

# MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS

## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIO Servicios y Gestión Municipal



**AÑO 2022**

Número de procedimiento  
**2022CD – 000343 - 0003600001**



## Tabla de contenido

<i>Portada</i> .....	1
<b>MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS</b> .....	1
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	8
La Muestra.....	8
Las Zonas Censales.....	9
Sistema de Evaluación .....	10
Frecuencias e Interpretación de Resultados .....	11
Normas de Salud y Protocolos COVID – 19 .....	12
Requisitos de Admisibilidad para Entrevistados .....	12
<b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b> .....	13
<b>HERRAMIENTA APLICADA</b> .....	15
<b>DEFINICIONES DE LAS VARIABLES</b> .....	16
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	23
¿Cuenta la Municipalidad con alguna estrategia para motivar al ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos? .....	24
¿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? .....	25
Evaluación sobre Gestión de Reciclaje (Separada de Residuos) .....	26
Evaluación Limpieza Espacios Públicos .....	27
Evaluación Aseo de Vías.....	28
Evaluación Recolección de Residuos.....	29
Evaluación al servicio de uso de suelo, permisos de construcción y licencias comerciales.....	30
Evaluación de la Red Vial Cantonal por parte de los usuarios .....	31
Evaluación sobre la calidad de los programas sociales brindados a los ciudadanos del cantón. ....	32
Evaluación programas educativos, culturales y deportivos.....	33
Evaluación de la labor de la Policía Municipal .....	34
Evaluación para el Suministro de Agua Potable .....	35
Evaluación al servicio de parques y obras de ornato .....	36
¿Cuáles canales de información utiliza para conocer el trabajo de la municipalidad? .....	37
Atención emergencias cantonales .....	38

Atención del funcionario municipal .....	39
Labor de la Alcaldía .....	40
Labor del Concejo Municipal .....	41
Calificación del servicio recibido en Plataforma de Servicios de la Municipalidad .....	42
Calidad del servicio recibido en el departamento de Patentes.....	43
Calidad del servicio recibido en el departamento de Catastro .....	43
Calidad del servicio recibido en el departamento de Cobros .....	44
Calidad del servicio recibido en el departamento de Permisos de Construcción .....	45
Calidad del servicio recibido en el departamento de Registro único de contribuyentes .....	46
Evaluación del estado del Mercado Municipal .....	47
CONOCE EL COMPLEJO DEPORTIVO MARACANÁ .....	48
EVALUACIÓN COMPLEJO DEPORTIVO MARACANÁ .....	48
CONOCE EL COMPLEJO DEPORTIVO CIUDAD QUESADA.....	49
EVALUACIÓN DEL COMPLEJO DEPORTIVO CIUDAD QUESADA .....	49
CONOCE LA LABOR DEL CDRSC .....	50
EVALUACIÓN DEL C.C.D.R.S.C.....	50
CONOCE EL SERVICIO DE PARQUÍMETRO DE CIUDAD QUESADA.....	51
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE PARQUÍMETRO DE CIUDAD QUESADA .....	51
Evaluación de las Actividades realizadas en el Parque Central de Ciudad Quesada.....	52
Evaluación sobre el Estado del Parque de Ciudad Quesada .....	53
CONOCE EL SERVICIO DE TRÁMITE DIGITAL DE LA MUNICIPALIDAD.....	54
EVALUACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE TRÁMITE DIGITAL .....	54
CONOCE LAS PÁGINAS WEB Y FACEBOOK DE LA MUNICIPALIDAD .....	55
EVALUACIÓN DE LA PÁGINA WEB Y FACEBOOK DE LA MUNICIPALIDAD .....	55
CONOCE EL CENTRO CÍVICO POR LA PAZ - AGUAS ZARCAS .....	56
EVALUACIÓN DEL CENTRO CÍVICO POR LA PAZ - AGUAS ZARCAS.....	56
Ha visto la transmisión de las sesiones del Concejo Municipal.....	58
Evaluación de las transmisiones de las sesiones del Concejo Municipal .....	59
¿Sabe cómo y/o dónde interponer quejas o denuncias municipales? .....	60
¿Sabe cómo y/o dónde interponer quejas o denuncias municipales? .....	61
¿Conoce la Plaza de la Cultura Amado Madrigal - Plazoleta del Mercado? .....	62
Evaluación Plaza de la Cultura Amado Madrigal - Plazoleta del Mercado.....	63
Evaluación sobre el estado del Palacio Municipal .....	64

¿Conoce el servicio Muni Móvil? .....	65
Evaluación del Servicio Muni Móvil .....	65
Evaluación sobre el estado de las aceras de Ciudad Quesada .....	67
Evaluación Suministro Agua Comunidades al norte de Pital .....	68
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>69</b>
<b>CONCLUSIONES CON RELACIÓN AL IGSM</b> .....	<b>71</b>

## INTRODUCCIÓN

El Estudio de Satisfacción de Usuario es una herramienta que debe visualizarse desde dos perspectivas si consideramos la necesidad de cumplir con un mandato de ley y/o con una necesidad de reunir información que le permita a la Municipalidad elaborar su planes operativos anuales, sus planes estratégicos municipales y proyectar las necesidades del cantón de cara a la renovación del Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local.

Para su cumplimiento se tomaron las variables que la Contraloría General de la República requiere que sean consideradas dentro del estudio y para reportar al Índice de Gestión de los Servicios Municipales, así como para el Índice de Capacidad de Gestión que se tramitan cada año.

Estos Índices son producto del mandato de 5 leyes en las que el legislador requiere a las instituciones públicas y de servicio público consultar a la ciudadanía sobre la calidad de los servicios y gestión recibidos por cada una de ellas y para el caso de las Municipalidades debe constituir un elemento fundamental para la escogencia de los proyectos a desarrollar cada año e incluido dentro de los programas de desarrollo y que el legislador denominó como “Presupuestos Participativos”, entregando la responsabilidad al síndico de la toma de decisiones sobre las principales necesidades de su comunidad y sus requerimientos a la administración municipal para la ejecución anual siguiente.

Esto además abre las puertas al ciudadano para controlar la inversión municipal, dar seguimiento a los proyectos comunales y con ello emitir su evaluación sobre dicha gestión y permitir una mejor Rendición de Cuentas y Transparencia en el ejercicio de la función pública.

Para esto se elaboró una herramienta mediante elementos estadísticos y se aplicó a la población del cantón luego de obtener una muestra aleatoria, una subdivisión proporcional de dicha muestra a la población de cada distrito, según lo establece el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Los resultados nos permitirán conocer el impacto de cada área de trabajo Municipal y ello los guiará hacia la elaboración de planes de mejora continua.

## MARCO TEÓRICO

En el año 2022 el Instituto Costarricense de Estadística y Censos (INEC) realizó el Censo Nacional de Hogares sin embargo los resultados aún no son publicados, por lo que, para la realización de la labor encomendada en esta contratación, se utilizó la población estimada por INEC para el año 2022 según Censo de Población del año 2011, el cual fue el último efectuado en el país.

De tal forma, para que haya una mejor interpretación de los resultados, presentamos a continuación dicha población total del cantón, su división por distrito y peso porcentual para la evaluación ponderada final, así como la heterogeneidad requerida al 50%, un margen de error estimado al 5% y de proyección al 95%.

### La Muestra

DISTRITO	POBLACIÓN	PORCENTUAL	MUESTRA	HOMBRES	MUJERES
Quesada	46.127	22%	179	90	90
Florencia	18.517	9%	72	36	36
Buenavista	420	0%	2	1	1
Aguas Zarcas	26.305	13%	102	51	51
Venecia	12.172	6%	47	24	24
Pital	25.359	12%	98	49	49
Fortuna	19.584	10%	76	38	38
Tigra	7.964	4%	31	16	16
Palmera	7.940	4%	31	16	16
Venado	2.173	1%	8	4	4
Cutris	15.537	8%	60	30	30
Monterrey	4.321	2%	17	9	9
Pocosol	19.696	10%	76	38	38
<b>San Carlos</b>	<b>206.115</b>	<b>100%</b>	<b>800</b>	<b>402</b>	<b>402</b>

Fuente: Elaboración propia



## Las Zonas Censales

Quesada: Avenidas 4, 6, 7, 9 y Villarreal. Avenidas 15 y 17. Calle 4.

Florencia: Zona área de Salud, La Vieja, Escuela Carlos Maroto, Ron-Ron, Santa Clara.

Buenavista: Vecinos de la calle Escuela Líder Carlos Maroto Quirós y la Cruz.

Aguas Zarcas: Las Delicias, Los Chiles, alamedas cerca de la ruta nacional 250.

Venecia: Alrededores del Servicentro, Casa Cural y la Iglesia. Centro avenidas 2, 6, 8m calles 1 y 2 Marsella.

Pital: Centro, Parque Central, alrededores de Escuela Gonzalo Monge Bermúdez, Calle Nazaret y Zona Ebais Pital hacia el norte.

Fortuna: Barrio Pilo, avenida 331 y 333, calles 4662, 466 y 468.

Tigra: Alrededores Escuela, Ebais, Los Ángeles, San Isidro, Alrededores de Plaza de Fútbol y del SMI de la Iglesia La Tigra.

Palmera: Alrededores de La Iglesia Católica, Salón Comunal, Escuela La Palmera y Colegio Técnico Profesional La Palmera.

Venado: Alrededores de Escuela Las Delicias, Jicarito, Iglesia Católica, Cen Cinai.

Cutris: Alrededores de CEN, Salón Comunal, Escuela Juan Rafael Chacón Castro, Plaza de Deportes, Liceo Boca Arenal y CINDEA Boca Arenal.

Monterrey: Urbanización Monterrey, Liceo Nicolás Murillo, Servicentro, alrededores de Hotel Las Tablitas.

Pocosol: Alrededores Hotel Wilson, alrededores Cruz Roia, alrededores Plaza Deportes, Salón Comunal.

## Sistema de Evaluación

Este estudio debe lograr el máximo de proyección posible en cuanto a sus resultados, por ello al tratarse de una evaluación subjetiva, basada en la percepción de los ciudadanos, en el nivel de impacto que las obras y gestión de la municipalidad han tenido en la población, debemos procurar homogeneizar la forma en la que cada uno de los entrevistados asignará sus calificación de manera que tengamos parámetros claros, similares, comparables y objetivos para cada variable, es decir, que los resultados nos puedan permitir indicar que sin importar el lugar de residencia del ciudadano, la evaluación se efectuó de la misma manera en cada área, por lo que la proyección será homogénea.

Para esto nos valemos del modelo del protocolo de la Contraloría General de la República (CGR) para cada uno de los Índices que verifica anualmente y de los cuales se desprenden los posibles resultados dentro de cinco categorías:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo
- e. Muy malo

De tal manera que para la unificación de estas variables le CGR generó el modelo de calificación cuantitativa que permite a los entrevistados evaluar el servicio o gestión de la misma manera y que con ello se logre obtener una categorización unificada o al menos, mucho más homogénea, que una simple evaluación subjetiva por impacto, inducción o percepción.

De esta manera al entrevistado se le muestra la siguiente tabla para que pueda emitir su evaluación:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>RANGO DE CALIFICACIÓN</b>
1. Excelente	81 a 100
2. Bueno	61 a 80
3. Regular	41 a 60
4. Malo	21 a 40
5. Muy malo	00 a 20

Es de esta manera que se efectuará una ejecución muestral asignando la calificación que cada uno de los ciudadanos le asigna a la variable y seguidamente el sistema utilizado como software para esta labor, denominado BIS (Business Intelligence Survey), lo transforma en la categorización final aquí mostrada como producto de un promedio final elaborado desde la base de datos de cada cantón y cada variable estudiada.

### Frecuencias e Interpretación de Resultados

Una vez levantado el inventario muestral el sistema calcula los porcentajes finales con base en promedios simples por cantón y los muestra a través de tablas y gráficos explicativos, siendo la frecuencia relativa o porcentaje el que se muestre para facilitar la interpretación y la toma de decisiones por parte de las autoridades municipales.

Es decir, si la muestra del Distrito Palmera es de 31 personas y en el estudio se indica que 15 personas calificaron como Buena la labor municipal en el tema de Gestión Social, en el gráfico observaremos una barra o pastel en el que se nos muestra que el 48% de los entrevistados en el Distrito Palmera evaluaron la variables Gestión Social con calificaciones que van entre la nota 6 y 8; permitiendo esto una mejor interpretación de los resultados y una eventual toma de decisiones sobre los planes de mejora a realizar.

## Normas de Salud y Protocolos COVID – 19

Para el cumplimiento de las normas establecidas por el Ministerio de Salud con relación a los cuidados que se deben mantener debido a los efectos de la Pandemia SARS-CoV-2, y por tratarse de la Municipalidad de San Carlos como órgano encargado de la Comisión Municipal de Emergencias para la zona, asumimos la siguiente postura:

1. Personal estará debidamente identificado con carné.
2. Vestimenta adecuada con chaleco azul identificativo.
3. Mascarilla KN95, reemplazable cada dos horas.
4. Dispositivos electrónicos para la obtención de la muestra.
5. Sin uso de papeles, lapiceros o cualquier método que implique contacto.
6. Uso de alcohol 70 grados.
7. Aplicación de la herramienta en espacio abierto o al aire libre.
8. No se aplica en lugares de concentración de personas como paradas, estacionamientos, parqueos, mercados, supermercados, terminales, o dentro de viviendas o propiedades.

## Requisitos de Admisibilidad para Entrevistados

Finalmente, las personas elegibles para completar las encuestas deben reunir los siguientes requisitos:

- a. Mayor de 18 años.
- b. Residentes del distrito.
- c. No tener ninguna filiación por consanguinidad o afinidad hasta tercer grado con algún funcionario de esta Municipalidad.
- d. Llenar el formulario completamente.

## FUNDAMENTO JURÍDICO

Diferentes legisladores consideraron importante que aquel encargado de pagar sus impuestos, tasas y contribuciones a su respectivo municipio tenga la oportunidad de evaluar y fiscalizar la inversión que los administradores públicos realizan como parte de las responsabilidades que las mismas leyes les otorgan.

Es por esto que la realización de esta investigación tiene su sustento en cinco leyes con sus respectivos reglamentos y un procedimiento formal de presentación de resultados ante la autoridad conferida por la misma ley para dicha revisión, como es el caso de los Índices de Gestión de los Servicios Municipales, Índice de Capacidad de Gestión e Índice de Cumplimientos y Requerimientos, entre otros.

