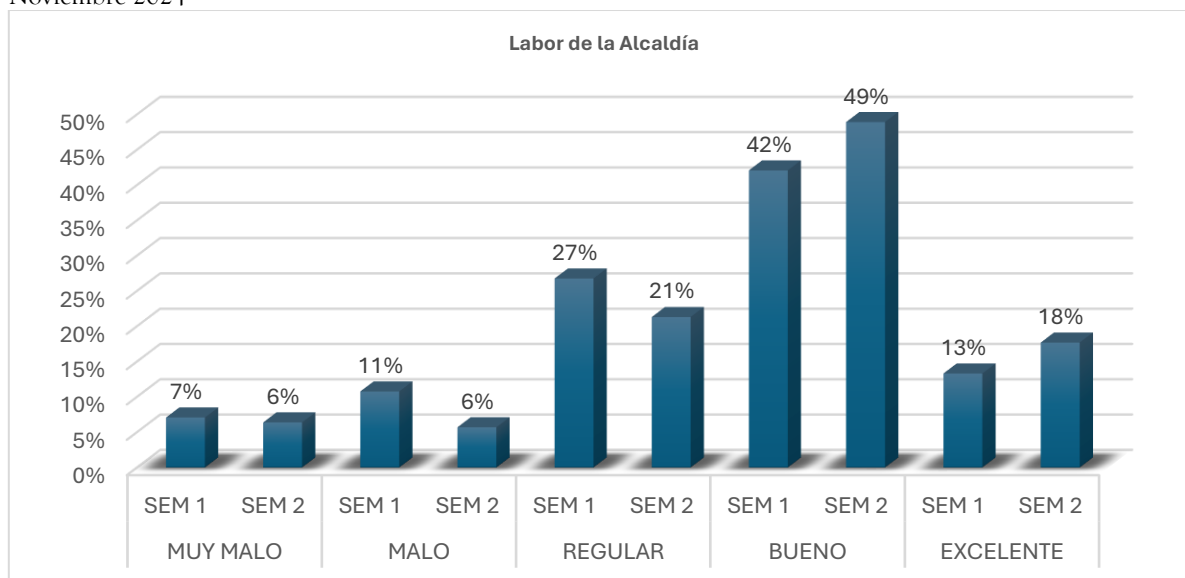
Cuadro 37
Noviembre 2024

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	12%	9%	43%	24%	37%	66%	8%	1%
Florencia	2%	7%	12%	31%	67%	51%	19%	11%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	21%	14%	44%	28%	31%	57%	4%	1%
Venecia	7%	8%	35%	19%	53%	67%	5%	6%
Pital	8%	11%	26%	25%	47%	62%	19%	2%
Fortuna	2%	9%	17%	29%	53%	53%	28%	9%
Tigra	4%	6%	32%	32%	44%	59%	20%	3%
Palmera	3%	9%	23%	21%	36%	61%	38%	9%
Venado	2%	0%	26%	0%	53%	100%	19%	0%
Cutris	6%	11%	31%	24%	47%	62%	16%	3%
Monterrey	8%	8%	24%	28%	42%	53%	26%	11%
Pocosol	5%	16%	18%	22%	63%	55%	14%	7%
PROMEDIO	6%	8%	25%	22%	52%	65%	17%	5%

Fuente: Elaboración propia

38. ¿Cómo evalúa la labor de la Alcaldía?

