

MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS
ESTUDIO SATISFACCIÓN DE USUARIO 2023



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO 2023LD-000044-000360001
Año 2023

Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO	6
INTRODUCCIÓN	7
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.....	8
JUSTIFICACIÓN JURÍDICA.....	8
PROTOCOLO DE APLICACIÓN	10
MARCO DE REFERENCIA CON BASE EN EL I.G.S.M.....	10
MARCO DE REFERENCIA DE LOS INDICADORES DEL IGSM	11
MARCO DE REFERENCIA DE LAS VARIABLES A ESTUDIAR POR ÁREA.....	12
IMPORTANCIA DEL EJE DE SALUBRIDAD PÚBLICA	16
IMPORTANCIA DEL EJE DE DESARROLLO URBANO	17
IMPORTANCIA DEL EJE DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES.....	18
IMPORTANCIA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL ÍNDICE DE REQUERIMIENTOS Y CUMPLIMIENTOS DE LA CGR.	19
IMPACTO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIO	20
MOTIVACIÓN E IMPORTANCIA EN LA FORMACIÓN DE GRUPOS	21
ZONA MARÍTIMO TERRESTRE.....	22
PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN Y METODOLOGÍA DE REALIZACIÓN.....	23
MUESTRA ALEATORIA	24
DEFINICIONES DE LAS VARIABLES	26
LA HERRAMIENTA O ENCUESTA A APLICAR.	51
SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CGR	55
RESULTADOS PRIMER SEMESTRE	57
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	58
ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE CONTROL	59
DE LA PROPORCIONALIDAD DE LA MUESTRA	59
DE LA CODIFICACIÓN DE ALGUNAS VARIABLES Y LA AUSENCIA EN OTRAS.	61
EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL IGSM	62
DE LA COMUNICACIÓN DE LAS VARIABLES DE AMBIENTE	62
¿CUENTA LA MUNICIPALIDAD CON ALGUNA ESTRATEGIA PARA MOTIVAR AL CIUDADANO A DESARROLLAR PRÁCTICAS DE CLASIFICACIÓN Y ENTREGA DE RESIDUOS?	62
DE LAS CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN SEPARADA, LIMPIEZA Y GESTIÓN INTEGRAL.....	63
¿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?	63
EVALUACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE RECICLAJE	64
EVALUACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE RECICLAJE	64
EVALUACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS	65
EVALUACIÓN LIMPIEZA ESPACIOS PÚBLICOS	65

EVALUACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE ASEO DE VÍAS	66
EVALUACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS	67
EVALUACIÓN RECOLECCIÓN DE RESIDUOS	67
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRÁMITES PARA USO DE SUELO, PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN Y LICENCIAS COMERCIALES.....	68
EVALUACIÓN AL SERVICIO DE USO DE SUELO, PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN Y LICENCIAS COMERCIALES.....	68
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN VIAL.....	69
EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES	70
EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS, CULTURALES Y DEPORTIVOS	71
EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS, CULTURALES Y DEPORTIVOS.....	71
EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LA POLICÍA MUNICIPAL	72
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.....	73
EVALUACIÓN DEL SUMINISTRO AGUA POTABLE COMUNIDADES NORTE PITAL	74
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE PARQUES Y OBRAS DE ORNATO	75
¿CUÁLES CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZA PARA CONOCER EL TRABAJO DE LA MUNICIPALIDAD?	76
EVALUACIÓN ATENCIÓN EMERGENCIAS CANTONALES	77
EVALUACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO MUNICIPAL	78
EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LA ALCALDÍA	79
EVALUACIÓN DE LA LABOR DEL CONCEJO MUNICIPAL.....	80
EVALUACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO EN PLATAFORMA DE SERVICIOS.....	81
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO RECIBIDO EN EL ÁREA DE BIENES INMUEBLES.....	82
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO RECIBIDO EN EL ÁREA DE LICENCIAS COMERCIALES	83
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN CATASTRO	84
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN DEPARTAMENTO DE COBROS	85
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN DEPARTAMENTO DE VISADO DE PLANOS.....	86
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN DEPARTAMENTO DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN.....	87
¿CONOCE EL REGISTRO ÚNICO CONTRIBUYENTE?	88
EVALUACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO CONTRIBUYENTE	89
EVALUACIÓN DEL MERCADO MUNICIPAL	90
¿CONOCE COMPLEJO DEPORTIVO MARACANÁ?	91
EVALUACIÓN DEL COMPLEJO DEPORTIVO MARACANÁ	92
¿CONOCE COMPLEJO DEPORTIVO MARACANÁ?	93
EVALUACIÓN DEL COMPLEJO DEPORTIVO DE CIUDAD QUESADA	94
¿CONOCE EL ESTADIO CARLOS UGALDE ÁLVAREZ?	95
EVALUACIÓN DEL ESTADIO CARLOS UGALDE ÁLVAREZ.....	96
CONOCE LA LABOR DEL COMITÉ CANTONAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN CARLOS	97
EVALUACIÓN DE LA LABOR DEL COMITÉ CANTONAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN CARLOS.....	98
CONOCE EL SERVICIO DE PARQUÍMETRO DE CIUDAD QUESADA.....	99
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE PARQUÍMETRO DE CIUDAD QUESADA.....	99
EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PARQUE CIUDAD QUESADA	100
EVALUACIÓN DEL ESTADO DEL PARQUE DE CIUDAD QUESADA	101
CONOCE EL SERVICIO DE TRÁMITE DIGITAL DE LA MUNICIPALIDAD	102
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRÁMITE DIGITAL DE LA MUNICIPALIDAD	103
CONOCE LAS PÁGINAS WEB Y FACEBOOK DE LA MUNICIPALIDAD	104
EVALUACIÓN DE LAS PÁGINAS WEB Y FACEBOOK DE LA MUNICIPALIDAD	105
CONOCE CENTRO CÍVICO POR LA PAZ.....	106
EVALUACIÓN DEL CENTRO CÍVICO POR LA PAZ.....	107
MEDIOS POR LOS QUE PREFIERE RECIBIR INFORMACIÓN MUNICIPAL	108

SABE EL NOMBRE DEL PROGRAMA DE RADIO O TELEVISIÓN POR MEDIO DEL CUAL LE GUSTARÍA INFORMARSE DEL ACONTECER MUNICIPAL	109
¿HA VISTO TRANSMISIÓN DE SESIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL?	110
EVALUACIÓN DE LAS TRANSMISIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL	111
¿SABE CÓMO Y DÓNDE INTERPONER DENUNCIAS EN LA MUNICIPALIDAD?	112
EVALUACIÓN ESTADO DE LAS ACERAS EN CIUDAD QUESADA	113
¿CONOCE LA PLAZA DE LA CULTURA AMADO MADRIGAL - PLAZOLETA DEL MERCADO?.....	114
EVALUACIÓN PLAZA DE LA CULTURA AMADO MADRIGAL - PLAZOLETA DEL MERCADO	115
EVALUACIÓN DEL ESTADO DEL PALACIO MUNICIPAL	116
¿CONOCE EL SERVICIO MUNI MÓVIL?.....	117
EVALUACIÓN DEL SERVICIO MUNI MÓVIL	118
¿CONOCE EL SERVICIO COMUNITARIO DE TRÁMITES MUNICIPALES? (MUNI MÓVIL REFERENCIA)	119
EVALUACIÓN DEL SERVICIO COMUNITARIO DE TRÁMITES MUNICIPALES (MUNI MÓVIL REFERENCIA).....	120
¿SABE CUÁLES SON LAS AGENCIAS RECAUDADORAS EXTERNAS DE LA MUNICIPALIDAD?	121
EVALUACIÓN DE LAS AGENCIAS RECAUDADORAS EXTERNAS DE LA MUNICIPALIDAD	121
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE COMUNIDADES PITAL NORTE	123