Asimismo, algunas de estas son utilizadas como parte de la orientación de la norma para la creación de Presupuestos Participativos, otros como canal para la Rendición de Cuentas, otras como Medición de la Labor Municipal, en una de ellas se permite ver el nivel de crecimiento y mejora que la organización presenta entre uno año y otro y finalmente otras miden el nivel de ejecución, el riesgo asociado y los planes de mejora continuo que se deben implementar para mejorar la labor interna y la labor externa de la institución.

De tal manera que solamente presentaremos la justificación jurídica emanada por el ente legislativo y su referencia para que el lector pueda acudir a la norma con la intención de convalidar lo aquí presentado y además haya un sustento sólido para la toma de decisiones en el futuro.

Vale la pena mencionar que desde 2008 la Contraloría General de la República ha implementado esta medición a través de los diferentes Índices, sin embargo han sufrido transformaciones importantes que permiten evaluar la mejora de la labor a través de protocolos de ejecución, los cuales expondremos en las conclusiones y recomendaciones de este documento.

Las normas contempladas por los legisladores son las siguientes:

- a. **Ley 8003**. Modificación del artículo 11 de la Constitución Política orientado hacia la evaluación de resultados, rendición de cuentas y transparencia en la función pública.
- b. **Ley 8279**. Ley sobre Sistema Nacional para la Calidad. Artículo 3 sobre actividades de evaluación y promoción de la calidad, así como mecanismos de evaluación y demostración de la conformidad.
- c. **Ley 9158**. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios. Artículo 14, inciso 13 sobre medición de la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido.
- d. **Ley 8292**. Ley General de Control Interno. Artículos 13, 17 incisos (a, b y c) y 22 (a) sobre medición del desempeño de los funcionarios públicos y evaluación del funcionamiento de la estructura administrativa.
- e. **Ley 8801**. Ley de Transferencia de Competencias del Poder Ejecutivo a las Municipalidades. Artículo 15 sobre medición de los presupuestos participativos.

## HERRAMIENTA APLICADA

Las consultas que se realizan en la encuesta corresponden a las variables que la CGR requiere para los diferentes Índices que hemos venido explicando en este documento, por lo que exponemos la nomenclatura, glosario, clasificación y aspectos técnicos que el ente Contralor define para cada una de ellas. Paralelamente se consultarán algunas variables requeridas por la administración Municipal en su intento por lograr retroalimentación que permita planes de mejora continua para sus programas de trabajo anual. De tal manera que para completar la encuestas solamente se tomaron los criterios indicados en el apartado “nombre del indicador” y se le adhiere la consulta la interrogación, esto con el interés de no provocar sesgos de inducción en el cuestionamiento o explicación al entrevistado.

Los números a la izquierda de la pregunta corresponden a los indicadores de cada una de las variables registradas en el Índice de Gestión de los Servicios Municipales (IGSM) requeridos por la Contraloría General de la República (CGR) y que permiten la orientación directa de aquellas consultas que deben ser registradas en el indicador.

Asimismo, cada una de estas variables dentro de la herramienta, presentan un ícono en forma de folder mediante el cual se le pide al “Enlace” (persona encargada de llenar el formulario y coordinar su ejecución con la CGR), que suba el respaldo respectivo, es decir, la documentación que prueba la respuesta ofrecida.

Es importante indicar que en este documento se incluyen todas las variables que el modelo del ente Contralor contiene, sin embargo, no todas son de aplicación para el total de municipalidades del país, debido a que no todas brindan los servicios u ofrecen la gestión indicada en el Índice, por lo que para esta investigación y esta municipalidad se consideraron solamente aquellas variables que si se ofrecen a los ciudadanos y que además lo hacen en el distrito respectivo, por lo que en el caso de variables que solamente se miden en algunos distritos es producto de que la

municipalidad no lo brinda o no lo cobra en la comunidad que no aparece en el cuadro o gráfico que revisaremos más adelante.

## DEFINICIONES DE LAS VARIABLES

1. ¿Cuenta la Municipalidad con alguna estrategia para motivar al ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos?

*Esta variable pretende examinar si la Municipalidad ha realizado campañas de comunicación que permitan al ciudadano comprender la importancia sobre la clasificación y entrega adecuada de los diferentes tipos de residuos que produce en su núcleo de vida.*

2. ¿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?

*Esta variable pretende examinar si la Municipalidad desarrolló campañas de comunicación para que el ciudadano desarrolle prácticas de clasificación y entrega, además colabore con los modelos de limpieza de espacios públicos y las campañas ambientales en general.*

3. Evaluación de la calidad del servicio al usuario sobre la cultura de gestión separada, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos? (Recolección de Residuos).

*Se trata de la evaluación al servicio de Recolección de Residuos que realiza la municipalidad.*

4. Evaluación Limpieza Espacios Públicos.

*Se trata de la evaluación sobre la labor municipal en cuanto a la limpieza y mantenimiento de espacios públicos, vistos como recuperación de espacios y esparcimiento social.*

5. Evaluación Aseo de Vías



*Como su encabezado lo indica se trata de la labor que realizan los funcionarios municipales en las vías del distrito primero en cuanto a recolección y limpieza.*

#### 6. Evaluación Recolección de Reciclaje

*Se trata de la evaluación al servicio de Recolección de Reciclaje que realiza la municipalidad.*

#### 7. Evaluación al servicio de uso de suelo, permisos de construcción y licencias comerciales,

*Esta variables es compuesta y así definida por la Contraloría General de la República en el protocolo de aplicación del Índice de Gestión de los Servicios Municipales, al cual denomina como “Evaluación de Urbanismo” y refiere a la calificación otorgada por usuario en cada uno de los rubros ahí descritos.*

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

*Se trata de la evaluación del estado de la red vial cantonal, su carpeta de ruedo solamente.*

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

*Evalúa el impacto que han tenido los programas sociales en la población, sin que se determinen por separado, sino de manera integral.*

#### 10. Evaluación programas educativos, culturales y deportivos.

*Evalúa el impacto que han tenido los programas educativos, culturales y deportivos desarrollados por la Municipalidad en la población, sin que se determinen por separado, sino de manera integral.*

### 11. Evaluación de la labor de la Policía Municipal

*Se define como la labor de la Policía Municipal en el desarrollo de sus labores cotidianas, propias por su origen y como apoyo al modelo de Seguridad Ciudadana en general.*

### 12. Evaluación para el Suministro de Agua Potable

*Esta variable se consideró para las siguientes áreas:*

- a. Ciudad Quesada: desde barrio Lourdes hasta Puente Casa.*

### 13. Evaluación del Servicio Acueducto Pital.

*Este servicio se evaluó en las 11 comunidades, a saber: El Encanto, El Carmen, Coopeisabel, Santa Elena, La Piedra, Los Ángeles, El Palmar, La Legua, El Saíno, Castelmare, Boca Tapada.*

### 14. Evaluación al servicio de parques y obras de ornato

*La CGR define “parques” como los lugares de reunión creados por la Municipalidad en los centros de distrito y también como aquellos lugares en los que se ha logrado la “recuperación de espacios” y que permiten el esparcimiento de la ciudadanía. A esta variable se le une la labor de mantenimiento y mejora como obras de ornato.*

### 15. ¿Cuáles canales de información utiliza para conocer el trabajo de la municipalidad?

*Esta variable pretende definir los canales de comunicación idóneo en cada distrito para brindar la información debida en el acápite de rendición de cuentas municipal.*

### 16. Atención emergencias cantonales

*Evalúa la labor del Municipio como delegado y encargado de la zona por ley de las emergencias que se presenten y debidamente investidos como Comisión Municipal de Emergencias.*

17. Atención del funcionario municipal

*Se trata de la labor que el ciudadano recibió por parte de los funcionarios municipales sin definir área o departamento, sino como impacto desde su llegada al Palacio Municipal hasta su salida o bien, telefónicamente o en línea.*

18. Labor de la Alcaldía

*Evalúa la labor del departamento y no sobre la imagen del jerarca.*

19. Labor del Concejo Municipal

*Evalúa la labor directora del órgano más que la imagen de sus integrantes.*

20. Calificación del servicio recibido en Plataforma de Servicios de la Municipalidad.

*Evalúa la calidad del servicio recibido en esta área.*

21. Calidad del servicio recibido en el Departamento de Bienes Inmuebles.

*Evalúa la calidad del servicio recibido en esta área.*

22. Calidad del servicio recibido en el departamento de Patentes.

*Evalúa la calidad del servicio recibido en esta área.*

23. Calidad del servicio recibido en el departamento de Catastro.

*Evalúa la calidad del servicio recibido en esta área.*

24. Calidad del servicio recibido en el departamento de Cobros.

*Evalúa la calidad del servicio recibido en esta área.*

25. Calidad del servicio recibido en el departamento de Visados.

*Evalúa la calidad del servicio recibido en esta área.*

26. Calidad del servicio recibido en el departamento de Permisos de Construcción.

*Evalúa la calidad del servicio recibido en esta área.*

27. Calidad del servicio recibido en el departamento de Registro único de contribuyentes.

*Evalúa la calidad del servicio recibido en esta área.*

28. Evaluación registro único contribuyente.

*Evalúa la calidad del servicio recibido en esta área.*

29. Evaluación del estado del Mercado Municipal.

*Esta variable mide la calidad de los servicios y estado estructural del Mercado del distrito primero.*

30. Evaluación del estado del Complejo Deportivo Maracaná (Ciudad Quesada).

*Evalúa la calidad del servicio y el estado estructural del complejo.*

31. Evaluación del estado de la Ciudad Deportiva Ciudad Quesada (Ciudad Quesada).

*Evalúa la calidad del servicio y el estado estructural del complejo.*

32. Evaluación de la labor del CCDR.

*Evalúa el impacto que la labor de este órgano ha tenido en la comunidad*

33. Evaluación del servicio Parquímetro Ciudad Quesada.

*Esta variable analiza la eficiencia del servicio solamente, no si las personas lo aceptan.*

34. Evaluación de las Actividades realizadas en el Parque Central de Ciudad Quesada.

*Se trata de las actividades realizadas antes del 17 de diciembre del año 2022, fecha en la que se cierra el presente estudio.*

35. Evaluación sobre el Estado del Parque de Ciudad Quesada.

*Se evalúa lo que el ciudadano considera como situación estructural, ambiental y de seguridad actual.*

36. Evaluación al Servicio de trámite digital de la Municipalidad.

*Los evalúan solamente aquellas personas que confirmaron haber utilizado el sistema de servicio digital municipal durante el periodo de estudio.*

37. Evaluación sobre la calidad de la Página web y Facebook Municipal.

*Los evalúan solamente aquellas personas que confirmaron haber utilizado estos canales de comunicación a lo largo del periodo de estudio.*

38. Evaluación del Centro Cívico Por la Paz - Aguas Zarcas.

*Es una evaluación de servicios y estado estructural, así como del conocimiento que tienen los no residentes de este distrito sobre el Centro Cívico.*

39. Evaluación sobre la Calidad de la transmisión de las sesiones del Concejo Municipal.

*Se trata del sistema de streaming que la Municipalidad utiliza para transmitir en vivo, lo que acontece en las sesiones del Concejo Municipal y pretende buscar las mejoras que se requieran para que el ciudadano tenga mejor acceso y atención a dichas sesiones.*

40. ¿Sabe cómo y/o dónde interponer quejas o denuncias municipales?

*Pretende recuperar información vital para orientar campañas de información que le permitan al ciudadano conocer la ruta a seguir en el caso de requerir interponer una queja o denuncia en la Municipalidad.*

41. Evaluación sobre el estado de las aceras de Ciudad Quesada.

*Es una evaluación sobre el estado estructural del sistema de aceras del distrito primero.*

42. Evaluación sobre el estado de la Plaza de Cultura Amado Madrigal.

*Es una evaluación sobre el estado estructural y servicios de la Plaza.*

43. Evaluación sobre el estado del Palacio Municipal.

*Es una evaluación sobre el estado estructural y accesibilidad del Palacio Municipal.*

44. Servicio de Munimóvil .

*Se trata de la evaluación del servicio de atención móvil que ha ejecutado la Municipalidad.*

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados se presentarán mediante tres tipos de resultados:

- a. Gráficos de pastel que resumen el resultado obtenido por cada variable en el cantón. Esto nos brinda una tendencia de percepción general
- b. Cuadros detallados por distrito que nos permiten observar el impacto de cada variable de manera separada, de tal forma que se permita la toma de decisiones diferenciadas.
- c. Cuadro de calificación general del cantón cuando la variable es subjetiva – cualitativa, es decir, partiendo de la evaluación de aquellos que confirmaron conocer el servicio evaluado.
- d. Cuadro de calificación detallada por distrito cuando la variable es objetiva, es decir, se parte del impacto recibido por el servicio que el ciudadano confirma haber utilizado.

Al final de la presentación de los resultados ofreceremos una serie de observaciones, conclusiones y recomendaciones que permitirán a la administración obtener un panorama más claro sobre la calidad de los servicios y gestión que brindan, el nivel de impacto que este trabajo ha tenido en las diferentes comunidades y el nivel de satisfacción que tienen los contribuyentes y residentes de cada distrito por la labor municipal realizada durante el periodo de estudio.

Los resultados se presentan con la frecuencias relativas para una mejor interpretación de los resultados, siendo que las frecuencias absolutas se representan por la cantidad de personas que calificaron cada variable, pero como se trata de una proyección de los resultados a la población en general, las frecuencias relativas son las de correcta presentación en este tipo de investigación.

## Gráfico 1

¿Cuenta la Municipalidad con alguna estrategia para motivar al ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos?