Gráfico 38
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

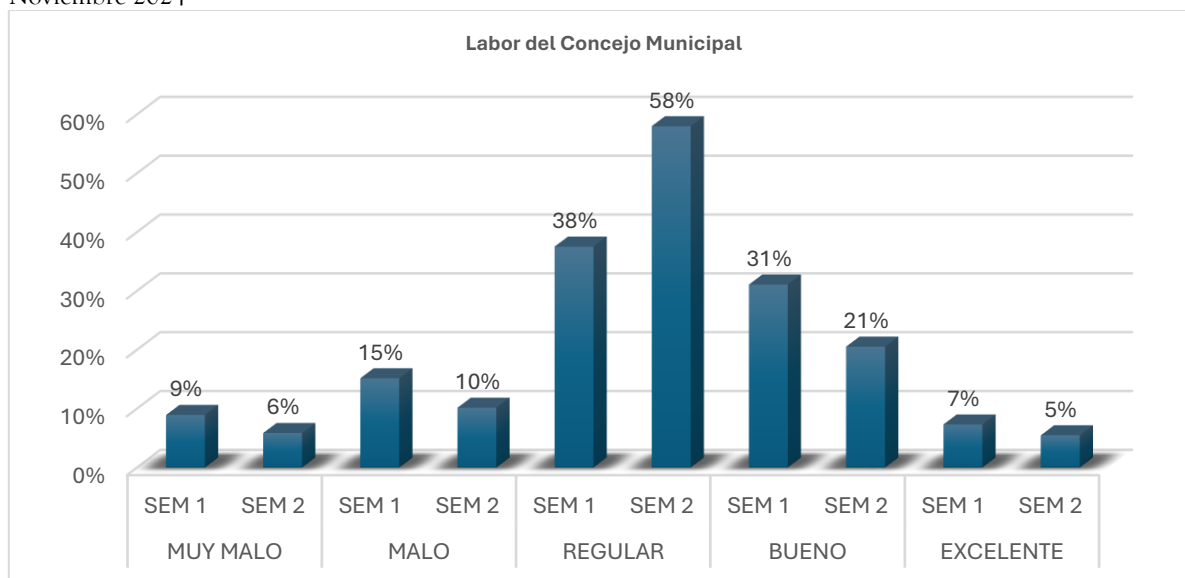
Cuadro 38
Noviembre 2024

DISTRITOS	MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	9%	5%	9%	9%	19%	21%	38%	42%	25%	23%
Florencia	11%	9%	16%	6%	26%	16%	45%	35%	2%	34%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	50%	66%	50%	34%	0%	0%
Aguas Zarcas	21%	16%	31%	5%	28%	11%	17%	53%	3%	15%
Venecia	5%	8%	22%	8%	24%	16%	43%	42%	6%	26%
Pital	5%	9%	11%	9%	11%	21%	34%	35%	39%	26%
Fortuna	3%	7%	8%	5%	11%	22%	38%	46%	40%	20%
Tigra	7%	3%	9%	7%	12%	25%	45%	53%	27%	12%
Palmera	8%	4%	8%	3%	14%	18%	45%	42%	25%	33%
Venado	0%	0%	0%	0%	50%	0%	50%	100%	0%	0%
Cutris	11%	6%	12%	5%	21%	24%	52%	46%	4%	19%
Monterrey	0%	7%	0%	8%	67%	15%	33%	56%	0%	14%
Pocosol	12%	9%	14%	9%	15%	22%	57%	52%	2%	8%
PROMEDIO	7%	6%	11%	6%	27%	21%	42%	49%	13%	18%

Fuente: Elaboración propia

39. ¿Cómo evalúa la labor de la Concejo Municipal?

Gráfico 39
Noviembre 2024



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 39
Noviembre 2024

DISTRITOS	MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	11%	8%	21%	16%	52%	46%	11%	22%	5%	8%
Florencia	16%	8%	31%	11%	33%	56%	12%	18%	8%	7%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	50%	100%	50%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	21%	6%	28%	9%	32%	39%	11%	32%	8%	14%
Venecia	12%	9%	19%	13%	35%	64%	21%	14%	13%	0%
Pital	9%	4%	21%	8%	26%	52%	31%	34%	13%	2%
Fortuna	11%	9%	16%	16%	29%	47%	33%	11%	11%	17%
Tigra	7%	6%	18%	14%	31%	62%	41%	18%	3%	0%
Palmera	12%	8%	16%	18%	24%	37%	41%	28%	7%	9%
Venado	0%	0%	0%	0%	50%	100%	50%	0%	0%	0%
Cutris	9%	6%	16%	7%	15%	44%	41%	41%	19%	2%
Monterrey	0%	4%	0%	14%	67%	55%	33%	18%	0%	9%
Pocosol	8%	8%	11%	6%	44%	52%	29%	31%	8%	3%
PROMEDIO	9%	6%	15%	10%	38%	58%	31%	21%	7%	5%