RESULTADOS SEGUNDO SEMESTRE 124

ANÁLISIS SEMESTRAL AÑO 2023 124

RESULTADOS DEL SEGUNDO SEMESTRE 125

COMPARATIVO SEMESTRAL 2023 125

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE CONTROL	126
DE LA PROPORCIONALIDAD DE LA MUESTRA	126
DE LA CODIFICACIÓN DE ALGUNAS VARIABLES Y LA AUSENCIA EN OTRAS.	128
EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL IGSM	129
DE LA COMUNICACIÓN DE LAS VARIABLES DE AMBIENTE	129
¿CUENTA LA MUNICIPALIDAD CON ALGUNA ESTRATEGIA PARA MOTIVAR AL CIUDADANO A DESARROLLAR PRÁCTICAS DE CLASIFICACIÓN Y ENTREGA DE RESIDUOS?	129
DE LAS CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN SEPARADA, LIMPIEZA Y GESTIÓN INTEGRAL.....	130
¿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?	130
EVALUACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE RECICLAJE	131
EVALUACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE RECICLAJE	131
EVALUACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS	132
EVALUACIÓN LIMPIEZA ESPACIOS PÚBLICOS	132
EVALUACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE ASEO DE VÍAS	133
EVALUACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS	134
EVALUACIÓN RECOLECCIÓN DE RESIDUOS	134
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRÁMITES PARA USO DE SUELO, PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN Y LICENCIAS COMERCIALES.....	135
EVALUACIÓN AL SERVICIO DE USO DE SUELO, PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN Y LICENCIAS COMERCIALES.....	135

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN VIAL.....	136
EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES	137
EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS, CULTURALES Y DEPORTIVOS	138
EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS, CULTURALES Y DEPORTIVOS.....	138
EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LA POLICÍA MUNICIPAL.....	139
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.....	140
EVALUACIÓN DEL SUMINISTRO AGUA POTABLE COMUNIDADES NORTE PITAL	141
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE PARQUES Y OBRAS DE ORNATO	142
¿CUÁLES CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZA PARA CONOCER EL TRABAJO DE LA MUNICIPALIDAD?	143
EVALUACIÓN ATENCIÓN EMERGENCIAS CANTONALES	144
EVALUACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO MUNICIPAL	145
EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LA ALCALDÍA	146
EVALUACIÓN DE LA LABOR DEL CONCEJO MUNICIPAL.....	147
EVALUACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO EN PLATAFORMA DE SERVICIOS.....	148
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO RECIBIDO EN EL ÁREA DE BIENES INMUEBLES.....	149
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO RECIBIDO EN EL ÁREA DE LICENCIAS COMERCIALES	150
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN CATASTRO	151
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN DEPARTAMENTO DE COBROS	152
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN DEPARTAMENTO DE VISADO DE PLANOS.....	153
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN DEPARTAMENTO DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN.....	154
¿CONOCE EL REGISTRO ÚNICO CONTRIBUYENTE?	155
EVALUACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO CONTRIBUYENTE	156
EVALUACIÓN DEL MERCADO MUNICIPAL	157
¿CONOCE COMPLEJO DEPORTIVO MARACANÁ?	158
EVALUACIÓN DEL COMPLEJO DEPORTIVO MARACANÁ	159
¿CONOCE COMPLEJO DEPORTIVO DE CIUDAD QUESADA?	160
EVALUACIÓN DEL COMPLEJO DEPORTIVO DE CIUDAD QUESADA	161
¿CONOCE EL ESTADIO CARLOS UGALDE ÁLVAREZ?	162
EVALUACIÓN DEL ESTADIO CARLOS UGALDE ÁLVAREZ.....	163
CONOCE LA LABOR DEL COMITÉ CANTONAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN CARLOS	164
EVALUACIÓN DE LA LABOR DEL COMITÉ CANTONAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN CARLOS.....	165
CONOCE EL SERVICIO DE PARQUÍMETRO DE CIUDAD QUESADA.....	166
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE PARQUÍMETRO DE CIUDAD QUESADA.....	166
EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PARQUE CIUDAD QUESADA	167
EVALUACIÓN DEL ESTADO DEL PARQUE DE CIUDAD QUESADA	168
CONOCE EL SERVICIO DE TRÁMITE DIGITAL DE LA MUNICIPALIDAD	169
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRÁMITE DIGITAL DE LA MUNICIPALIDAD	170
CONOCE LAS PÁGINAS WEB Y FACEBOOK DE LA MUNICIPALIDAD	171
EVALUACIÓN DE LAS PÁGINAS WEB Y FACEBOOK DE LA MUNICIPALIDAD	172
CONOCE CENTRO CÍVICO POR LA PAZ.....	173
EVALUACIÓN DEL CENTRO CÍVICO POR LA PAZ.....	174
MEDIOS POR LOS QUE PREFERE RECIBIR INFORMACIÓN MUNICIPAL.....	175
¿POR CUÁL TIPO DE PROGRAMA DE PROGRAMA DE RADIO O TELEVISIÓN DESEA INFORMARSE?.....	176
¿HA VISTO TRANSMISIÓN DE SESIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL?	177
EVALUACIÓN DE LAS TRANSMISIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL	178
¿SABE CÓMO Y DÓNDE INTERPONER DENUNCIAS EN LA MUNICIPALIDAD?	179
EVALUACIÓN ESTADO DE LAS ACERAS EN CIUDAD QUESADA	180
¿CONOCE LA PLAZA DE LA CULTURA AMADO MADRIGAL - PLAZOLETA DEL MERCADO?.....	181

EVALUACIÓN PLAZA DE LA CULTURA AMADO MADRIGAL - PLAZOLETA DEL MERCADO	182
EVALUACIÓN DEL ESTADO DEL PALACIO MUNICIPAL	183
¿CONOCE EL SERVICIO MUNI MÓVIL?.....	184
EVALUACIÓN DEL SERVICIO MUNI MÓVIL	185
¿SABE CUÁLES SON LAS AGENCIAS RECAUDADORAS EXTERNAS DE LA MUNICIPALIDAD?	186
EVALUACIÓN DE LAS AGENCIAS RECAUDADORAS EXTERNAS DE LA MUNICIPALIDAD	187
<u>CONCLUSIONES GENERALES DEL ESTUDIO</u>	188
<u>RECOMENDACIONES Y PETITORIAS DE LOS CIUDADANOS</u>	197

INTRODUCCIÓN

En el presente documento el lector podrá encontrar los resultados de la investigación efectuada a lo largo del año 2023 sobre los servicios y gestión que brinda esta Corporación Municipal a sus administrados, a partir de la ejecución de los programas que la Contraloría General de la República autorizó mediante aprobación presupuestaria para la gestión enero a diciembre, según se desprende de cada uno de los elementos, gráficos y análisis que se observarán en capítulos anteriores. En estos resultados podemos observar el comportamiento de la evaluación ciudadana dentro de cada periodo establecido, así como los análisis comparativos semestrales que permiten llegar a conclusiones determinantes para la toma de decisiones de la administración municipal para el periodo 2024.

Es claro que cada una de las variables analizadas tiene un asidero programático y presupuestario según lo que los encargados de cada área pudieron ejecutar después de revisar los acontecimientos normales de la actividad ciudadana, la atención de emergencias, la incorporación de programas excepcionales o presupuestos extraordinarios para la realización de obras y servicios que no estaban contemplados en el Plan Anual Operativo Municipal y que generan un impacto relevante en la ciudadanía.