Resultado del Cantón

Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

## Cuadro 1

Resultado por distrito

Diciembre 2022

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	82%	11%	7%
Florencia	69%	9%	22%
Buenavista	50%	50%	0%
Aguas Zarcas	77%	4%	19%
Venecia	58%	21%	21%
Pital	72%	11%	17%
Fortuna	81%	8%	11%
Tigra	49%	42%	9%
Palmera	66%	12%	22%
Venado	25%	0%	75%
Cutris	76%	3%	21%
Monterrey	22%	22%	56%
Pocosol	41%	26%	33%
<b>PROMEDIO</b>	<b>59%</b>	<b>17%</b>	<b>24%</b>

Fuente: Elaboración propia

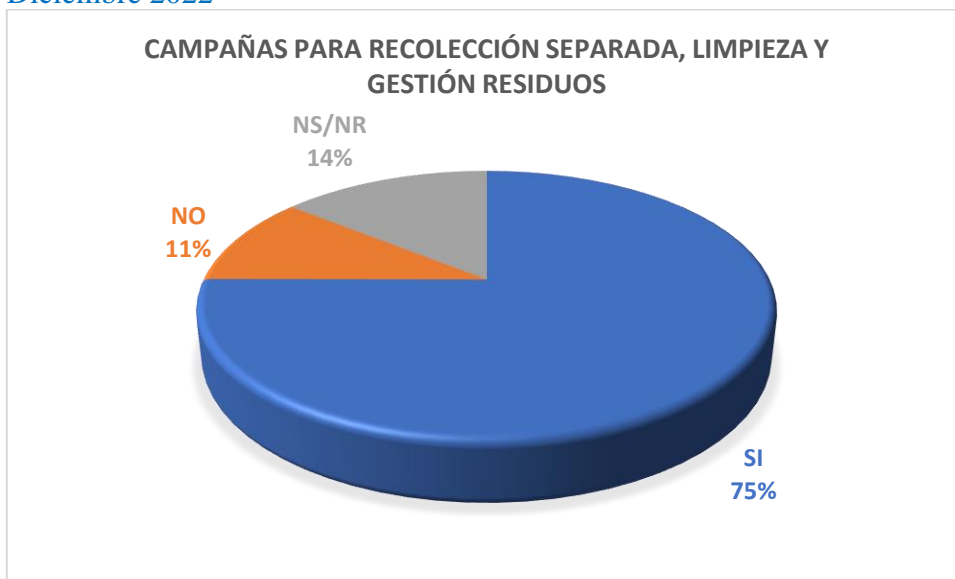


## Gráfico 2

¿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?

Resultado del Cantón

Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

## Cuadro 2

Resultado por distrito

Diciembre 2022

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	92%	1%	7%
Florencia	86%	12%	2%
Buenavista	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	72%	12%	16%
Venecia	69%	13%	18%
Pital	74%	19%	7%
Fortuna	82%	6%	12%
Tigra	71%	21%	8%
Palmera	81%	8%	11%
Venado	100%	0%	0%
Cutris	66%	8%	26%
Monterrey	22%	22%	56%
Pocosol	61%	18%	21%
<b>PROMEDIO</b>	<b>75%</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3

Evaluación sobre Gestión de Reciclaje (Separada de Residuos)  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

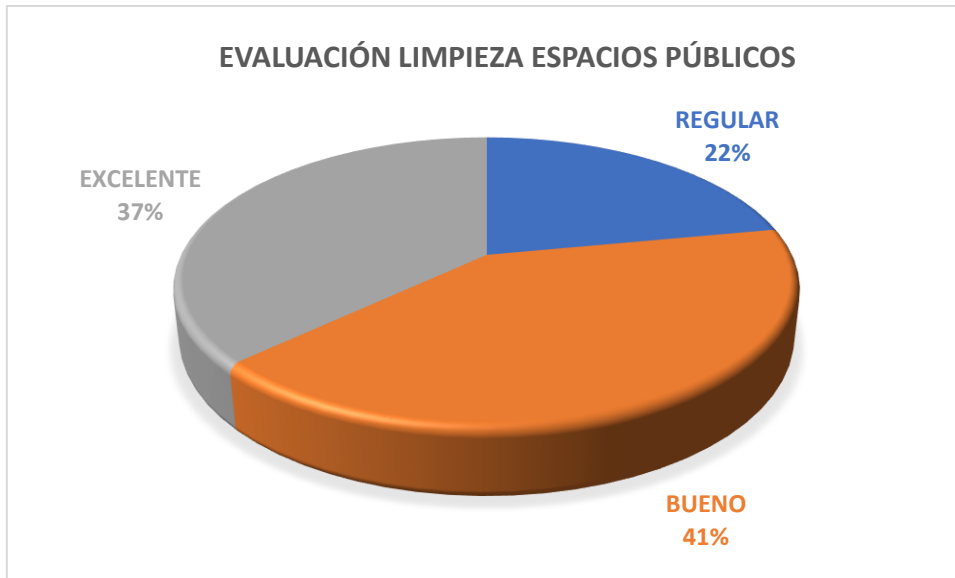
Cuadro 3

Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	17%	71%	12%
Florencia	28%	66%	6%
Buenavista	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	33%	59%	8%
Venecia	27%	44%	29%
Pital	42%	19%	39%
Fortuna	55%	35%	10%
Tigra	36%	39%	25%
Palmera	44%	49%	7%
Venado	0%	100%	0%
Cutris	21%	66%	13%
Monterrey	1%	33%	66%
Pocosol	27%	59%	14%
<b>PROMEDIO</b>	<b>25%</b>	<b>57%</b>	<b>18%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4  
Evaluación Limpieza Espacios Públicos  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	22%	41%	37%
<b>PROMEDIO</b>	<b>22%</b>	<b>41%</b>	<b>37%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5  
Evaluación Aseo de Vías  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



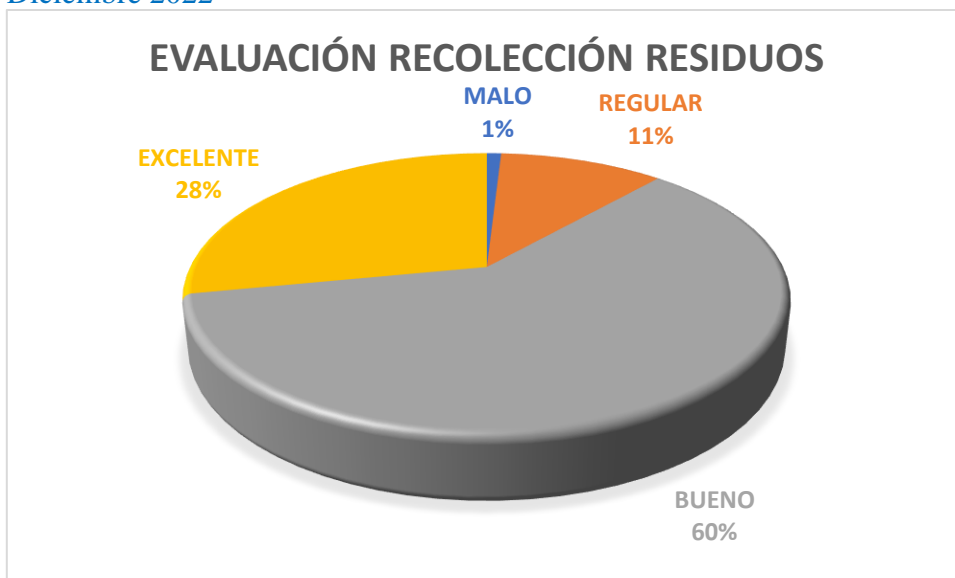
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 5  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	7%	42%	51%
<b>PROMEDIO</b>	7%	42%	51%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6  
Evaluación Recolección de Residuos  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 6  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	3%	11%	22%	64%
Florencia	0%	6%	58%	36%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	1%	7%	68%	24%
Venecia	0%	22%	71%	7%
Pital	0%	16%	82%	2%
Fortuna	0%	13%	41%	46%
Tigra	0%	0%	61%	39%
Palmera	6%	18%	64%	12%
Venado	0%	0%	75%	25%
Cutris	0%	26%	42%	32%
Monterrey	0%	0%	34%	66%
Pocosol	2%	19%	67%	12%
<b>PROMEDIO</b>	<b>1%</b>	<b>11%</b>	<b>60%</b>	<b>28%</b>

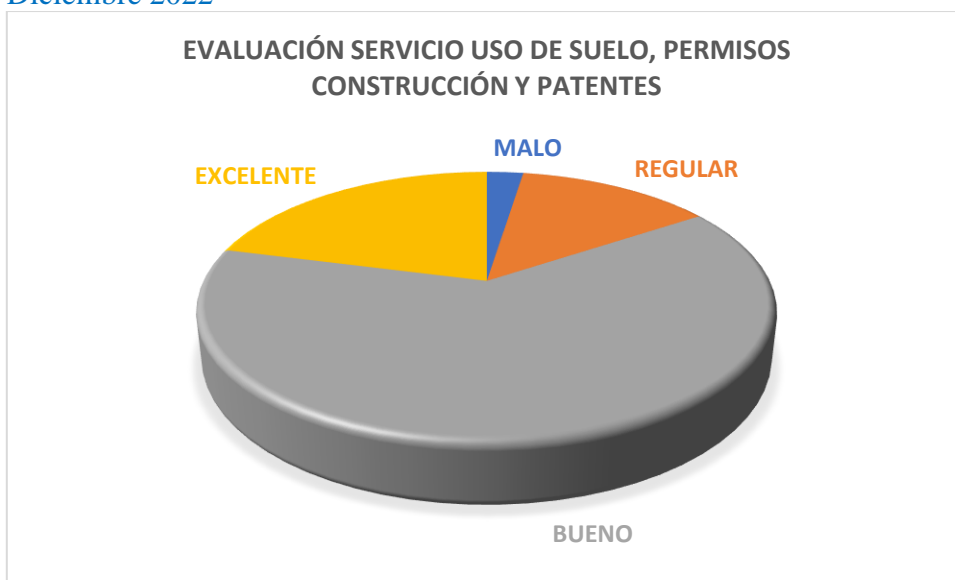
Fuente: Elaboración propia

## Gráfico 7

Evaluación al servicio de uso de suelo, permisos de construcción y licencias comerciales

Resultado del Cantón

Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

## Cuadro 7

Resultado por distrito

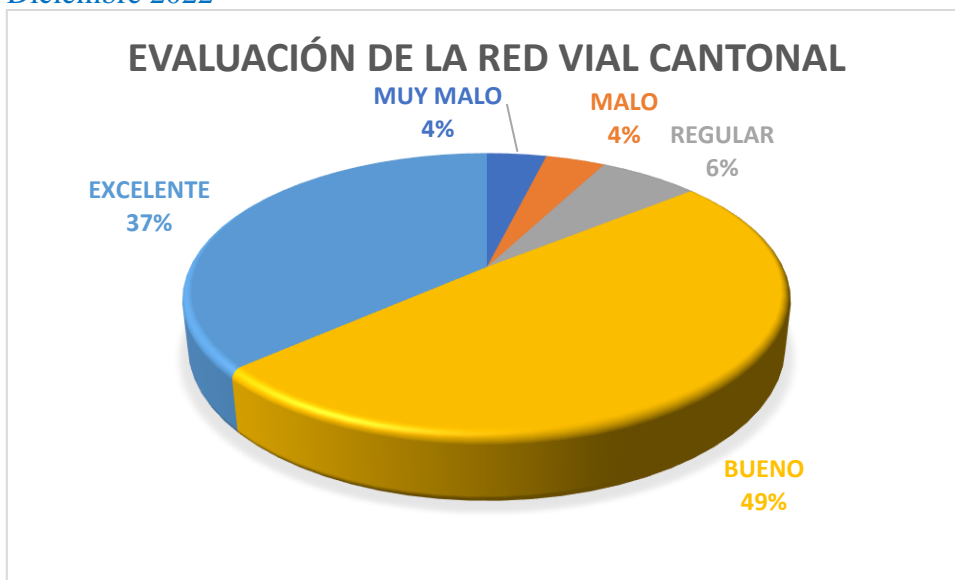
Diciembre 2022

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	9%	21%	46%	24%
<b>Florencia</b>	0%	19%	44%	37%
<b>Buenavista</b>	0%	0%	100%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	7%	23%	69%	1%
<b>Venecia</b>	1%	14%	51%	34%
<b>Pital</b>	8%	43%	23%	26%
<b>Fortuna</b>	0%	9%	78%	13%
<b>Tigra</b>	0%	1%	51%	48%
<b>Palmera</b>	1%	3%	61%	35%
<b>Venado</b>	0%	0%	100%	0%
<b>Cutris</b>	0%	1%	68%	31%
<b>Monterrey</b>	0%	12%	76%	12%
<b>Pocosol</b>	6%	26%	56%	12%
<b>PROMEDIO</b>	<b>2%</b>	<b>13%</b>	<b>63%</b>	<b>21%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8

Evaluación de la Red Vial Cantonal por parte de los usuarios  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 8

Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	0%	0%	11%	62%	27%
Florencia	0%	0%	2%	42%	56%
Buenavista	50%	50%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	0%	0%	23%	61%	16%
Venecia	0%	0%	3%	44%	53%
Pital	0%	0%	1%	38%	61%
Fortuna	0%	0%	9%	55%	36%
Tigra	0%	0%	0%	61%	39%
Palmera	0%	0%	21%	64%	15%
Venado	0%	0%	0%	50%	50%
Cutris	0%	0%	0%	41%	59%
Monterrey	0%	0%	12%	76%	12%
Pocosol	0%	0%	2%	47%	51%
PROMEDIO	4%	4%	6%	49%	37%