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN 2024

Observaciones Generales

Las evaluaciones de las variables del Índice de Gestión de los Servicios Municipales tienen como particularidad que permiten conocer el impacto que tuvieron en la población la ejecución de los programas y el éxito alcanzado, la necesidad de mejora y la voz de los ciudadanos requiriendo ayuda en algunas situaciones específicas. En el caso que nos ocupa podemos indicar que la evidencia estadística nos permite concluir que existe una tendencia de pensamiento muy homogénea sobre la labor municipal, siendo que no existe una única conclusión sobre la gestión municipal, pero sí que ninguna de las estudiadas finalizó en las categorías de mala y muy mala, lo cual confirma un impacto positivo y en el comparativo anual destacar un mejoramiento en las calificaciones así como con las categorizaciones.

Si revisamos los resultados en materia de gestión social podemos apreciar comentarios de los ciudadanos en temas como el concierto dirigido al talento de los músicos del cantón, los programas de atención a la mujer por violencia y su preparación para actuar en situaciones de este tipo, los programas de atención al Adulto Mayor, los eventos dirigidos a esta población, entre otros.

Destacan los programas de recuperación de espacios y parques como los indicados de Barrio La Cruz y Parque Central del que mencionan la iluminación que se efectuó para las actividades de independencia y el estado en el que se encuentran. Solicitaron que en el parque central haya mayor atención debido a la presencia de personas que venden drogas o realizan otras actividades delictivas.

En materia de programas ambientales los ciudadanos hacen referencia a las campañas de vidrio y reciclaje; a la ejecución de los programas de recolección de residuos tradicionales, no tradicionales, programas de electrónicos y las campañas a favor del ambiente y cuidado de la salud, siendo que reiteran la necesidad de que los programas relacionados con reciclaje puedan ejecutarse con mayor periodicidad a lo largo del año, campañas de cómo separar residuos, campaña de reciclaje y campañas de aparatos electrónicos y eléctricos. Asimismo hacen referencia a las ferias de emprendedores ambientales, la capacitación de la población en materia de protección ambiental y la lucha por el mejoramiento de la condición ambiental en todo el cantón.

En este tema alzarón algunas voces con motivo de la posibilidad de incremento en la tarifa, expresando que la ciudadanía aún no se encuentra en condiciones para asumir un costo adicional por estos servicios, lo mismo expresaron en el tema de la posibilidad de incremento en la tarifa de agua, agregaron que se presentan muchos cortes imprevistos o no avisan sobre los cortes por mantenimiento y esto afecta a grupos de personas como adultos mayores, enfermos o trabajadores.

En cuanto a la Gestión Vial podemos indicar que los ciudadanos hacen referencia a la atención que la Municipalidad está brindando a calles y caminos, en algunos casos expresan que los bacheos o reparaciones parciales no son efectivos en sus comunidades debido al clima o la cantidad de tránsito, sin embargo agradecen que poco a poco se han estado interviniendo diferentes sectores de los distritos por lo que requieren que se realice con asfalto completo. Destacan señalamientos como Garabito de Aguas Zarcas debido a asfaltado y cuneta, lo efectuado en

barrio La Candelaria de Venecia, La Torre, Barrio Los Ángeles, calle entre Los Ángeles y Tres Esquinas de La Fortuna, así como calle Platanar en Florencia.

Por otra parte piden ayuda para intervenir Calle Trapiche de Pital, calle Barrio Los Ángeles en Santa Rosa de Pocosol, carretera de acceso a Buenavista y Barrio Parajeles. Calle Los Pelicanos de la Tigra la cual además aseguran que no tienen agua y hay muchos adultos mayores.

Por aparte podemos destacar los comentarios que la ciudadanía realiza en materia de programas Educativos y Culturales, el plan de becas el cuál piden que se realice por distrito, con mayor cantidad y más opciones; destacan la labor que la municipalidad ha realizado en materia de capacitación y promoción de emprendedores, capacitación en materia sociocultural, coordinación con el Instituto Nacional de Aprendizaje para la generación de cursos que sean de utilidad para los ciudadanos.

De la misma manera los consultados destacan las ferias realizadas de emprendedores en algunos distritos como turismo y artesanales, así como las científicas y de vivienda, la relacionada los Encuentros Empresariales y la Promoción del Emprendedurismo.