Otros los resultados a tomar en consideración serán aquellos en los que la Municipalidad no tuvo un impacto igualmente positivo, la imposibilidad de ejecución por diferentes temas pero que los ciudadanos evaluaron de igual manera en procura de que se les brinde el servicio, gestión o bien requerido para la satisfacción de sus necesidades.

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

La realización de esta investigación tiene sustento en tres áreas específicas que veremos en el detalle a continuación y que es necesario plantear para que el lector comprenda de una mejor manera los fundamentos de la inversión de la Institución, así como la necesidad administrativa y jurídica de su realización.

Justificación Jurídica

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”.

Protocolo de Aplicación

La estructura del Índice es bastante compleja y determinante pues está constituida por una serie de elementos que integran cada uno de los programas de ejecución presupuestaria, la estructura formal constitutiva de la Corporación y la cantidad de territorio bajo la responsabilidad de cada cantón. De tal manera observamos que para todas las Municipalidades se integran las siguientes áreas:

Recolección de Residuos	Depósito y tratamiento	Aseo de vías	Urbanismo	Red Vial	Alcantarillado Pluvial	Sociales y complementarios	Educativos, culturales y deportivos
							

Fuente: Tomado del IGSM – 21 CGR

Asimismo dentro de la conceptualización y análisis que hacen las autoridades de la Contraloría General de la República para cada una de las Municipalidades, se observa el marco de referencia sobre el que pesa la creación del Índice de Gestión de los Servicios Municipales (I.G.S.M.) y que reproducimos literalmente a partir de este párrafo para la mejor comprensión del lector:

Marco de Referencia con base en el I.G.S.M.

En este seguimiento de la gestión pública, se utilizaron como principal referencia regulaciones para los servicios públicos municipales dictadas en el Código Municipal, así como legislación que involucra los gobiernos locales en su gestión para determinados servicios brindados, como la Ley Orgánica del Ambiente N.º7554, Ley Gestión Integral de Residuos N.º8839, Ley General de Agua

Potable N.º1634, Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre N.º 6043, Normas de Control Interno para el Sector Público, entre otras.

Asimismo, se utilizaron sanas prácticas definidas en documentos como el Plan de Residuos Sólidos Costa Rica (PRESOL), ISOTools Excellence.(07 mayo 2015). Cómo elaborar un plan de mejora continua, informes de fiscalización de la Contraloría General de la República, Un estándar internacional para evaluar los servicios de agua y saneamiento.2018 o también llamado Estándar Internacional Aquarating (Banco Interamericano de Desarrollo).

Marco de referencia de los Indicadores del IGSM

Todos los indicadores y prácticas que se evaluaron 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 asignó un peso relativo para el cálculo de la calificación global. La distribución del peso de las etapas se aplicó tanto a la evaluación de la gestión de los Servicios Básicos como a la de Servicios Diversificados, además para definir el peso se realizó una validación con expertos y una selección de municipios. Las etapas son planificación con un 50%, ejecución con un 30% y evaluación con un 20%; el valor de cada uno de los indicadores se determinó a través de la distribución del peso de cada etapa dividido entre la cantidad de indicadores y prácticas que componen dicha etapa.

La nota final 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:

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

Marco de Referencia de las variables a estudiar por área

1. Recolección de Residuos (solamente donde se brinda el servicio)
 - a. Residuos selectivos
2. Depósito y Tratamiento de Residuos
3. Servicios Sociales y Complementarios
 - a. Comunica sus programas sociales
 - b. Evaluación de los programas sociales
4. Educativos, Culturales y Deportivos
 - a. Comunica sus programas educativos, culturales y deportivos
 - b. Evaluación de los programas
5. Red Vial Cantonal
 - a. Estado de calles y caminos
 - b. La municipalidad supervisa los trabajos de construcción y arreglo de las calles y los caminos.

6. Seguridad y Vigilancia en la Comunidad

7. Acueductos – Agua Potable

8. Aseo de Vías

9. Zona Marítimo Terrestre

10. Alcantarillado Pluvial

11. Urbanismo

a. Plan Regulador

b. Oficial de Simplificación de trámites

Asimismo, la Ley N.º 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos y su reglamento, señala la obligatoriedad de las municipalidades sobre el cumplimiento de determinados elementos, entre ellos; contar con un oficial de simplificación de trámites, el cual tiene entre sus funciones la formulación e implementación anual del Plan de Mejora Regulatoria y el mantenimiento actualizado del Catálogo Nacional de Trámites.

c. Análisis de tramitología:

Que los procesos en los trámites y servicios sean eficaces, eficientes y de calidad, que cumplan los objetivos por los que fueron creados, así como con guías para lograr contar con trámites claros, sencillos, ágiles, racionales y de fácil entendimiento para los ciudadanos, a fin de mejorar las relaciones de estos con la Administración Pública.

d. Estimula la Municipalidad los trámites en línea:

En relación con la digitalización de los trámites impulsada por medio de la Ley N.º 8454 y su Reglamento, donde se establece que el Estado y todas las dependencias públicas incentivarán el uso de documentos electrónicos, certificados y firmas digitales para la prestación directa de servicios a los administrados, así como para facilitar la recepción, tramitación y resolución electrónica de sus gestiones.

- e. Digitalización de trámite de uso de suelo
- f. Digitalización de trámite de permisos de construcción
- g. Digitalización de trámite de licencia comercial
- h. Evaluación de los tiempos de respuesta en Urbanismo:
 - i. Uso de suelo
 - ii. Permisos de construcción
 - iii. Licencias comerciales
- i. Mantiene canales de comunicación con los usuarios para informar sobre las obligaciones, requisitos y trámites en el área de urbanismo.

12. Otros programas:

- a. Estacionamientos y Terminales
- b. Cementerios
- c. Desarrollo Urbano

13. Otras variables:

- a. Coordina la Municipalidad con otras entidades públicas los trabajos comunales.
- b. Existe brechas sociales, económicas y culturales marcadas a lo largo del cantón.
- c. Genera esfuerzos la Municipalidad para cerrar esas brechas o mejorar sus condiciones actuales.

14. Planes de mejora en cada área

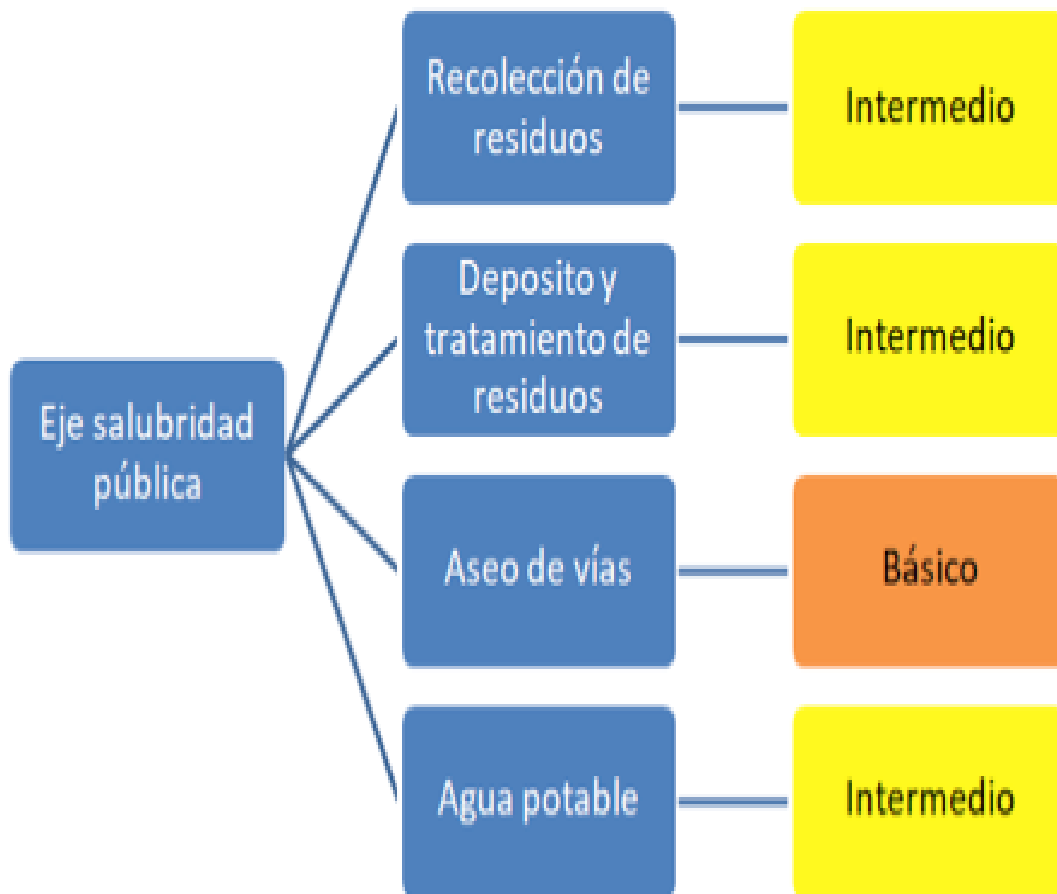
15. Ha participado anteriormente en la evaluación de los servicios municipales