Fuente: Elaboración propia

## Gráfico 9

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

Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

## Cuadro 9

Resultado por distrito  
Diciembre 2022

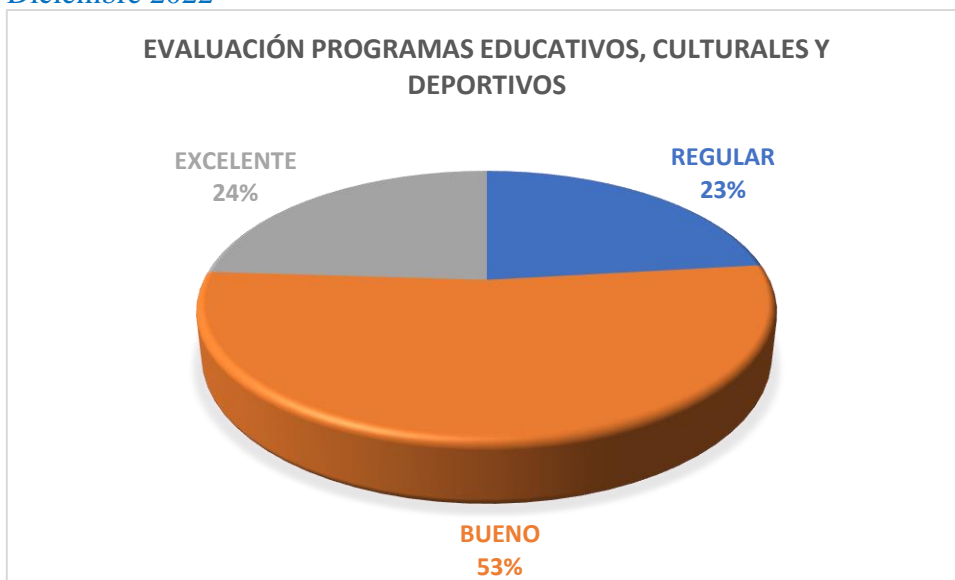
DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	23%	52%	25%
<b>Florencia</b>	16%	79%	5%
<b>Buenavista</b>	0%	0%	100%
<b>Aguas Zarcas</b>	9%	38%	53%
<b>Venecia</b>	11%	46%	43%
<b>Pital</b>	8%	21%	71%
<b>Fortuna</b>	4%	52%	44%
<b>Tigra</b>	19%	67%	14%
<b>Palmera</b>	6%	56%	38%
<b>Venado</b>	0%	75%	25%
<b>Cutris</b>	0%	61%	39%
<b>Monterrey</b>	0%	100%	0%
<b>Pocosol</b>	2%	46%	52%
<b>PROMEDIO</b>	<b>8%</b>	<b>53%</b>	<b>39%</b>

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 10

Evaluación programas educativos, culturales y deportivos.  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 10

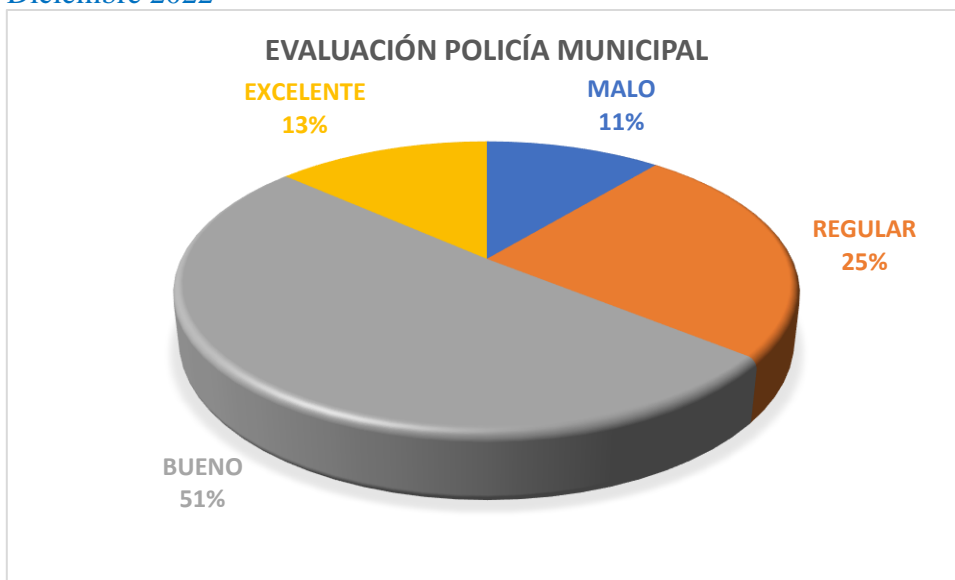
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	31%	46%	23%
<b>Florencia</b>	12%	82%	6%
<b>Buenavista</b>	50%	50%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	21%	44%	35%
<b>Venecia</b>	19%	53%	28%
<b>Pital</b>	28%	31%	41%
<b>Fortuna</b>	29%	48%	23%
<b>Tigra</b>	11%	61%	28%
<b>Palmera</b>	18%	68%	14%
<b>Venado</b>	25%	50%	25%
<b>Cutris</b>	22%	57%	21%
<b>Monterrey</b>	0%	56%	44%
<b>Pocosol</b>	35%	41%	24%
<b>PROMEDIO</b>	<b>23%</b>	<b>53%</b>	<b>24%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11

Evaluación de la labor de la Policía Municipal  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 11

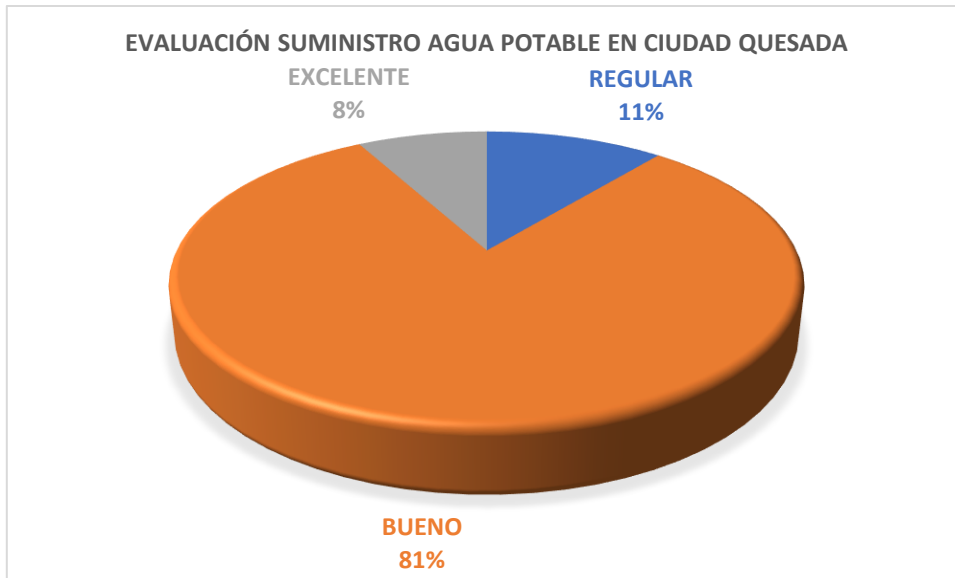
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	16%	32%	31%	21%
<b>Florencia</b>	6%	52%	33%	9%
<b>Buenavista</b>	0%	0%	100%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	22%	42%	31%	5%
<b>Venecia</b>	9%	11%	72%	8%
<b>Pital</b>	16%	26%	33%	25%
<b>Fortuna</b>	4%	34%	41%	21%
<b>Tigra</b>	16%	52%	30%	2%
<b>Palmera</b>	29%	39%	26%	6%
<b>Venado</b>	0%	0%	75%	25%
<b>Cutris</b>	3%	19%	76%	2%
<b>Monterrey</b>	0%	0%	66%	34%
<b>Pocosol</b>	22%	16%	46%	16%
<b>PROMEDIO</b>	<b>11%</b>	<b>25%</b>	<b>51%</b>	<b>13%</b>

Fuente: Elaboración propia

## Gráfico 12

Evaluación para el Suministro de Agua Potable  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

## Cuadro 12

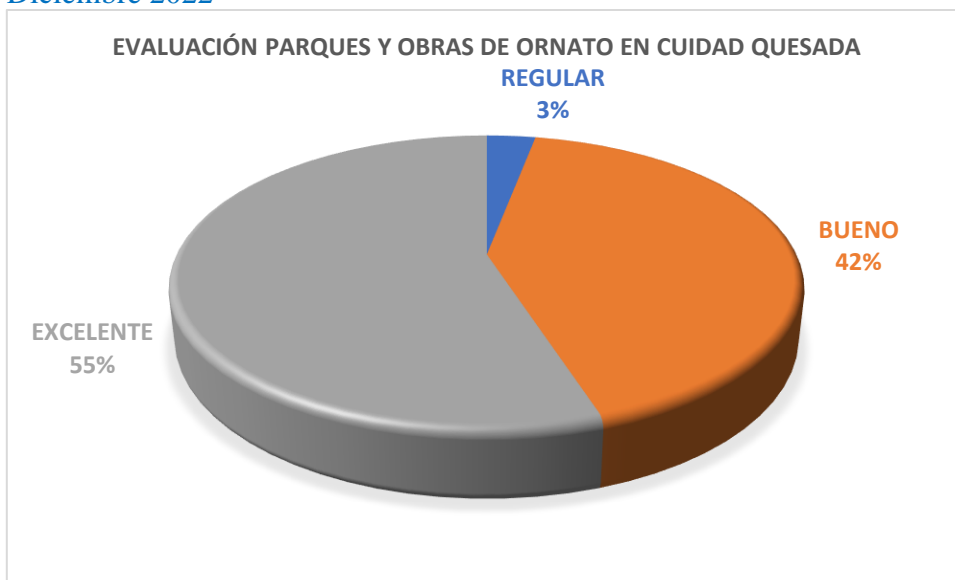
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	11%	81%	8%
<b>PROMEDIO</b>	11%	81%	8%

Fuente: Elaboración propia

## Gráfico 13

Evaluación al servicio de parques y obras de ornato  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

## Cuadro 13

Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	3%	42%	55%
PROMEDIO	3%	42%	55%

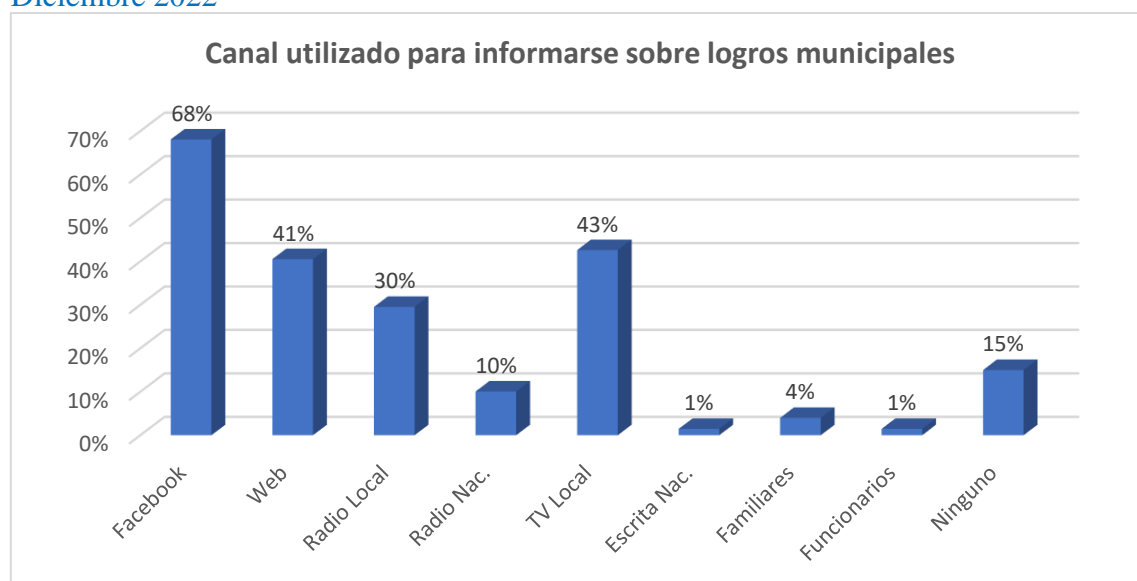
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14

¿Cuáles canales de información utiliza para conocer el trabajo de la municipalidad?

Resultado del Cantón

Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 14

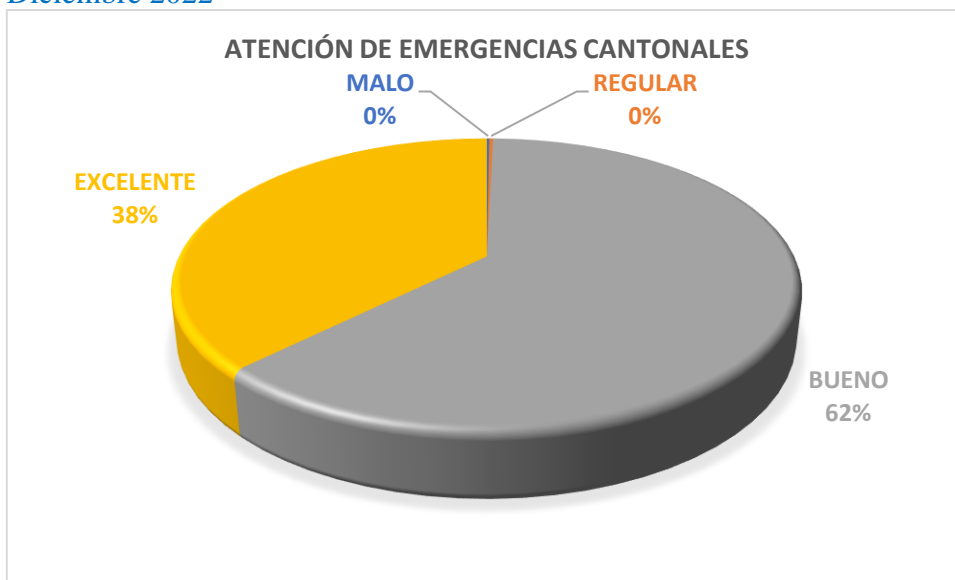
Resultado por distrito

Diciembre 2022

DISTRITOS	Facebook	Web	Radio Local	Radio Nac.	TV Local	Escrita Nac.	Familiares	Funcionarios	Ninguno
<b>Quesada</b>	68%	32%	44%	9%	42%	7%	8%	8%	16%
<b>Florencia</b>	56%	29%	31%	11%	23%	1%	3%	1%	23%
<b>Buenavista</b>	100%	50%	0%	50%	100%	0%	0%	0%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	71%	66%	36%	16%	61%	1%	0%	6%	6%
<b>Venecia</b>	68%	38%	42%	12%	51%	0%	1%	0%	22%
<b>Pital</b>	51%	27%	28%	11%	32%	0%	9%	1%	36%
<b>Fortuna</b>	67%	42%	49%	7%	44%	9%	2%	2%	29%
<b>Tigra</b>	43%	28%	22%	2%	21%	0%	11%	0%	41%
<b>Palmera</b>	76%	34%	39%	1%	41%	1%	2%	1%	11%
<b>Venado</b>	75%	25%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%
<b>Cutris</b>	82%	68%	55%	12%	48%	0%	16%	0%	2%
<b>Monterrey</b>	66%	66%	11%	0%	33%	0%	0%	0%	0%
<b>Pocosol</b>	62%	22%	27%	0%	8%	0%	0%	0%	9%
<b>PROMEDIO</b>	<b>68%</b>	<b>41%</b>	<b>30%</b>	<b>10%</b>	<b>43%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>15%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15  
Atención emergencias cantonales  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 15  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	1%	0%	44%	55%
Florenia	0%	2%	49%	49%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	0%	0%	52%	48%
Venecia	0%	0%	61%	39%
Pital	0%	0%	39%	61%
Fortuna	1%	0%	47%	52%
Tigra	0%	0%	77%	23%
Palmera	0%	0%	31%	69%
Venado	0%	0%	75%	25%
Cutris	0%	1%	77%	22%
Monterrey	0%	0%	100%	0%
Pocosol	0%	0%	56%	44%
<b>PROMEDIO</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,2%</b>	<b>62%</b>	<b>37%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16