Es importante indicar que pese estar muy agradecidos por los cursos impartidos para empresarios y personas físicas en diferentes áreas, si manifestaron la necesidad de que se abra a los distritos, que tengan mayor cupo sobre todo los que se efectuaron en materia de Empresa, Competitividad y Seguridad Turística,

mayor apoyo a emprendedores artesanales porque tienen menos recursos que los emprendedores comerciales.

En otros temas las personas destacan la buena acción de la Municipalidad por la donación de instrumentos a la Banda de La Tigra y la Escuela de Santa Rosa de Pocosol.

Finalmente es una tendencia muy marcada la solicitud de la ciudadanía para que se aclaren los temas relacionados con los parquímetros, su colocación en La Fortuna lo cual aseguran que está afectando sensiblemente el turismo, que se realizó sin consultar a la ciudadanía, que se consideró solo a una asociación y que su proceso de licitación tiene problemas que no han sido aclarados, igualmente aquellos que se encuentran en vías nacionales y de los que la población considera que la Municipalidad debe aclarar por la importancia que tiene para el crecimiento del cantón.

Es claro que el resultado de la ejecución programática municipal, que responde al Plan Estratégico y Plan de Gobierno, recibe una aprobación en sus diferentes ítems evaluados por el Índice de Gestión de los Servicios Municipales según se pudo apreciar en cada uno de los gráficos y cuadros anteriores, de manera que vamos a proceder a revisar el comparativo entre los dos semestres del año 2024 y su comparativo del año 2023 para verificar que entre los dos semestre se presenta un crecimiento sensible y cualitativo y entre los años 2023 y 2024 la variación es también cualitativa al pasar algunas variables de Bueno a Excelente o de Regular a Bueno según se va amostrar. Esto nos permite concluir que existe una tendencia de pensamiento entre los ciudadanos de que la labor municipal es aprobatoria.

Cuadro 40
Cuadro Resumen año 2024
Noviembre 2024

Variables	SEM 1	SEM 1	SEM 2	SEM 2	AÑO 2 4	AÑO 24	Variación
¿Cuenta con estrategia para motivar ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos?	Si	67%	Si	73%	Si	70%	-9%
¿Realizó campañas sensibilización promover cultura recolección separada, limpieza espacios públicos y gestión integral residuos?	Si	62%	Si	71%	Si	67%	-15%
¿Realiza campañas sensibilización promover cultura limpieza espacios públicos y eliminación vertederos?	Si	43%	Si	39%	Si	41%	9%
¿Que evaluación le otorga a la calidad del servicio de recolección, depósito y tratamiento de residuos brindado al usuario?	Bueno	39%	Bueno	51%	Bueno	45%	-31%
¿Qué calificación le otorga a la calidad del servicio de aseo de vías y sitios públicos brindado a los usuarios?	Bueno	49%	Bueno	42%	Bueno	46%	14%
¿Tiene encargado aclarar requisitos, responsabilidades y obligaciones	Si	65%	Si	76%	Si	71%	-17%

Variables	SEM 1	SEM 1	SEM 2	SEM 2	AÑO 2 4	AÑO 24	Variación
trámites Uso Suelo, permisos construcción y patentes?							
¿Que evaluación le otorga a los servicios de urbanismo brindado por la Municipalidad?	Bueno	60%	Bueno	65%	Bueno	63%	-8%
Evaluación de la Red Vial Cantonal por parte de los usuarios	Regular	31%	Bueno	34%	Bueno	33%	-10%
Evaluación sobre la calidad de los programas sociales brindados a los ciudadanos del cantón.	Bueno	65%	Bueno	68%	Bueno	67%	-5%
Evaluación programas educativos, culturales y deportivos.	Bueno	60%	Bueno	67%	Bueno	64%	-12%
Evaluación sobre la calidad del servicio de Seguridad y Vigilancia en la comunidad a través de la Policía Municipal	Regular	46%	Regular	54%	Regular	50%	-17%
Evaluación para el Suministro de Agua Potable	Bueno	49%	Bueno	55%	Bueno	52%	-12%
Evaluación al servicio de parques y obras de ornato	Excelente	42%	Excelente	58%	Excelente	50%	-38%
Evaluación de la atención del funcionario municipal	Bueno	50%	Bueno	57%	Bueno	54%	-14%