16. Cuántas veces

RECOLECCIÓN DE BASURA	ACUEDUCTOS	SERVICIOS SOCIALES Y COMPLEMENTARIOS	ASEO DE VÍAS Y SITIOS PÚBLICOS
SEGURIDAD Y VIGILANCIA	EDUCATIVOS, CULTURALES, Y DEPORTIVOS	ALCANTARILLADOS SANITARIOS	ESTACIONAMIENTOS Y TERMINALES
ZONA MARITIMO TERRESTRE	CEMENTERIOS	MANTENIMIENTO DE CAMINOS Y CALLES	DESARROLLO URBANO

Importancia del eje de Salubridad Pública

El eje de salubridad pública tiene un peso importante en las comunidades, pues de ello depende la disminución de vectores de enfermedades, malos olores, ornato y el derecho de la ciudadanía de contar con espacios agradables y limpios.



Importancia del eje de Desarrollo Urbano

Se debe especificar que el mismo agrupa una serie de acciones que permiten a la ciudadanía vivir y desplazarse en ambientes ordenados, que refuerzan la movilidad sostenible, entre otros aspectos.



Importancia del eje de la ejecución de los Programas Sociales

Contempla la gestión de los servicios que permiten a las comunidades la creación de espacios de intercambio cultural, ayudas sociales, atención de diferentes poblaciones, así como la seguridad de la comunidad.



Importancia para el Cumplimiento del Índice de Requerimientos y Cumplimientos de la CGR.

Según se desprende del apartado “Desafíos Identificados” según la última evaluación de la Contraloría General de la República en el Índice de Gestión de los Servicios Municipales, se deben considerar las siguientes variables:

Grado de acercamiento y coordinación del Gobierno Local con Instituciones Descentralizadas, Autónomas, Semi Autónomas, otros Gobiernos Locales y Gobierno Central.

“es claro que algunos servicios públicos de prestación local, tales como la gestión vial, el tratamiento de agua o los servicios relacionados con la salud pública, entre otros más, requieren de una estrecha coordinación institucional entre los gobiernos locales, instituciones descentralizadas y Poder Ejecutivo, principalmente en cuanto al fortalecimiento normativo, trabajo coordinado y colaborativo y asesoría y fortalecimiento de capacidades”.

Impacto del Estudio de Satisfacción de Usuario

La relevancia de la implementación de los planes de mejora y su seguimiento comparativo. Con respecto a este punto el IGSM de 2021 indica lo siguiente (IGSM-CGR pág. 33):

“Sobre la evaluación de satisfacción de los usuarios sobre la Recolección de Residuos, esta constituye una herramienta esencial para conocer las opiniones y oportunidades de mejora de las gestiones municipales. Al respecto, resulta relevante indicar que a pesar de que 47 municipalidades (57% del sector) realizaron estudios sobre la calidad de la gestión del servicio brindado al usuario, solo 16 municipalidades realizaron un plan de mejora en función de la evaluación de satisfacción, sumado a que todavía existen 35 (43%) municipalidades que no han realizado dicha evaluación. En este punto, es oportuno señalar que la evaluación de satisfacción del usuario permite identificar aquellos aspectos hacia dónde destinar los esfuerzos para mejorar la calidad, la eficacia y la eficiencia de la acción del gobierno local, así como lograr una mejor rendición de cuentas hacia los habitantes del cantón”.

“En cuanto a la evaluación sobre la calidad efectuada la variable de aseo de vías, un total de 42 gobiernos locales - equivalente a un 53% - efectuaron dicha evaluación, lo cual es relevante destacar que existen por consiguiente 40 municipalidades (equivalente a un 47%) que no han realizado la evaluación. De las 42 municipalidades mencionadas antes, solamente 11 de ellas han hecho un plan de mejora en función de las respuestas del usuario. Al respecto se debe tener presente, que la implementación de un plan de mejora permitiría a la municipalidad analizar las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios incorporando en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios”.

Motivación e importancia en la formación de grupos

Se agruparon las municipalidades considerando los siguientes criterios: monto del presupuesto, Índice de Desarrollo Humano Cantonal (IDHc), la cantidad de kilómetros cuadrados de territorio y las unidades habitacionales.

Dicha agrupación, pretende ubicar y comparar a cada gobierno local con ayuntamientos en condiciones similares, para lo cual la elaboración de 4 grupos institucionales (A, B, C y D) que permiten realizar comparaciones entre municipios con características similares.

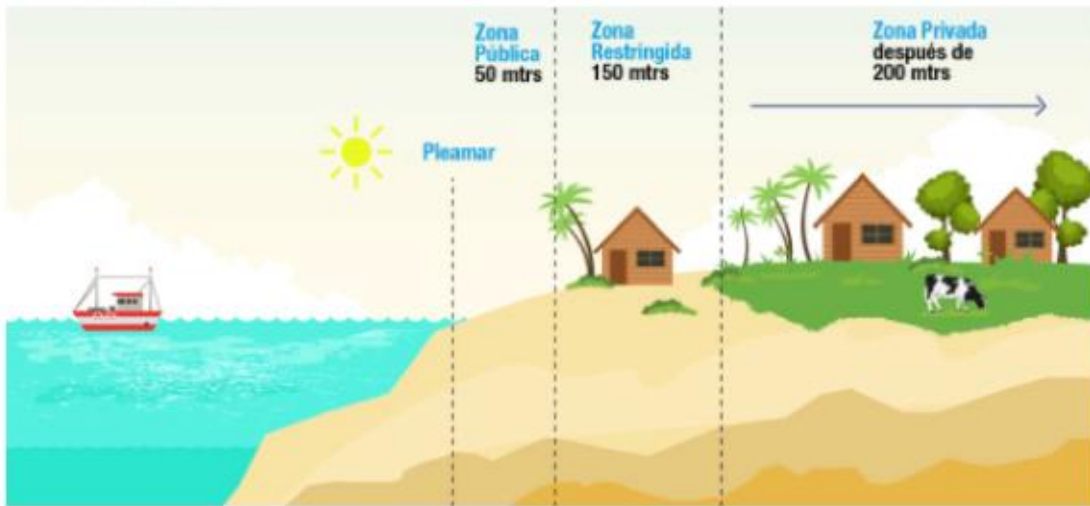
Agrupación de municipalidades según grupos comparativos A, B, C y D

Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo D
ALAJUELA	ABANGARES	ALAJUELITA	ACOSTA
BELEN	BARVA	ALVARADO	ATENAS
CARRILLO GUANACASTE	ESPARZA	ASERRI	BAGACES
CARTAGO	GARABITO	CAÑAS	BUENOS AIRES
CURRIDABAT	GRECIA	CORREDORES	COTO BRUS
DESAMPARADOS	LIBERIA	DOTA	GUATUSO
ESCAZU	MORA	EL GUARCO	HOJANCHA
GOICOECHEA	OREAMUNO	FLORES	JIMENEZ
HEREDIA	OROTINA	GOLFITO	LEON CORTES
LA UNION	PARAISO	GUACIMO	LOS CHILES
LIMON	POCOCI	LA CRUZ	MONTES DE ORO
MONTES DE OCA	QUEPOS	MATINA	NANDAYURE
MORAVIA	SAN PABLO DE HEREDIA	NARANJO	OSA
PEREZ ZELEDON	SAN RAFAEL DE HEREDIA	NICOYA	PURISCAL
PUNTARENAS	SAN RAMON	PALMARES	RIO CUARTO
SAN CARLOS	SANTA BARBARA DE HEREDIA	PARRITA	SAN MATEO
SAN JOSE	TALAMANCA	POAS	SARAPIQUI
SANTA ANA	TILARAN	SAN ISIDRO DE HEREDIA	SQUIRRES
SANTA CRUZ	TURRUBARES	VALVERDE VEGA	TARRAZU
SANTO DOMINGO DE HEREDIA	VASQUEZ DE CORONADO	ZARCERO	TIBAS
			TURRIALBA
			UPALA

Zona Marítimo Terrestre

No todos los municipios deben corresponder al cumplimiento de la normativa de la ZMT por lo que revisamos primero su definición y competencias:

Representación Zona Marítimo terrestre



Fuente: Tomado de la página de MarViva CR

Municipalidades distribuidas por litoral

Pacífico		Atlántico
<ul style="list-style-type: none"> • Carrillo • Esparza • Garabito • Golfito • Hojancha • La Cruz • Liberia 	<ul style="list-style-type: none"> • Nandayure • Nicoya • Osa • Parrita • Puntarenas • Quepos • Santa Cruz 	<ul style="list-style-type: none"> • Limón • Talamanca

Fuente: Elaborado por la CGR.

Protocolo de Investigación y metodología de realización

El proceso de investigación cuenta dos fases determinantes para el alcance de los objetivos propuestos en el cartel de licitación de esta Municipalidad. Es por esto que se debe realizar un levantamiento muestral basado en los siguientes supuestos:

1. Se llevará a cabo un levantamiento muestral por semestre con la intención de que la labor municipal sea evaluada de manera anual integral.
 - a. Esto evita el sesgo estacional provocado por las estaciones seca y lluviosa y que conlleva la realización o no de los programas municipales tanto de ejecución de obra como sociales, culturales y educativos.
 - b. Evita el sesgo de inducción: Esto debido a que al realizar dos investigaciones al año se evita que los entrevistados se vean influenciados por la ejecución de obra durante un periodo de tiempo.

Se obtendrá una muestra aleatoria con base en la población del cantón de acuerdo con el Censo de Población obtenido por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, de la siguiente manera:

Cuadro A

Muestra Aleatoria

Población del Cantón de San Carlos

Distritos	Población	Proporción	Muestra
Quesada	46.366	22%	288
Florenia	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

La muestra se obtuvo con base en los parámetros siguientes:

- a. Margen de error: 3%
- b. Nivel de confianza: 97%
- c. Heterogeneidad: 50%
- d. Aplicabilidad: Proporcional por población de distrito.

En la ejecución se utiliza personal calificado, que, de manera presencial, aplica la herramienta definida con la administración municipal a los ciudadanos del cantón con base en los siguientes requisitos de calificación:

- a. Mayor de edad.
- b. Vecino del distrito en investigación.
- c. No debe tener afiliación o parentesco hasta tercer grado de consanguinidad con funcionarios municipales.

Definiciones de las variables

La definición de las variables se toma de manera literal de las fichas técnicas publicadas por la Contraloría General de la República para el Índice de Gestión de los Servicios Municipales del año 2023, así como los códigos incluidos para cada variable en el Índice del año 2022.

Código	1.1.1.4
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Estrategias de promoción de la gestión integral en la ciudadanía
Objetivo	Determinar si la municipalidad cuenta con iniciativas para promover buenas prácticas de gestión integral de residuos en la ciudadanía
Justificación	El Código Municipal faculta a las municipalidades para establecer sistemas de tarifas diferenciadas, recargos u otros mecanismos de incentivos y sanciones, con el fin de promover que las personas usuarias separen, clasifiquen y entreguen adecuadamente sus residuos ordinarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley para la gestión integral de residuos. Ley 8839 para la Gestión Integral de Residuos en el artículo 39 indica que los generadores de residuos ordinarios estarán obligados a separarlos, clasificarlos y entregarlos a las municipalidades para su valorización o disposición final, en las condiciones en que determinen los reglamentos respectivos.
Descripción	¿Cuenta la municipalidad con alguna estrategia para motivar al ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de los residuos? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Resultado	Existencia o ausencia de una estrategia para la motivación de la ciudadanía en la clasificación y entrega de los residuos.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de una estrategia para la motivación de la ciudadanía en la clasificación y entrega de los residuos
Glosario	Generador: Persona física o jurídica, pública o privada, que produce residuos al desarrollar procesos productivos, agropecuarios, de servicios, de comercialización o de consumo. (Art. 6. Ley para la Gestión Integral de Residuos, N.º 8839) Estimular: Hacer que alguien quiera hacer algo o hacerlo en mayor medida. (Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.º ed)

Código	1.1.1.5
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Existencia de una unidad de gestión ambiental encargada de la gestión integral de residuos
Objetivo	Determinar la existencia de una unidad de gestión ambiental
Justificación	La Ley 8839 para la Gestión Integral de Residuos en su artículo 8 inciso c), establece que las municipalidades deberán promover la creación de una unidad de gestión ambiental, con su respectivo presupuesto y personal.
Descripción	¿Cuenta con una unidad de gestión ambiental institucional, encargada de la gestión integral de residuos? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Resultado	Existencia o ausencia de una unidad de gestión ambiental.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de una Unidad de Gestión Ambiental.
Glosario	Unidad de Gestión Ambiental (UGA): Unidad municipal encargada de crear e impulsar el desarrollo de políticas, acciones planificadas y estrategias que contribuyan a promover el proceso sostenible y la protección efectiva del medio ambiente del cantón. Gestor: Persona física o jurídica, pública o privada, encargada de la gestión total o parcial de los residuos, y autorizada conforme a lo establecido en esta Ley o sus reglamentos. (Ley de Gestión Integral de Residuos N.º 8839).