Atención del funcionario municipal  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 16

Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	4%	11%	77%	8%
Florencia	0%	9%	65%	26%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	0%	8%	58%	34%
Venecia	0%	4%	63%	33%
Pital	1%	7%	73%	19%
Fortuna	1%	2%	69%	28%
Tigra	0%	0%	83%	17%
Palmera	1%	6%	66%	27%
Venado	0%	0%	100%	0%
Cutris	2%	7%	79%	12%
Monterrey	0%	0%	100%	0%
Pocosol	0%	8%	58%	34%
<b>PROMEDIO</b>	<b>0,7%</b>	<b>4,8%</b>	<b>76%</b>	<b>18%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17  
Labor de la Alcaldía  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

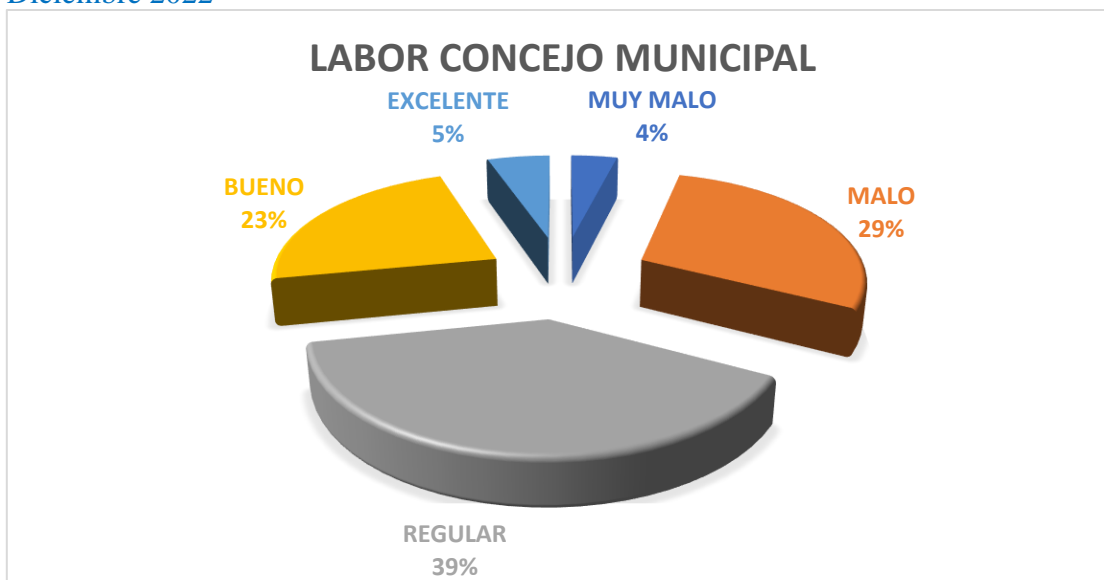
Cuadro 17  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	3%	11%	29%	33%	24%
Florencia	1%	9%	16%	51%	23%
Buenavista	0%	50%	50%	0%	0%
Aguas Zarcas	6%	8%	11%	64%	11%
Venecia	3%	15%	9%	38%	35%
Pital	8%	19%	14%	22%	37%
Fortuna	6%	14%	16%	49%	15%
Tigra	2%	13%	15%	42%	28%
Palmera	6%	14%	21%	36%	23%
Venado	0%	0%	50%	50%	0%
Cutris	9%	11%	19%	28%	33%
Monterrey	0%	0%	66%	34%	0%
Pocosol	8%	12%	22%	52%	6%
<b>PROMEDIO</b>	<b>4%</b>	<b>14%</b>	<b>26%</b>	<b>38%</b>	<b>18%</b>

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 18  
Labor del Concejo Municipal  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 18  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	17%	29%	42%	12%	0%
Florencia	7%	26%	33%	26%	8%
Buenavista	0%	50%	50%	0%	0%
Aguas Zarcas	8%	18%	26%	33%	15%
Venecia	0%	21%	42%	28%	9%
Pital	3%	11%	38%	42%	6%
Fortuna	1%	17%	34%	44%	4%
Tigra	0%	19%	38%	39%	4%
Palmera	3%	22%	44%	29%	2%
Venado	0%	50%	50%	0%	0%
Cutris	11%	28%	41%	17%	3%
Monterrey	0%	66%	34%	0%	0%
Pocosol	1%	16%	39%	26%	18%
<b>PROMEDIO</b>	<b>4%</b>	<b>29%</b>	<b>39%</b>	<b>23%</b>	<b>5%</b>

Fuente: Elaboración propia

## Cuadro A

Calificación del servicio recibido en Plataforma de Servicios de la Municipalidad  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
Quesada	7,1%	Bueno	88	180
Florencia	7,6%	Bueno	23	72
Buenavista	0,0%	-	0	2
Aguas Zarcas	7,7%	Bueno	39	102
Venecia	8,1%	Excelente	12	47
Pital	7,8%	Bueno	42	98
Fortuna	8,3%	Excelente	27	76
Tigra	8,1%	Excelente	7	31
Palmera	7,7%	Bueno	19	31
Venado	8,0%	Excelente	1	8
Cutris	7,0%	Bueno	16	60
Monterrey	8,4%	Excelente	7	17
Pocosol	8,3%	Excelente	22	76
<b>PROMEDIO</b>	<b>7,2%</b>		<b>303</b>	<b>800</b>

Fuente: Elaboración propia

## Cuadro B

Calidad del servicio recibido en el Departamento de Bienes Inmuebles  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
Quesada	6,6%	Bueno	111	180
Florencia	7,6%	Bueno	57	72
Buenavista	8,3%	Excelente	2	2
Aguas Zarcas	8,1%	Excelente	78	102
Venecia	7,9%	Bueno	33	47
Pital	6,2%	Bueno	43	98
Fortuna	7,9%	Bueno	51	76
Tigra	8,5%	Excelente	17	31
Palmera	8,1%	Excelente	23	31
Venado	8,0%	Excelente	6	8
Cutris	8,9%	Excelente	39	60
Monterrey	7,0%	Bueno	8	17
Pocosol	7,7%	Bueno	38	76
<b>PROMEDIO</b>	<b>7,8%</b>		<b>506</b>	<b>800</b>

Fuente: Elaboración propia

## Cuadro C

Calidad del servicio recibido en el departamento de Patentes

Resultado del Cantón

Diciembre 2022

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
Quesada	8,5%	Excelente	33	180
Florencia	7,8%	Bueno	9	72
Buenavista	0,0%	-	0	2
Aguas Zarcas	8,2%	Excelente	13	102
Venecia	7,3%	Bueno	5	47
Pital	7,7%	Bueno	11	98
Fortuna	6,3%	Bueno	9	76
Tigra	8,6%	Excelente	9	31
Palmera	7,3%	Bueno	4	31
Venado	0,0%	-	0	8
Cutris	8,0%	Excelente	7	60
Monterrey	7,5%	Bueno	1	17
Pocosol	7,2%	Bueno	11	76
<b>PROMEDIO</b>	<b>6,5%</b>		<b>112</b>	<b>800</b>

Fuente: Elaboración propia

## Cuadro D

Calidad del servicio recibido en el departamento de Catastro

Resultado por distrito

Diciembre 2022

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
Quesada	6,1%	Bueno	9	180
Florencia	5,7%	Regular	2	72
Buenavista	0,0%	-	0	2
Aguas Zarcas	7,8%	Bueno	12	102
Venecia	0,0%	-	0	47
Pital	7,7%	Bueno	4	98
Fortuna	6,5%	Bueno	1	76
Tigra	0,0%	-	0	31
Palmera	0,0%	-	0	31
Venado	0,0%	-	0	8
Cutris	7,1%	Bueno	3	60
Monterrey	0,0%	-	0	17
Pocosol	7,4%	Bueno	3	76
<b>PROMEDIO</b>	<b>3,7%</b>		<b>34</b>	<b>800</b>

Fuente: Elaboración propia

## Cuadro E

Calidad del servicio recibido en el departamento de Cobros

Resultado del Cantón

Diciembre 2022

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
Quesada	5,8%	Regular	7	180
Florencia	0,0%	-	0	72
Buenavista	0,0%	-	0	2
Aguas Zarcas	6,7%	Bueno	4	102
Venecia	0,0%	-	0	47
Pital	7,1%	Bueno	4	98
Fortuna	0,0%	-	0	76
Tigra	6,1%	Regular	2	31
Palmera	0,0%	-	0	31
Venado	0,0%	-	0	8
Cutris	7,4%	Bueno	4	60
Monterrey	0,0%	-	0	17
Pocosol	7,3%	Bueno	6	76
<b>PROMEDIO</b>	<b>3,1%</b>		<b>27</b>	<b>800</b>

Fuente: Elaboración propia

## Cuadro F

Calidad del servicio recibido en el departamento de Visados

Resultado por distrito

Diciembre 2022

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
Quesada	8,3%	Excelente	6	180
Florencia	0,0%	-	0	72
Buenavista	0,0%	-	0	2
Aguas Zarcas	0,0%	-	0	102
Venecia	0,0%	-	0	47
Pital	0,0%	-	0	98
Fortuna	7,5%	Bueno	1	76
Tigra	0,0%	-	0	31
Palmera	0,0%	-	0	31
Venado	0,0%	-	0	8
Cutris	8,0%	Excelente	1	60
Monterrey	0,0%	-	0	17
Pocosol	7,7%	Bueno	2	76
<b>PROMEDIO</b>	<b>2,4%</b>		<b>10</b>	<b>800</b>

Fuente: Elaboración propia

## Cuadro G

Calidad del servicio recibido en el departamento de Permisos de Construcción  
 Resultado del Cantón  
 Diciembre 2022

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
<b>Quesada</b>	5,9%	Regular	11	180
<b>Florencia</b>	6,2%	Bueno	4	72
<b>Buenavista</b>	0,0%	-	0	2
<b>Aguas Zarcas</b>	6,1%	Bueno	21	102
<b>Venecia</b>	5,4%	Regular	7	47
<b>Pital</b>	7,6%	Bueno	3	98
<b>Fortuna</b>	6,9%	Bueno	7	76
<b>Tigra</b>	7,2%	Bueno	9	31
<b>Palmera</b>	0,0%	-	0	31
<b>Venado</b>	7,0%	Bueno	1	8
<b>Cutris</b>	6,6%	Bueno	11	60
<b>Monterrey</b>	0,0%	-	0	17
<b>Pocosol</b>	0,0%	-	0	76
<b>PROMEDIO</b>	<b>4,5%</b>		<b>74</b>	<b>800</b>

Fuente: Elaboración propia

## Cuadro H - 1

Calidad del servicio recibido en el departamento de Registro único de contribuyentes

Resultado por distrito

Diciembre 2022

**CONOCE EL REGISTRO ÚNICO CONTRIBUYENTES**

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	6%	94%
Florencia	2%	98%
Buenavista	0%	100%
Aguas Zarcas	2%	98%
Venecia	5%	95%
Pital	5%	95%
Fortuna	7%	93%
Tigra	4%	96%
Palmera	4%	96%
Venado	0%	100%
Cutris	2%	98%
Monterrey	0%	100%
Pocosol	2%	98%
<b>PROMEDIO</b>	<b>3%</b>	<b>97%</b>

Fuente: Elaboración propia

## Cuadro H - 2

Calidad del servicio recibido en el departamento de Registro único de contribuyentes

Resultado por distrito

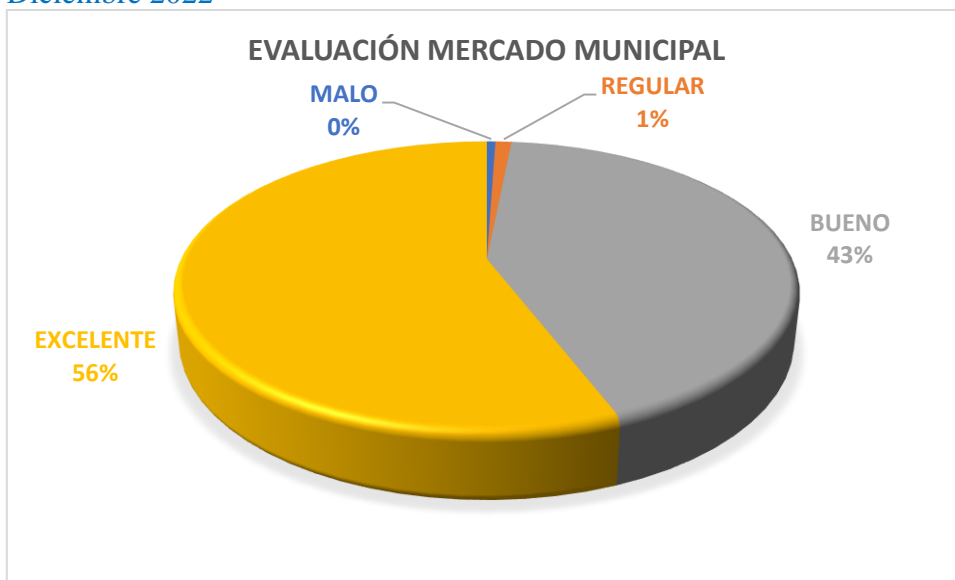
Diciembre 2022

**EVALUACIÓN REGISTRO ÚNICO CONTRIBUYENTE**

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
Quesada	8,8%	Excelente	11	180
Florencia	7,9%	Bueno	1	72
Buenavista	0,0%	-	0	2
Aguas Zarcas	8,6%	Excelente	2	102
Venecia	8,3%	Excelente	2	47
Pital	7,8%	Bueno	5	98
Fortuna	7,9%	Bueno	5	76
Tigra	8,5%	Excelente	1	31
Palmera	7,1%	Bueno	1	31
Venado	0,0%	-	0	8
Cutris	8,0%	Excelente	1	60
Monterrey	0,0%	-	0	17
Pocosol	8,5%	Excelente	1	76
<b>PROMEDIO</b>	<b>6,3%</b>		<b>30</b>	<b>800</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19  
Evaluación del estado del Mercado Municipal  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 19  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	6%	6%	49%	39%
Florencia	0%	1%	77%	22%
Buenavista	0%	0%	13%	87%
Aguas Zarcas	0%	2%	22%	76%
Venecia	0%	0%	61%	39%
Pital	0%	1%	41%	58%
Fortuna	0%	0%	37%	63%
Tigra	0%	0%	55%	45%
Palmera	1%	3%	37%	59%
Venado	0%	0%	71%	29%
Cutris	0%	0%	39%	61%
Monterrey	0%	0%	18%	82%
Pocosol	0%	0%	34%	66%
<b>PROMEDIO</b>	<b>0,5%</b>	<b>1%</b>	<b>43%</b>	<b>56%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro I - 1  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