Variables	SEM 1	SEM 1	SEM 2	SEM 2	AÑO 2 4	AÑO 24	Variación
Evaluación al programa de Mercados, Plazas y Ferias	Bueno	31%	Bueno	39%	Bueno	35%	-26%
¿Comunica la Municipalidad sus programas de protección de medio ambiente?	Si	60%	Si	70%	Si	65%	-17%
Evaluación Programas Protección Medio Ambiente	Bueno	51%	Excelente	53%	Excelente	52%	-4%
Atención emergencias cantonales	Bueno	52%	Bueno	58%	Bueno	55%	-12%
Evaluación de la labor de la Alcaldía	Bueno	42%	Bueno	46%	Bueno	44%	-10%
Evaluación de la labor del Concejo Municipal	Regular	38%	Regular	48%	Regular	43%	-26%

Fuente: Elaboración propia

Ahora veamos los resultados del comparativo entre los años 2023 y 2024, para lo cual se puede observar el cambio entre las categorías y la variación porcentual por crecimiento o decrecimiento en la cantidad de calificaciones promedio finales en cada una de ellas.

Cuadro 41
Cuadro Resumen Comparativo años 2023 y 2024
Noviembre 2024

Variables	AÑO 23	AÑO 23	AÑO 24	AÑO 24	Variación
¿Cuenta con estrategia para motivar ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos?	Si	71%	Si	70%	1%
¿Realizó campañas sensibilización promover cultura recolección separada, limpieza espacios públicos y gestión integral residuos?	Si	76%	Si	67%	12%
¿Realiza campañas sensibilización promover cultura limpieza espacios públicos y eliminación vertederos?	-	-	Si	41%	-
¿Qué evaluación le otorga a la calidad del servicio de recolección, depósito y tratamiento de residuos brindado al usuario?	Bueno	65%	Bueno	45%	31%
¿Qué calificación le otorga a la calidad del servicio de aseo de vías y sitios públicos brindado a los usuarios?	Bueno	49%	Bueno	46%	6%
¿Tiene encargado aclarar requisitos, responsabilidades y obligaciones trámites Uso Suelo, permisos construcción y patentes?	-	-	Si	71%	-
¿Que evaluación le otorga a los servicios de urbanismo brindado por la Municipalidad?	Bueno	68%	Bueno	63%	7%
Evaluación de la Red Vial Cantonal por parte de los usuarios	Regular	22%	Bueno	33%	-50%
Evaluación sobre la calidad de los programas sociales brindados a los ciudadanos del cantón.	Bueno	43%	Bueno	67%	-56%
Evaluación programas educativos, culturales y deportivos.	Bueno	60%	Bueno	64%	-7%
Evaluación sobre la calidad del servicio de Seguridad y Vigilancia en la comunidad a través de la Policía Municipal	Regular	33%	Regular	50%	-52%
Evaluación para el Suministro de Agua Potable	Bueno	61%	Bueno	52%	14%
Evaluación al servicio de parques y obras de ornato	Excelente	41%	Excelente	50%	-22%
Evaluación de la atención del funcionario municipal	Bueno	54%	Bueno	54%	-

Evaluación al programa de Mercados, Plazas y Ferias	-	-	Bueno	35%	-
Variables	AÑO 23	AÑO 23	AÑO 24	AÑO 24	Variación
¿Comunica la Municipalidad sus programas de protección de medio ambiente?	-	-	Si	65%	-
Evaluación Programas Protección Medio Ambiente	-	-	Excelente	52%	-
Atención emergencias cantonales	Bueno	52%	Bueno	55%	-6%
Evaluación de la labor de la Alcaldía	Regular	33%	Bueno	44%	-33%
Evaluación de la labor del Concejo Municipal	Regular	39%	Regular	43%	-10%

Con el placer de haberles servido, queda de ustedes.

Atentamente,

Lic. Fabio Escalante S. MBA
 Adjudicatario
 CPCECR 40963