Código	1.1.1.7
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Sensibilización de la ciudadanía en respuesta al servicio de recolección de residuos
Objetivo	Promover la cultura de recolección separada y sensibilizar a los usuarios en el servicio de recolección de residuos
Justificación	La Ley para la Gestión Integral de Residuos N ° 8839 en el artículo 8 inciso j), indica que las municipalidades deben promover la capacitación y realizar campañas educativas de sensibilización de los habitantes del cantón respectivo para fomentar la cultura de recolección separada, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos.
Descripción	¿Se realizaron durante el año campañas de sensibilización a la ciudadanía para promover la cultura de recolección separada, de limpieza de los espacios públicos y de gestión integral de residuos? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Resultado	Existencia de campañas en el tema de recolección separada, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador es indicativa de que el municipio promueve la sensibilización de los habitantes del cantón para poder fomentar una cultura de recolección separada, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos.
Glosario	Gestión integral de residuos: Conjunto articulado e interrelacionado de acciones regulatorias, operativas, financieras, administrativas, educativas, de planificación, monitoreo y evaluación para el manejo de los residuos, desde su generación hasta la disposición final. (Ley de Gestión Integral de Residuos N.º 8839)

Código	1.1.1.13
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de recolección de residuos
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación con el servicio.
Descripción	<p>¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario?</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO</p> <p>En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación:</p> <p><input type="checkbox"/> Muy Malo (0-20)</p> <p><input type="checkbox"/> Malo (21-40)</p> <p><input type="checkbox"/> Regular (41-60)</p> <p><input type="checkbox"/> Bueno (61-80)</p> <p><input type="checkbox"/> Excelente (81-100)</p>
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Código	1.1.1.14
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Recolección de residuos
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en el servicio de Recolección de Residuos
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	<p>¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Elementos mínimos esperados de un plan de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsable(s) ● Líneas de Acción ● Plazo de ejecución ● Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio.
Glosario	<p>Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOTools Excellence.(07 mayo 2015). Cómo elaborar un plan de mejora continua. Recuperado de: https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/.</p>

Código	1.1.3.8
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Aseo de vías y sitios públicos
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de aseo de vías y sitios públicos
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	<p>¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario?</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO</p> <p>En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación:</p> <p><input type="checkbox"/> Muy Malo (0-20)</p> <p><input type="checkbox"/> Malo (21-40)</p> <p><input type="checkbox"/> Regular (41-60)</p> <p><input type="checkbox"/> Bueno (61-80)</p> <p><input type="checkbox"/> Excelente (81-100)</p>
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Código	1.1.3.9
Agrupación	Básicos
Eje	Salubridad
Servicio	Aseo de vías y sitios públicos
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en el servicio de aseo de vías y sitios públicos
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	<p>¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Elementos mínimos esperados de un plan de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsable(s) ● Líneas de Acción ● Plazo de ejecución ● Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOTools Excellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de:(https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/ .)

Código	1.2.1.1
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Urbanismo
Nombre del indicador	Comunicación sobre trámites críticos
Objetivo	Determinar si la municipalidad cuenta con canales de información para explicar a los usuarios los requisitos y procedimientos para el otorgamiento de solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones vinculados con los trámites críticos.
Justificación	Los gobiernos locales en el ejercicio de su responsabilidad de dictar las medidas de ordenamiento territorial, son encargados de otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones y asegurar que dichos trámites se ajusten a las políticas determinadas. La Ley N.º 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, establece que los órganos y entes que conforman la Administración Pública deben contar con una oficina encargada de explicarle al usuario los requisitos y procedimiento para el otorgamiento de solicitudes de permisos, licencias o autorizaciones, de allí la importancia que los gobiernos locales tengan a disposición dichos canales de información. En caso de no contar con esa oficina, la institución deberá designar un departamento o una persona para este fin.
Descripción	¿Cuenta la municipalidad con canales de comunicación con los usuarios que permitan aclarar los requisitos, responsabilidades y obligaciones en relación con los siguientes trámites? 1-Uso de suelo <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO 2-Permisos de construcción <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO 3-Licencias comerciales <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Resultado	Existencia de canales de comunicación a los ciudadanos relacionados con los requisitos y procedimientos para el otorgamiento de solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones vinculados con los trámites críticos. Se espera que la institución cuente con una Oficina de Información al Ciudadano o en su defecto una oficina o persona que asuma esas funciones.
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la existencia de canales de comunicación a los ciudadanos relacionados con los requisitos y procedimientos.
Glosario	Oficina de Información al Ciudadano: Plataforma de Servicios, Contraloría de Servicio, o en su defecto la oficina o persona designada para brindar información al ciudadano dentro de cada órgano o ente público. Trámites críticos: Trámites reconocidos internacionalmente como mayor impacto para facilidad de hacer negocios, relacionados con el ciclo de vida de una empresa; entre estos procesos se encuentra la apertura de una empresa, manejo de permisos de construcción, obtención de electricidad, registro de propiedades, obtención de crédito, protección de los inversionistas minoritarios, pago de impuestos, comercio transfronterizo, cumplimiento de contratos y resolución de insolvencia. Para los efectos de la evaluación se abarca los trámites vinculados directamente con las municipalidades, a saber; apertura de una empresa y permisos de construcción. (https://espanol.doingbusiness.org/es/reports/global-reports/doing-business-2020)

Código	1.2.1.9
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Urbanismo
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de Urbanismo
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	<p>¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario?</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO</p> <p>En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación:</p> <p><input type="checkbox"/> Muy Malo (0-20)</p> <p><input type="checkbox"/> Malo (21-40)</p> <p><input type="checkbox"/> Regular (41-60)</p> <p><input type="checkbox"/> Bueno (61-80)</p> <p><input type="checkbox"/> Excelente (81-100)</p>
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Código	1.2.1.10
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Urbanismo
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en el servicio de Urbanismo
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	<p>¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Elementos mínimos esperados de un plan de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsable(s) ● Líneas de Acción ● Plazo de ejecución ● Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOTools Excellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de: (https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/.)

Códigos	1.2.3.10
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Morosidad respecto al monto total puesto al cobro cada periodo en el servicio de alcantarillado pluvial
Objetivo	Conocer el porcentaje de recursos no recuperados (morosidad) respecto del total de recursos puestos al cobro durante el periodo económico (1 año).
Justificación	De la gestión de cobro depende la recaudación efectiva de los tributos municipales y su consecuente aplicación en la prestación de los servicios y proyectos de inversión dentro de sus territorios.
Fórmula	<p>Total morosidad del servicio durante el año (2) / Total de recursos del servicio puestos al cobro durante el año (1)(2)</p> <p>(1) Se incluyen montos puestos al cobro tanto del periodo como los pendientes de pago de periodos anteriores.</p> <p>(2) No se debe considerar datos presupuestarios</p>
Resultado	Porcentaje de morosidad del servicio en particular
Lectura	A mayor valor del indicador, mayor morosidad que presentan los contribuyentes con la municipalidad en relación al servicio en cuestión
Glosario	<p>Morosidad: Es el total de las sumas no canceladas por los contribuyentes respecto de sus obligaciones de pago con la municipalidad. Incluye la morosidad del periodo como la de periodos anteriores.</p> <p>Recursos puestos al cobro: Corresponde a los recursos por concepto de tributos que adeudan los contribuyentes, tanto del periodo como de periodos anteriores (no corresponde a la estimación consignada por este rubro en el presupuesto)</p>

Código	1.2.3.12
Agrupación	Básicos
Eje	Desarrollo Urbano
Servicio	Alcantarillado pluvial
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en el servicio de alcantarillado pluvial
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	<p>¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Elementos mínimos esperados de un plan de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsable(s) ● Líneas de Acción ● Plazo de ejecución ● Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOTools Excellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de:(https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/ .)