### CONOCE EL COMPLEJO DEPORTIVO MARACANÁ

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	92%	8%
Florenia	36%	64%
Buenavista	50%	50%
Aguas Zarcas	24%	76%
Venecia	36%	64%
Pital	41%	59%
Fortuna	22%	78%
Tigra	13%	87%
Palmera	44%	56%
Venado	50%	67%
Cutris	21%	79%
Monterrey	20%	80%
Pocosol	28%	72%
<b>PROMEDIO</b>	<b>37%</b>	<b>65%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro I - 2  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

### EVALUACIÓN COMPLEJO DEPORTIVO MARACANÁ

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
Quesada	7,7%	Bueno	166	180
Florenia	6,8%	Bueno	26	72
Buenavista	8,5%	Excelente	1	2
Aguas Zarcas	7,9%	Bueno	24	102
Venecia	8,3%	Excelente	17	47
Pital	7,4%	Bueno	40	98
Fortuna	6,8%	Bueno	17	76
Tigra	7,1%	Bueno	4	31
Palmera	7,5%	Bueno	14	31
Venado	7,7%	Bueno	4	8
Cutris	7,6%	Bueno	13	60
Monterrey	7,1%	Bueno	3	17
Pocosol	7,1%	Bueno	21	76
<b>PROMEDIO</b>	<b>7,5%</b>		<b>349</b>	<b>800</b>

Fuente: Elaboración propia



Cuadro J - 1  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

### CONOCE EL COMPLEJO DEPORTIVO CIUDAD QUESADA

DISTRITOS	SI	NO
<b>Quesada</b>	93%	7%
<b>Florencia</b>	81%	19%
<b>Buenavista</b>	50%	22%
<b>Aguas Zarcas</b>	79%	21%
<b>Venecia</b>	73%	27%
<b>Pital</b>	83%	17%
<b>Fortuna</b>	76%	24%
<b>Tigra</b>	77%	23%
<b>Palmera</b>	68%	32%
<b>Venado</b>	50%	26%
<b>Cutris</b>	78%	22%
<b>Monterrey</b>	50%	29%
<b>Pocosol</b>	69%	31%
<b>PROMEDIO</b>	<b>71%</b>	<b>23%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro J - 2  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

### EVALUACIÓN DEL COMPLEJO DEPORTIVO CIUDAD QUESADA

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
<b>Quesada</b>	8,6%	Excelente	167	180
<b>Florencia</b>	8,3%	Excelente	58	72
<b>Buenavista</b>	8,1%	Excelente	1	2
<b>Aguas Zarcas</b>	7,9%	Excelente	81	102
<b>Venecia</b>	8,3%	Excelente	34	47
<b>Pital</b>	7,9%	Excelente	81	98
<b>Fortuna</b>	7,3%	Excelente	58	76
<b>Tigra</b>	7,9%	Excelente	24	31
<b>Palmera</b>	8,5%	Excelente	21	31
<b>Venado</b>	8,5%	Excelente	4	8
<b>Cutris</b>	7,4%	Excelente	47	60
<b>Monterrey</b>	7,7%	Excelente	9	17
<b>Pocosol</b>	7,8%	Excelente	52	76
<b>PROMEDIO</b>	<b>8,0%</b>		637	800

Fuente: Elaboración propia

Cuadro K – 1  
Análisis de la labor del Comité Cantonal de Deportes y Recreación  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

CONOCE LA LABOR DEL CDDRSC

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	54%	46%
Florencia	21%	79%
Buenavista	0%	100%
Aguas Zarcas	6%	94%
Venecia	11%	89%
Pital	16%	84%
Fortuna	8%	92%
Tigra	5%	95%
Palmera	16%	84%
Venado	0%	100%
Cutris	21%	79%
Monterrey	0%	100%
Pocosol	6%	94%
<b>PROMEDIO</b>	<b>13%</b>	<b>87%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro K – 2  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

EVALUACIÓN DEL C.C.D.R.S.C.

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
Quesada	6,2%	Bueno	97	180
Florencia	7,1%	Bueno	15	72
Buenavista	0,0%	-	0	2
Aguas Zarcas	7,7%	Bueno	6	102
Venecia	6,3%	Bueno	5	47
Pital	5,8%	Regular	16	98
Fortuna	6,4%	Bueno	6	76
Tigra	7,7%	Bueno	2	31
Palmera	5,9%	Regular	5	31
Venado	0,0%	-	0	8
Cutris	6,6%	Bueno	13	60
Monterrey	0,0%	-	0	17
Pocosol	7,1%	Bueno	5	76
<b>PROMEDIO</b>	<b>5,1%</b>		<b>169</b>	<b>800</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro L – 1  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

CONOCE EL SERVICIO DE PARQUÍMETRO DE CIUDAD QUESADA

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	96%	4%
Florencia	76%	24%
Buenavista	100%	0%
Aguas Zarcas	66%	34%
Venecia	72%	28%
Pital	88%	12%
Fortuna	51%	49%
Tigra	49%	51%
Palmera	93%	7%
Venado	100%	0%
Cutris	47%	53%
Monterrey	100%	0%
Pocosol	71%	29%
<b>PROMEDIO</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro L – 2  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

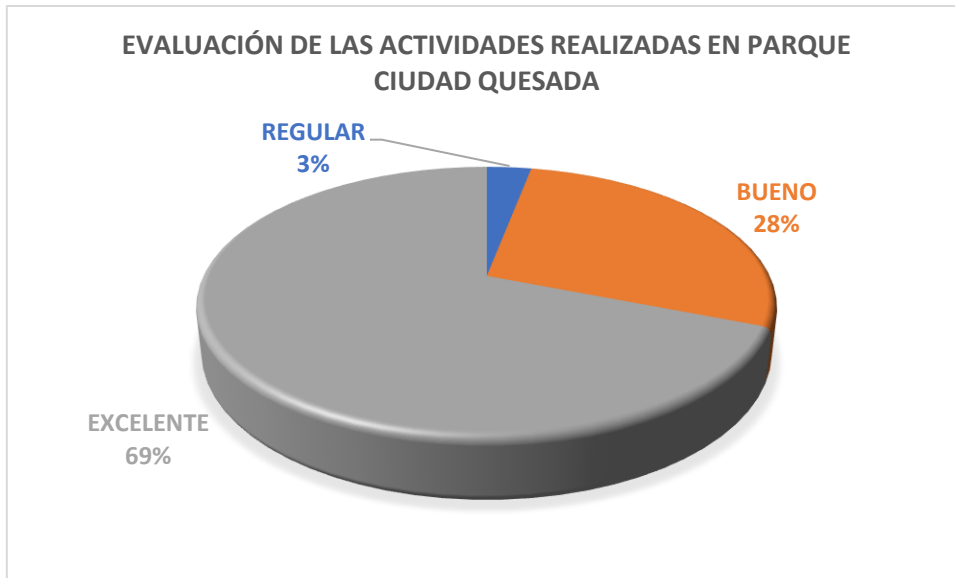
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE PARQUÍMETRO DE CIUDAD QUESADA

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
Quesada	6,4%	Bueno	173	180
Florencia	5,9%	Regular	55	72
Buenavista	7,6%	Bueno	2	2
Aguas Zarcas	6,8%	Bueno	67	102
Venecia	7,3%	Bueno	34	47
Pital	6,8%	Bueno	86	98
Fortuna	5,4%	Regular	39	76
Tigra	6,9%	Bueno	15	31
Palmera	7,4%	Bueno	29	31
Venado	8,2%	Excelente	8	8
Cutris	7,2%	Bueno	28	60
Monterrey	6,6%	Bueno	17	17
Pocosol	5,9%	Regular	54	76
<b>PROMEDIO</b>	<b>6,8%</b>		<b>607</b>	<b>800</b>

Fuente: Elaboración propia

## Gráfico 20

Evaluación de las Actividades realizadas en el Parque Central de Ciudad Quesada  
 Resultado del Cantón  
 Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

## Cuadro 20

Resultado por distrito  
 Diciembre 2022

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	3%	28%	69%
<b>PROMEDIO</b>	<b>3%</b>	<b>28%</b>	<b>69%</b>

Fuente: Elaboración propia

## Gráfico 21

Evaluación sobre el Estado del Parque de Ciudad Quesada  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

## Cuadro 21

Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	26%	61%	13%
<b>Florencia</b>	11%	68%	21%
<b>Buenavista</b>	0%	50%	50%
<b>Aguas Zarcas</b>	23%	62%	15%
<b>Venecia</b>	16%	55%	29%
<b>Pital</b>	21%	71%	8%
<b>Fortuna</b>	16%	69%	15%
<b>Tigra</b>	18%	78%	4%
<b>Palmera</b>	21%	67%	12%
<b>Venado</b>	25%	25%	50%
<b>Cutris</b>	16%	67%	17%
<b>Monterrey</b>	0%	50%	50%
<b>Pocosol</b>	11%	86%	3%
<b>PROMEDIO</b>	<b>16%</b>	<b>62%</b>	<b>22%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro M – 1  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

### CONOCE EL SERVICIO DE TRÁMITE DIGITAL DE LA MUNICIPALIDAD

DISTRITOS	SI	NO
<b>Quesada</b>	71%	29%
<b>Florencia</b>	62%	38%
<b>Buenavista</b>	50%	50%
<b>Aguas Zarcas</b>	44%	56%
<b>Venecia</b>	52%	48%
<b>Pital</b>	67%	33%
<b>Fortuna</b>	77%	23%
<b>Tigra</b>	37%	63%
<b>Palmera</b>	66%	34%
<b>Venado</b>	25%	75%
<b>Cutris</b>	40%	60%
<b>Monterrey</b>	44%	56%
<b>Pocosol</b>	53%	47%
<b>PROMEDIO</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro M – 2  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

### EVALUACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE TRÁMITE DIGITAL

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	21%	39%	40%
<b>Florencia</b>	11%	78%	11%
<b>Buenavista</b>	0%	100%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	31%	67%	2%
<b>Venecia</b>	16%	81%	3%
<b>Pital</b>	19%	77%	4%
<b>Fortuna</b>	11%	75%	14%
<b>Tigra</b>	4%	79%	17%
<b>Palmera</b>	17%	69%	14%
<b>Venado</b>	0%	100%	0%
<b>Cutris</b>	12%	71%	17%
<b>Monterrey</b>	0%	47%	53%
<b>Pocosol</b>	22%	68%	10%
<b>PROMEDIO</b>	<b>13%</b>	<b>73%</b>	<b>14%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N – 1  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

### CONOCE LAS PÁGINAS WEB Y FACEBOOK DE LA MUNICIPALIDAD

DISTRITOS	SI	NO
<b>Quesada</b>	77%	23%
<b>Florencia</b>	65%	35%
<b>Buenavista</b>	100%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	71%	29%
<b>Venecia</b>	68%	32%
<b>Pital</b>	56%	44%
<b>Fortuna</b>	72%	28%
<b>Tigra</b>	48%	52%
<b>Palmera</b>	59%	41%
<b>Venado</b>	25%	75%
<b>Cutris</b>	66%	34%
<b>Monterrey</b>	47%	53%
<b>Pocosol</b>	72%	28%
<b>PROMEDIO</b>	<b>64%</b>	<b>36%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N – 2  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

### EVALUACIÓN DE LA PÁGINA WEB Y FACEBOOK DE LA MUNICIPALIDAD

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	11%	77%	12%
<b>Florencia</b>	8%	81%	11%
<b>Buenavista</b>	0%	100%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	6%	85%	9%
<b>Venecia</b>	9%	78%	13%
<b>Pital</b>	2%	92%	6%
<b>Fortuna</b>	12%	88%	0%
<b>Tigra</b>	7%	77%	16%
<b>Palmera</b>	14%	85%	1%
<b>Venado</b>	0%	100%	0%
<b>Cutris</b>	7%	71%	22%
<b>Monterrey</b>	0%	88%	12%
<b>Pocosol</b>	16%	84%	0%
<b>PROMEDIO</b>	<b>7%</b>	<b>85%</b>	<b>8%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro O – 1  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

CONOCE EL CENTRO CÍVICO POR LA PAZ - AGUAS ZARCAS

DISTRITOS	SI	NO
<b>Quesada</b>	66%	34%
<b>Florencia</b>	48%	52%
<b>Buenavista</b>	100%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	94%	6%
<b>Venecia</b>	89%	11%
<b>Pital</b>	81%	19%
<b>Fortuna</b>	77%	23%
<b>Tigra</b>	51%	49%
<b>Palmera</b>	48%	52%
<b>Venado</b>	0%	100%
<b>Cutris</b>	58%	42%
<b>Monterrey</b>	3%	97%
<b>Pocosol</b>	41%	59%
<b>PROMEDIO</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro O – 2  
Resultado por distrito  
Diciembre 2022

EVALUACIÓN DEL CENTRO CÍVICO POR LA PAZ - AGUAS ZARCAS

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	1%	32%	67%
<b>Florencia</b>	0%	19%	81%
<b>Buenavista</b>	0%	0%	100%
<b>Aguas Zarcas</b>	0%	7%	93%
<b>Venecia</b>	3%	22%	75%
<b>Pital</b>	0%	32%	68%
<b>Fortuna</b>	0%	4%	96%
<b>Tigra</b>	0%	12%	88%
<b>Palmera</b>	0%	16%	84%
<b>Venado</b>	0%	0%	100%
<b>Cutris</b>	1%	9%	90%
<b>Monterrey</b>	0%	0%	100%
<b>Pocosol</b>	0%	22%	78%
<b>PROMEDIO</b>	<b>0,4%</b>	<b>13%</b>	<b>86%</b>

Fuente: Elaboración propia

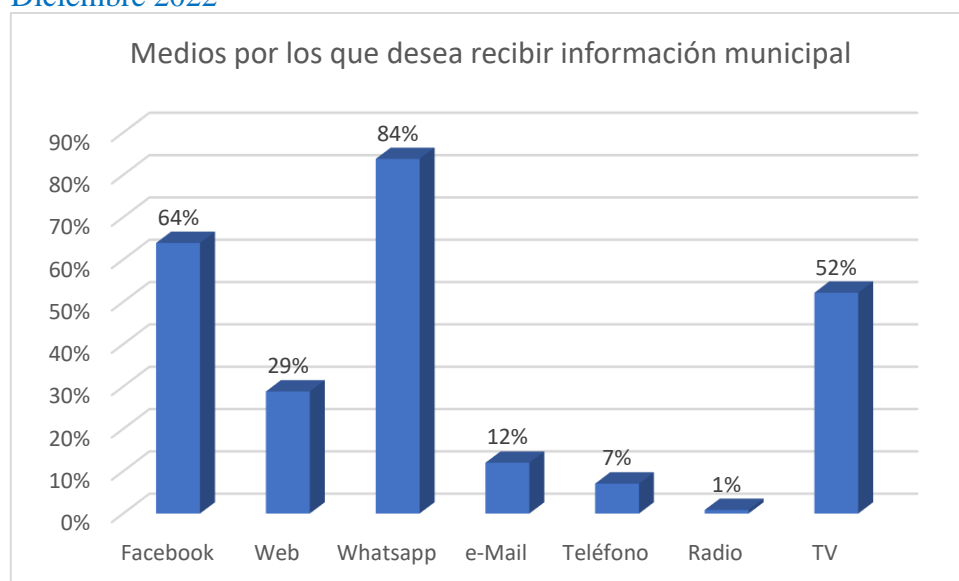


## Gráfico 22

¿Por cuáles medios desea recibir la información municipal?