Código	1.3.1.3
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios Sociales y complementarios
Nombre del indicador	Comunicación de programas sociales
Objetivo	Determinar si la municipalidad informa a los ciudadanos sobre los programas sociales que realiza.
Justificación	La municipalidad que realiza programas sociales en beneficio de la colectividad debe informar de éstos para que exista una mayor participación de los ciudadanos y un mejor aprovechamiento de los recursos invertidos. La necesidad de fortalecer los procesos asociados a la divulgación de los programas sociales, ha sido abordada por la Contraloría en informes de fiscalización. (véase informe DFOE-DL-IF-14-2018.)
Descripción	¿Se revisa y actualiza periódicamente los canales de comunicación de los programas sociales, conforme a las necesidades de los usuarios? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
Resultado	Los canales de comunicación se revisan y actualizan en función de los usuarios
Lectura	Se confirma la existencia de canales de comunicación de los programas sociales que brinda la municipalidad.
Glosario	Canales de comunicación: Los medios utilizados por la Municipalidad, para enterar a los ciudadanos de su cantón o distrito, según corresponda, de los programas sociales que desarrollará en un periodo determinado. Pueden ser escritos, radiales, televisivos, informáticos, entre otros. Programas sociales: Para efectos de este indicador se consideran programas sociales las acciones realizadas por la Municipalidad para atender diversos sectores inmersos en su municipio, con carencias económicas, culturales, educativas y de seguridad, entre otras.

Código	1.3.1.4
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios sociales y complementarios
Nombre del indicador	Identificación de beneficiarios potenciales
Objetivo	Determinar si la municipalidad cuenta con mecanismos sistemáticos para la identificación de los beneficiarios potenciales de sus programas sociales
Justificación	La atención de los programas sociales municipales requiere de disponer información de calidad a través de registros recopilados de manera sistemática que permita identificar las zonas del cantón de mayor prioridad, los potenciales beneficiarios actuales y potenciales de los programas sociales. Esa información permite que la utilización de los recursos para esas finalidades se ejecuten con la mayor eficiencia y eficacia y poder de esa manera poder lograr un mayor impacto en el cantón. En ese sentido, la información de calidad se convierte en insumo indispensable para una mejor toma de decisiones.
Descripción	¿Se efectúan estudios para mantener identificadas y actualizadas las zonas prioritarias del cantón en condiciones de pobreza y vulnerabilidad, que permita identificar beneficiarios potenciales? (adjunte el último estudio realizado). <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
Resultado	Disponibilidad de información útil para la toma de decisiones vinculadas con los programas sociales institucionales
Lectura	La respuesta positiva del indicador confirma la realización de estudios con las características indicadas.
Glosario	Programas sociales: Para efectos de este indicador se consideran programas sociales las acciones realizadas por la Municipalidad para atender diversos sectores inmersos en su municipio, con carencias económicas, culturales, educativas y de seguridad, entre otras.

Código	1.3.1.8
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios sociales y complementarios
Nombre del indicador	Valoración del efecto e impacto en la población atendida con los programas sociales.
Objetivo	Determinar si la Municipalidad ejerce el control y realiza la evaluación pertinente para garantizar la participación de los munícipes y el desarrollo adecuado de los mismos.
Justificación	La municipalidad que realiza programas sociales en beneficio de la colectividad debe contar con controles y evaluaciones que garanticen de la mejor forma posible que los recursos destinados a estos programas tienen controles adecuados y suficientes para una aplicación equitativa, transparente y eficaz. Lo anterior también permite garantizar que los esfuerzos realizados por la municipalidad estén cumpliendo con los objetivos previstos y tengan el impacto deseado
Descripción	¿Se efectúa, al menos anualmente, una evaluación de los programas sociales realizados por la municipalidad para valorar los efectos o impactos generados en la población atendida? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Resultado	Existencia de evaluaciones sobre los programas sociales realizados por la municipalidad.
Lectura	La respuesta afirmativa confirma la existencia de evaluaciones en los programas sociales que brinda la municipalidad.
Glosario	Evaluación: Conjunto de normas y procedimientos sistemáticos y ordenados de carácter técnico, legal y administrativo, mediante los cuales se analiza y valora sistemática y oportunamente la economía, eficiencia, eficacia y calidad de los resultados físicos y financieros de los programas sociales desarrollados por la Municipalidad.

Código	1.3.1.10
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Servicios sociales y complementarios
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en los servicios sociales y complementarios.
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	<p>¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Elementos mínimos esperados de un plan de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsable(s) ● Líneas de Acción ● Plazo de ejecución ● Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en los servicios sociales y complementarios.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOTools Excellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de:(https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/.)

Código	1.3.2.3
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Comunicación de los servicios educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Determinar si la municipalidad informa a los ciudadanos sobre los programas sociales que realiza.
Justificación	La municipalidad que realiza programas educativos, culturales y deportivos en beneficio de la colectividad debe informar de éstos para que exista una mayor participación de los ciudadanos y un mejor aprovechamiento de los recursos invertidos.
Descripción	¿Se revisa y actualiza periódicamente los canales de comunicación de los programas educativos, culturales y deportivos, conforme a las necesidades de los usuarios? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Resultado	Los canales de comunicación se revisan y actualizan periódicamente para valorar si la comunicación de la municipalidad ha sido positiva
Lectura	Se confirma la existencia de canales de comunicación de los programas educativos, culturales y deportivos que brinda la municipalidad.
Glosario	Canales de comunicación: Los medios utilizados por la Municipalidad, para enterar a los ciudadanos de su cantón o distrito, según corresponda, de los programas sociales que desarrollará en un periodo determinado. Pueden ser escritos, radiales, televisivos, informáticos, entre otros.

Código	1.3.2.4
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Identificación de actores claves que contribuyen al desarrollo del servicio
Objetivo	Conseguir para el desarrollo del cantón una contribución mutua entre la municipalidad y actores identificados.
Justificación	La Política Nacional de Derechos Culturales, a manera de diagnóstico nacional, reconoce que existe una "falta de reconocimiento de que todas las personas y comunidades participan y crean cultura, y se tiende a relacionar la cultura solo con la producción de las bellas artes, lo que tiene como consecuencia una abierta discriminación hacia otras expresiones culturales, a nivel local (comunidades, grupos y personas). A esto se suma que la mayoría de las municipalidades carecen de una estrategia de gestión cultural articulada a las políticas y planes de desarrollo local, lo que trae como consecuencia que gran cantidad de personas, sobre todo jóvenes, no encuentran lugares en sus comunidades donde expresar su creatividad y recibir estímulos para sus proyectos culturales." La gestión cultural cantonal en ese sentido debe partir por identificar el tipo de cultura que se desea promover e identificar a aquellos actores que contribuyen al desarrollo de esa cultura.
Descripción	¿La municipalidad tiene identificados a los actores (1) que contribuyen al desarrollo educativo, cultural y deportivo del cantón? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No (1) Entiéndase por actores aquellas personas o grupos que fomentan el desarrollo del cantón en temas educativos, culturales y deportivos
Resultado	Existencia de actores que contribuyen al desarrollo educativo, cultural y deportivo.
Lectura	La municipalidad tiene identificado a los actores que contribuyan al desarrollo educativo, cultural y deportivo del cantón.
Glosario	

Código	1.3.2.9
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en los servicios educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	<p>¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario?</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO</p> <p>En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación:</p> <p><input type="checkbox"/> Muy Malo (0-20)</p> <p><input type="checkbox"/> Malo (21-40)</p> <p><input type="checkbox"/> Regular (41-60)</p> <p><input type="checkbox"/> Bueno (61-80)</p> <p><input type="checkbox"/> Excelente (81-100)</p>
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Código	1.3.2.10
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en los servicios Educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	<p>¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Elementos mínimos esperados de un plan de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsable(s) ● Líneas de Acción ● Plazo de ejecución ● Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio Educativos, culturales y deportivos
Glosario	<p>Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOTools Excellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i>.</p> <p>Recuperado de: (https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/.)</p>