Resultado del Cantón

Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

## Cuadro 22

Resultado por distrito

Diciembre 2022

DISTRITOS	Facebook	Web	Whatsapp	e-Mail	Teléfono	Radio	TV
<b>Quesada</b>	61%	26%	91%	7%	10%	7%	86%
<b>Florencia</b>	48%	21%	87%	9%	8%	1%	79%
<b>Buenavista</b>	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	64%	56%	87%	9%	15%	1%	63%
<b>Venecia</b>	58%	31%	89%	11%	12%	0%	4%
<b>Pital</b>	47%	21%	85%	8%	8%	0%	71%
<b>Fortuna</b>	55%	40%	78%	5%	9%	1%	68%
<b>Tigra</b>	39%	21%	71%	0%	5%	0%	19%
<b>Palmera</b>	65%	27%	81%	0%	6%	1%	58%
<b>Venado</b>	100%	0%	100%	0%	0%	0%	50%
<b>Cutris</b>	78%	55%	83%	7%	17%	0%	39%
<b>Monterrey</b>	60%	60%	87%	100%	0%	0%	30%
<b>Pocosol</b>	56%	17%	50%	0%	2%	0%	63%
<b>PROMEDIO</b>	<b>64%</b>	<b>29%</b>	<b>84%</b>	<b>12%</b>	<b>7%</b>	<b>1%</b>	<b>52%</b>

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27

Ha visto la transmisión de las sesiones del Concejo Municipal  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 27

Resultado por distrito  
Diciembre 2022

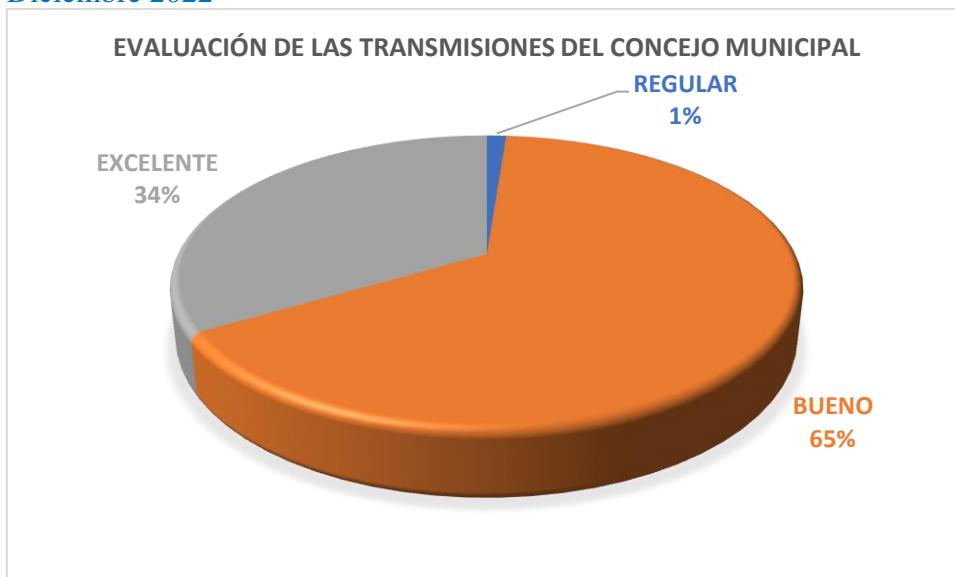
DISTRITOS	SI	NO
<b>Quesada</b>	10%	90%
<b>Florencia</b>	10%	90%
<b>Buenavista</b>	0%	100%
<b>Aguas Zarcas</b>	1%	99%
<b>Venecia</b>	23%	77%
<b>Pital</b>	8%	92%
<b>Fortuna</b>	4%	96%
<b>Tigra</b>	4%	96%
<b>Palmera</b>	9%	91%
<b>Venado</b>	0%	100%
<b>Cutris</b>	11%	89%
<b>Monterrey</b>	0%	100%
<b>Pocosol</b>	21%	79%

<b>PROMEDIO</b>	<b>8%</b>	<b>92%</b>
-----------------	-----------	------------

Fuente: Elaboración propia

### Gráfico 28

Evaluación de las transmisiones de las sesiones del Concejo Municipal  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

### Cuadro 28

Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	12%	82%	6%
<b>Florencia</b>	0%	86%	14%
<b>Buenavista</b>	0%	0%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	0%	0%	100%
<b>Venecia</b>	0%	91%	9%
<b>Pital</b>	0%	87%	13%
<b>Fortuna</b>	0%	64%	36%
<b>Tigra</b>	0%	0%	100%
<b>Palmera</b>	0%	64%	36%
<b>Venado</b>	0%	0%	0%
<b>Cutris</b>	0%	85%	15%
<b>Monterrey</b>	0%	0%	0%
<b>Pocosol</b>	0%	94%	6%

<b>PROMEDIO</b>	<b>1%</b>	<b>50%</b>	<b>26%</b>
-----------------	-----------	------------	------------

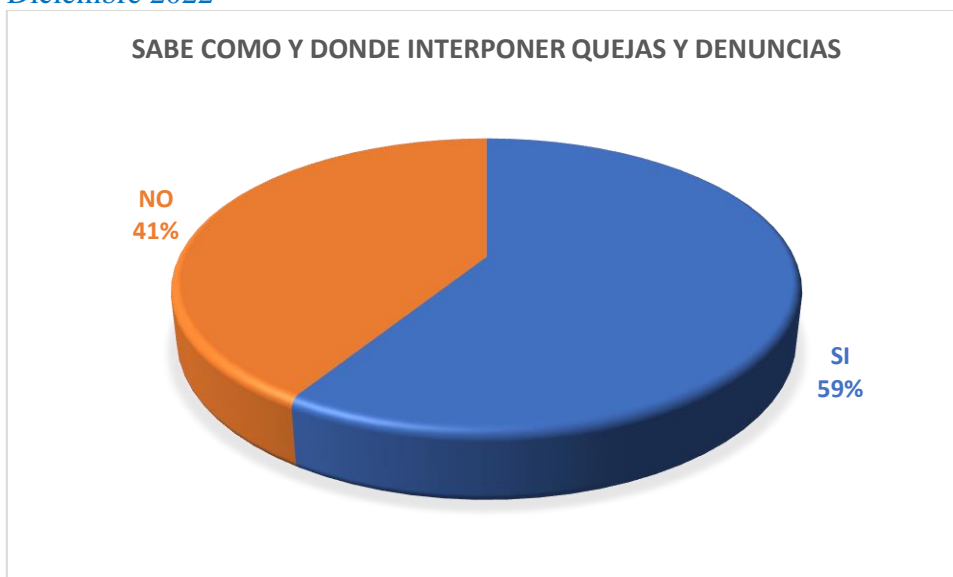
Fuente: Elaboración propia

### Gráfico 29

¿Sabe cómo y/o dónde interponer quejas o denuncias municipales?

Resultado del Cantón

Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

### Cuadro 29

Resultado por distrito

Diciembre 2022

DISTRITOS	SI	NO
<b>Quesada</b>	46%	54%
<b>Florencia</b>	32%	68%
<b>Buenavista</b>	100%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	74%	36%
<b>Venecia</b>	73%	27%
<b>Pital</b>	47%	53%
<b>Fortuna</b>	53%	47%
<b>Tigra</b>	48%	52%
<b>Palmera</b>	81%	19%
<b>Venado</b>	50%	50%
<b>Cutris</b>	48%	52%
<b>Monterrey</b>	53%	47%
<b>Pocosol</b>	67%	33%
<b>PROMEDIO</b>	<b>59%</b>	<b>41%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29

¿Sabe cómo y/o dónde interponer quejas o denuncias municipales?

Resultado del Cantón

Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 29

Resultado por distrito

Diciembre 2022

DISTRITOS	SI	NO
<b>Quesada</b>	46%	54%
<b>Florencia</b>	32%	68%
<b>Buenavista</b>	100%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	74%	36%
<b>Venecia</b>	73%	27%
<b>Pital</b>	47%	53%
<b>Fortuna</b>	53%	47%
<b>Tigra</b>	48%	52%
<b>Palmera</b>	81%	19%
<b>Venado</b>	50%	50%
<b>Cutris</b>	48%	52%
<b>Monterrey</b>	53%	47%
<b>Pocosol</b>	67%	33%
<b>PROMEDIO</b>	<b>59%</b>	<b>41%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 30

¿Conoce la Plaza de la Cultura Amado Madrigal - Plazoleta del Mercado?

Resultado del Cantón

Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 30

Resultado por distrito

Diciembre 2022

DISTRITOS	SI	NO
<b>Quesada</b>	67%	33%
<b>Florencia</b>	3%	97%
<b>Buenavista</b>	0%	100%
<b>Aguas Zarcas</b>	9%	91%
<b>Venecia</b>	4%	96%
<b>Pital</b>	6%	94%
<b>Fortuna</b>	8%	92%
<b>Tigra</b>	0%	100%
<b>Palmera</b>	10%	90%
<b>Venado</b>	0%	100%
<b>Cutris</b>	5%	95%
<b>Monterrey</b>	0%	100%
<b>Pocosol</b>	4%	96%

<b>PROMEDIO</b>	<b>9%</b>	<b>91%</b>
-----------------	-----------	------------

Fuente: Elaboración propia

### Gráfico 31

Evaluación Plaza de la Cultura Amado Madrigal - Plazoleta del Mercado  
Resultado del Cantón  
Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

### Cuadro 31

Resultado por distrito  
Diciembre 2022

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	38%	62%	0%
<b>Florencia</b>	0%	100%	0%
<b>Buenavista</b>	0%	0%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	0%	100%	0%
<b>Venecia</b>	0%	100%	0%
<b>Pital</b>	0%	100%	0%
<b>Fortuna</b>	0%	100%	0%
<b>Tigra</b>	0%	100%	0%
<b>Palmera</b>	0%	100%	0%
<b>Venado</b>	0%	0%	0%
<b>Cutris</b>	0%	100%	0%

<b>Monterrey</b>	0%	0%	0%
<b>Pocosol</b>	0%	100%	0%
<b>PROMEDIO</b>	<b>3%</b>	<b>74%</b>	<b>0%</b>

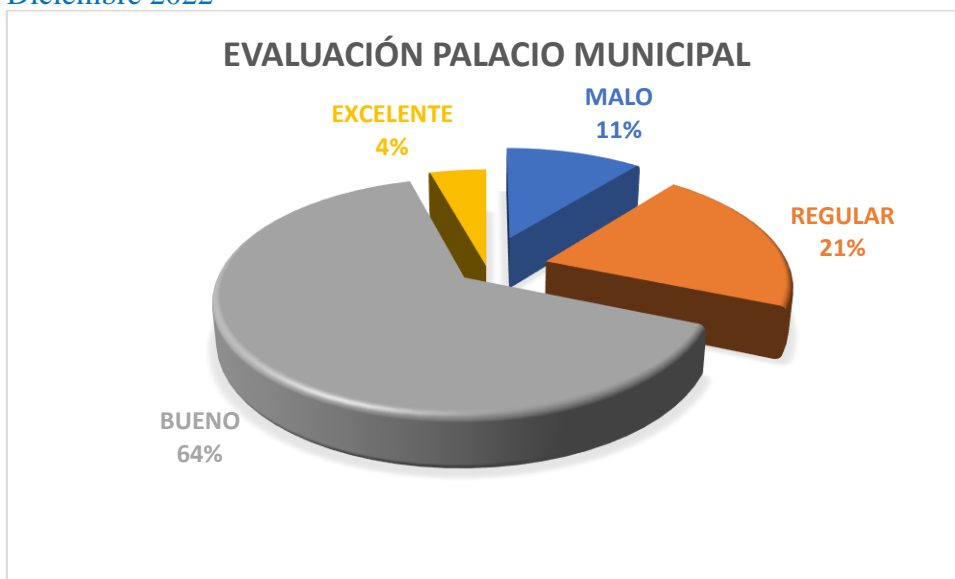
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 32

Evaluación sobre el estado del Palacio Municipal

Resultado del Cantón

Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 32

Resultado por distrito

Diciembre 2022

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	11%	33%	51%	5%
<b>Florencia</b>	8%	26%	63%	3%
<b>Buenavista</b>	0%	0%	100%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	18%	19%	52%	11%
<b>Venecia</b>	8%	26%	66%	0%
<b>Pital</b>	3%	21%	61%	15%
<b>Fortuna</b>	18%	31%	49%	2%
<b>Tigra</b>	22%	26%	43%	9%
<b>Palmera</b>	16%	29%	55%	0%
<b>Venado</b>	0%	0%	100%	0%
<b>Cutris</b>	14%	21%	58%	7%



<b>Monterrey</b>	0%	0%	100%	0%
<b>Pocosol</b>	21%	36%	39%	4%
<b>PROMEDIO</b>	<b>11%</b>	<b>21%</b>	<b>64%</b>	<b>4%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro P – 1

Resultado por distrito

Diciembre 2022

¿Conoce el servicio Muni Móvil?

DISTRITOS	SI	NO
<b>Quesada</b>	72%	28%
<b>Florencia</b>	31%	69%
<b>Buenavista</b>	0%	100%
<b>Aguas Zarcas</b>	42%	58%
<b>Venecia</b>	38%	62%
<b>Pital</b>	22%	78%
<b>Fortuna</b>	38%	62%
<b>Tigra</b>	42%	58%
<b>Palmera</b>	32%	68%
<b>Venado</b>	0%	100%
<b>Cutris</b>	29%	71%
<b>Monterrey</b>	0%	100%
<b>Pocosol</b>	28%	72%
<b>PROMEDIO</b>	<b>29%</b>	<b>71%</b>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro P – 2

Resultado por distrito

Diciembre 2022

Evaluación del Servicio Muni Móvil

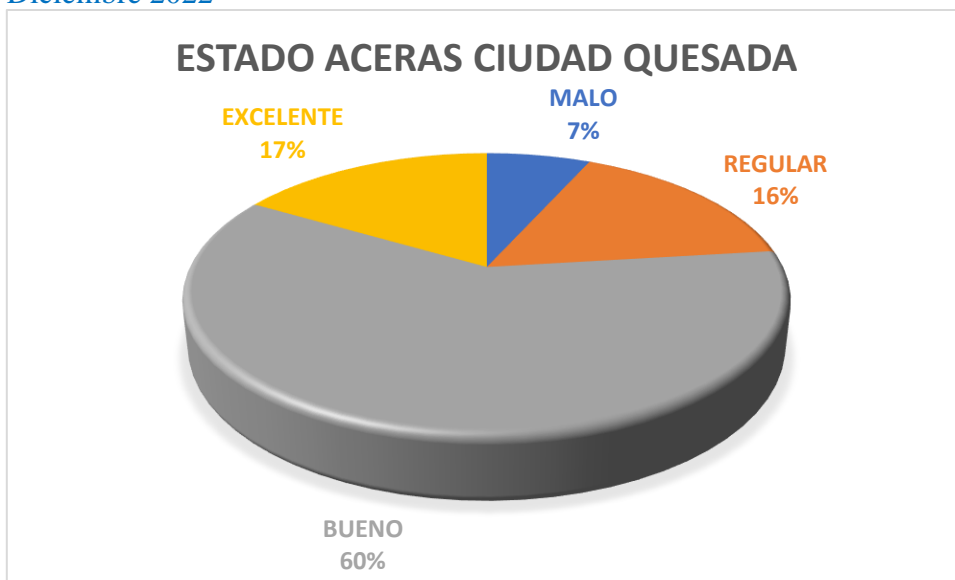
DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	32%	56%	12%
<b>Florencia</b>	42%	58%	0%
<b>Buenavista</b>	0%	0%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	53%	47%	0%
<b>Venecia</b>	46%	54%	0%
<b>Pital</b>	63%	37%	0%
<b>Fortuna</b>	27%	63%	10%
<b>Tigra</b>	48%	52%	0%
<b>Palmera</b>	42%	58%	0%
<b>Venado</b>	0%	0%	0%
<b>Cutris</b>	54%	46%	0%

<b>Monterrey</b>	0%	0%	0%
<b>Pocosol</b>	44%	46%	10%
<b>PROMEDIO</b>	<b>35%</b>	<b>40%</b>	<b>2%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 33

Evaluación sobre el estado de las aceras de Ciudad Quesada  
 Resultado del Cantón  
 Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 33

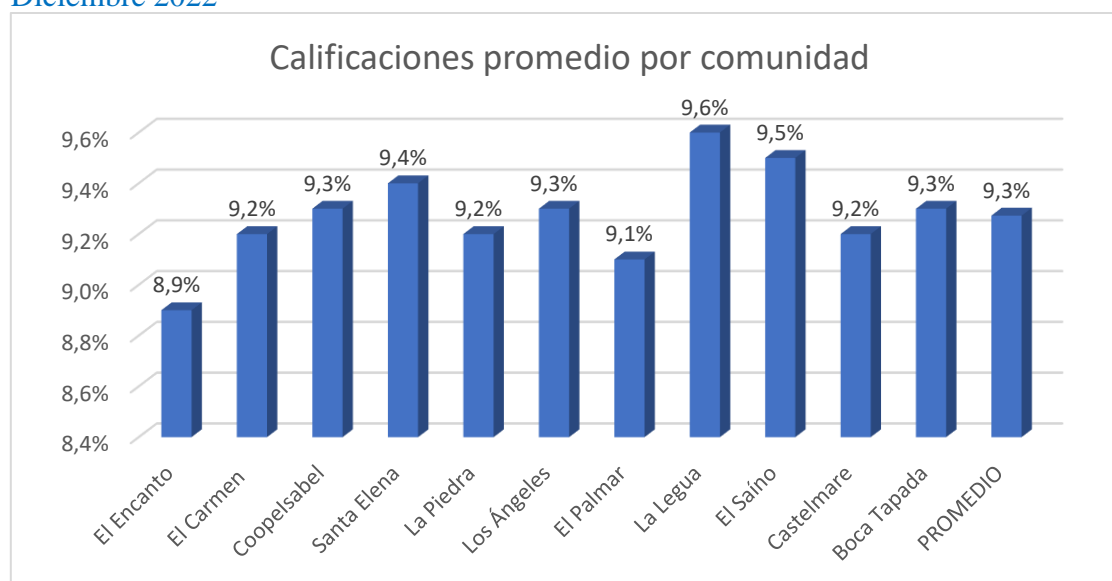
Resultado por distrito  
 Diciembre 2022

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
<b>Quesada</b>	26%	31%	32%	11%
<b>Florencia</b>	9%	11%	77%	3%
<b>Buenavista</b>	0%	0%	100%	0%
<b>Aguas Zarcas</b>	6%	19%	66%	9%
<b>Venecia</b>	11%	17%	59%	13%
<b>Pital</b>	8%	24%	51%	17%
<b>Fortuna</b>	3%	34%	61%	2%
<b>Tigra</b>	0%	13%	59%	28%
<b>Palmera</b>	19%	27%	32%	22%
<b>Venado</b>	0%	0%	100%	0%
<b>Cutris</b>	5%	11%	52%	32%
<b>Monterrey</b>	0%	0%	25%	75%
<b>Pocosol</b>	0%	26%	71%	3%
<b>PROMEDIO</b>	<b>7%</b>	<b>16%</b>	<b>60%</b>	<b>17%</b>

Fuente: Elaboración propia

## Gráfico 34

Evaluación Suministro Agua Comunidades al norte de Pital  
 Resultado del Cantón  
 Diciembre 2022



Fuente: Elaboración propia

## Cuadro 34

Resultado por categoría por distrito  
 Diciembre 2022

COMUNIDADES	CALIF. PROM.	CATEGORÍA
<b>El Encanto</b>	8,9%	Excelente
<b>El Carmen</b>	9,2%	Excelente
<b>Coopeisabel</b>	9,3%	Excelente
<b>Santa Elena</b>	9,4%	Excelente
<b>La Piedra</b>	9,2%	Excelente
<b>Los Ángeles</b>	9,3%	Excelente
<b>El Palmar</b>	9,1%	Excelente
<b>La Legua</b>	9,6%	Excelente
<b>El Saíno</b>	9,5%	Excelente
<b>Castelmare</b>	9,2%	Excelente
<b>Boca Tapada</b>	9,3%	Excelente
<b>PROMEDIO</b>	<b>9,3%</b>	

Fuente: Elaboración propia

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como se pudo observar en la presentación de los resultados, las variables fueron medidas a través de consultas cerradas generando calificaciones que van desde la nota cero hasta la nota cien. Este primer punto nos permite indicar que la conclusión inicial señala a la variable “muy mala” como inexistente en la tendencia de pensamiento general de los trece distritos y del cantón en general.

Esto se puede entender porque en ninguno de los distritos la conclusión promedio final estuvo dentro de las calificaciones 0 a 2, mientras que si pudimos observar resultados en las categorías Mala, Bueno y Excelente.

La siguiente conclusión nos permite indicar que las variables que el Índice de Gestión de los Servicios Municipales apunta hacia la evaluación de los medios de comunicación, podemos expresar que existe suficiente evidencia estadística para indicar que la Municipalidad ha desarrollado procedimientos de comunicación efectivos siendo la categoría Bueno la preponderante.

En el tema de los programas Ambientales, la tendencia de pensamiento de los ciudadanos del Cantón es que se ha desarrollado estrategias con resultados positivos y dentro de la categoría Bueno. En esta variables es importante indicar que el modelo del ente contralor reúne en una misma categorización a las variables relacionadas con Aseo de Vías, Programas Ambientales, Reciclaje, Compostaje, Recolección de Residuos, Tratamiento de Residuos, Traslado de Residuos y las campañas de aprendizaje orientadas a colaborar con el ciudadana a la mejor realización de cada uno de estos procesos y la protección del medio ambiente, motivo por el que se recomienda desarrollar campañas de comunicación en lugar de seguimientos a programas o publicación de resultados.

En cuanto al área de Usos de Suelo, Permisos de Construcción y Patentes, la labor se realizó consultando a la ciudadanía si había hecho uso de estos servicios con tal de que la respuesta incluida en los sistemas de muestreo tuviera consistencia, sin

embargo consideramos que es prudente efectuar esta labor en los exteriores del Palacio Municipal o con base en el Banco de Datos Municipal más que con la consulta ciudadana distrital, pues de esta manera el resultado estará más cerca de la realidad.

Otra de las conclusiones importantes tiene relación con la evaluación de la Red Vial Cantonal pues se evidencia un desconocimiento sobre lo que es red vial cantonal y nacional, lo que provoca que en muchas oportunidades las calificaciones se vean afectadas por el estado de las calles nacionales. Recomendamos una campaña de comunicación en la que se pueda mostrar a los ciudadanos la diferencia.

Este tema de las campañas de comunicación logra un asidero sumamente fuerte luego del resultado de las consultas que en esta materia se realizaron a lo largo del cantón, pudiendo identificar el canal de comunicación idóneo para cada uno de los distritos. Consideramos importante la evaluación que se hace sobre los programas en específico, pues queda demostrado que los ciudadanos si utilizan los diferentes medios existentes pero no mantienen en su memoria el nombre de los programas. Para esto se hace importante la ampliación de la encuesta de tal manera que se pueda consultar a los habitantes de cada distrito, a través de una nueva muestra, los horarios de uso de esos medios de comunicación y con esto se podría identificar el programa al que acceden para mantenerse informados. Por ejemplo, es claro que el Canal 14 es la vía más fuerte de comunicación formal que la comunidad del cantón utiliza, sin embargo, el estudio no determina los horarios en los que la ciudadanía hace más uso de este medio tecnológico, por lo que tampoco se logra definir la idoneidad de la publicación de los mensajes municipales a través de esta herramienta.

Uno de los elementos más fuertes y de interés de mantenimiento, es el resultado obtenido por el impacto del servicio recibido, pues si bien es cierto en todas las variables se logra determinar un porcentaje de personas inconformes con dicha calidad de servicio, la mayor parte se muestra satisfecha y con calificaciones

cuantitativas. Es determinante indicar que las consultas sobre labor y servicios están directamente relacionadas con la atención del funcionario y no con el resultado de la gestión, siendo que entre mayor accesibilidad tenga el ciudadano a recursos para trámite de sus gestiones y que las personas cuenten con el conocimiento suficiente para atenderles, mostrarán una mejor calificación, independientemente del resultado, tal y como lo podemos ver por gestión en cada uno de los casos.

## CONCLUSIONES CON RELACIÓN AL IGSM

El modelo de medición de la gestión municipal que la Contraloría General de la República requiere cada año, tiene su sustento en las cinco leyes descritas en el apartado de “Fundamento Jurídico” y en las que podemos observar que el legislador pretende que el ciudadano valore la labor municipal en su ejecución de programas, servicios y gestión a lo largo del año, por lo que es indispensable que se realice un estudio a lo largo del primer semestre y otro a lo largo del segundo semestre.

El modelo, que es utilizado por la mayor parte de las Corporaciones Municipales del país, tiene su sustento en los siguientes argumentos del protocolo contralor:

- a. Elimina el sesgo estacional: Este se produce por la influencia de las temporadas lluviosa y seca, en las cuales la ejecución de programas se ve afectada o incentivada.
- b. Elimina el sesgo de inducción: Este se produce por la ejecución de obras, programas sociales públicos y cualquier actividad vistosa que genere un impacto visual al entrevistado, por ejemplo, que la encuesta se efectúe durante la construcción de carreteras o bien durante las actividades navideñas, lo cual evidentemente afectará la evaluación del entrevistado.

Al mismo tiempo los resultados semestrales permiten a la Corporación Municipal presentar los planes de mejora para ser incluidos en el presupuesto del año siguiente, siendo que si se mantiene un solo estudio al año se podría dejar por fuera

programas de urgente ejecución o necesidades que la organización no había detectado.

Se debe tener precaución a la hora de interpretar los resultados, pues no es debido considerar un promedio general de las evaluaciones logradas, dado que se trata de variables diferentes, con presupuesto, tiempos de ejecución, personal y niveles de importancia diferentes, pero si es posible considerar una tendencia de pensamiento.

Finalmente podemos concluir que la labor de la Corporación Municipal presenta una tendencia de pensamiento aprobatoria, dado que todas las variables muestran calificaciones que se encuentran dentro de las categorías Bueno y Excelente.

Este es nuestro informe del año 2022 para la revisión correspondiente de las autoridades municipales.

Lic. Fabio Escalante S.MBA  
Adjudicatario.  
Colegiado 40963