Código	1.3.2.11
Agrupación	Básicos
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Educativos, culturales y deportivos
Nombre del indicador	Valoración del efecto e impacto en la población atendida con los programas educativos, culturales y deportivos
Objetivo	Determinar si la municipalidad ejerce el control y realiza la evaluación pertinente para garantizar la participación de los munícipes y el desarrollo adecuado de los mismos.
Justificación	La evaluación de los programas ejecutados por la municipalidad en el tema educativo, cultural y deportivo, posibilita que los recursos empleados se utilicen de forma más equitativa, transparente y eficaz, de allí la importancia de que la municipalidad cuente con información sobre la efectividad de sus programas para poder tomar decisiones sobre el mejor uso de esos recursos.
Descripción	¿Se efectúa, al menos anualmente, una evaluación de los programas educativos, culturales y deportivos gestionados por la municipalidad para valorar los efectos o impactos generados en la población? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Resultado	Existencia de evaluaciones sobre los programas educativos, culturales y deportivos realizados por la municipalidad.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la realización de evaluaciones de los programas educativos, culturales y deportivos
Glosario	Evaluación: Conjunto de normas y procedimientos sistemáticos y ordenados de carácter técnico, legal y administrativo, mediante los cuales se analiza y valora sistemática y oportunamente la economía, eficiencia, eficacia y calidad de los resultados físicos y financieros de los programas sociales desarrollados por la municipalidad.

Código	2.1.1.14
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de agua potable
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	<p>¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario?</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO</p> <p>En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación:</p> <p><input type="checkbox"/> Muy Malo (0-20)</p> <p><input type="checkbox"/> Malo (21-40)</p> <p><input type="checkbox"/> Regular (41-60)</p> <p><input type="checkbox"/> Bueno (61-80)</p> <p><input type="checkbox"/> Excelente (81-100)</p>
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Código	2.1.1.15
Agrupación	Diversificados
Eje	Salubridad Pública
Servicio	Agua potable
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en servicio de agua potable
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	<p>¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Elementos mínimos esperados de un plan de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsable(s) ● Líneas de Acción ● Plazo de ejecución ● Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio de agua potable.
Glosario	<p>Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOTools Excellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua.</i></p> <p>Recuperado de: (https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/.)</p>

Código	2.3.1.9
Agrupación	Diversificados
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Seguridad y vigilancia en la comunidad
Nombre del indicador	Grado de satisfacción del usuario en el servicio de seguridad y vigilancia en la comunidad
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales
Justificación	La gestión para resultados y la gestión de la calidad, reconocen la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los bienes o servicios públicos, de ahí que sea necesario conocer su opinión e implementar paulatinamente las mejoras que correspondan, integrando en la planificación las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio.
Descripción	<p>¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario?</p> <p><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p>En caso afirmativo, indique el resultado de la evaluación:</p> <p><input type="checkbox"/> Muy Malo (0-20)</p> <p><input type="checkbox"/> Malo (21-40)</p> <p><input type="checkbox"/> Regular (41-60)</p> <p><input type="checkbox"/> Bueno (61-80)</p> <p><input type="checkbox"/> Excelente (81-100)</p>
Resultado	Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio brindado
Lectura	El indicador en primera instancia determina si la municipalidad realiza evaluaciones de calidad del servicio. En segunda instancia permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A mayor valor del indicador, mayor es el grado en que se contemplan las necesidades de los usuarios en la prestación del servicio brindado.
Glosario	Estudios de satisfacción de los usuarios: Es el análisis de los resultados de instrumentos aplicados, con el propósito de obtener la percepción del usuario sobre los servicios que le brinda la Municipalidad y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Código	2.3.1.10
Agrupación	Diversificados
Eje	Servicios Sociales
Servicio	Seguridad y vigilancia en la comunidad
Nombre del indicador	Plan de mejora de acuerdo al grado de satisfacción del usuario en el servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad
Objetivo	Generar un plan para mejorar la satisfacción del usuario.
Justificación	La implementación de un plan de mejora permite la generación de una cultura orientada hacia el ciudadano, de excelencia en el trabajo que realiza la organización y de calidad en el servicio, todo lo cual incrementa el valor público que entrega la institución. Por lo tanto, resulta importante que la municipalidad analice las oportunidades de mejora señaladas por los usuarios e incorpore en la medida de lo posible en su planificación institucional las acciones para atender las necesidades y expectativas de los usuarios.
Descripción	<p>¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Elementos mínimos esperados de un plan de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsable(s) ● Líneas de Acción ● Plazo de ejecución ● Seguimiento de las acciones
Resultado	Existencia de un plan para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio brindado.
Lectura	La respuesta afirmativa al indicador confirma la existencia de un plan de mejora para la satisfacción del usuario en el servicio de Seguridad y vigilancia en la comunidad.
Glosario	Plan de mejora: acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. (ISOTools Excellence.(07 mayo 2015). <i>Cómo elaborar un plan de mejora continua</i> . Recuperado de: (https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/.)

La Herramienta o Encuesta a aplicar.

Las consultas que se realizan en la encuesta corresponden a las variables anteriormente revisadas y explicadas, es decir, el capítulo anterior expone la nomenclatura, glosario, clasificación y aspectos técnicos que la Contraloría General de la República define para cada una de ellas.

De tal manera que para completar la encuestas solamente se tomaron los criterios indicados en el apartado “nombre del indicador” y se le adhiere a la consulta el signo de 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) para el año 2022, el cuál debe verificarse o modificarse cuando la herramienta sea liberada en marzo de 2024 y que permiten la orientación directa de aquellas consultas que a ser registradas en el indicador.

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

Es de esta forma que tenemos las siguientes consultas:

¿Entre 0 y 10, cuál es la calificación que le asigna al servicio de ...?

**Variables para consulta Estudio Satisfacción Servicio Cliente Municipalidad San Carlos
Año 2023**

1. Cuenta la Municipalidad con alguna estrategia para motivar al ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos. (Todo el cantón).
2. Sabe si la Municipalidad realizó campañas de sensibilización a la ciudadanía para promover la cultura de recolección separada de limpieza de espacios públicos y de gestión integral de residuos. (Todo el Cantón).
3. Evaluación sobre la Gestión de Reciclaje (Separa de Residuos). (Todo el cantón).
4. Evaluación sobre la limpieza de Espacios Públicos. (Ciudad Quesada)
5. Evaluación de Aseo de Vías (Ciudad Quesada).
6. Evaluación Recolección de Residuos.
7. Evaluación servicio Uso de Suelo, Permisos Construcción y Licencias Comerciales.
8. Evaluación de la Red Vial Cantonal.
9. Evaluación sobre calidad de programas sociales brindados a ciudadanos del cantón.
10. Evaluación programas Educativos, Culturales y Deportivos.
11. Evaluación de la labor de la Policía Municipal.
12. Evaluación del Suministro de Agua Potable. (Ciudad Quesada).
13. Evaluación al servicio de Parques y Obras de Ornato.
14. Cuáles canales de información utiliza para conocer el trabajo de la Municipalidad.
15. Atención de Emergencias Cantonales.
16. Atención del funcionario Municipal.
17. Calificación del servicio recibido en Plataforma de Servicios de la Municipalidad.
18. Calidad del servicio recibido en el Departamento de Bienes Inmuebles.
19. Calidad del servicio recibido en el Departamento Patentes.
20. Calidad del servicio recibido en el Departamento de Catastro.
21. Calidad del servicio recibido en el Departamento de Cobros.
22. Calidad del servicio recibido en el Departamento de Visados.

23. Calidad del servicio recibido en el Departamento de Permisos de Construcción
24. Conoce el Registro Único Contribuyente.
25. Evaluación del Registro Único Contribuyente.
26. Evaluación del Estado del Mercado Municipal.
27. Conoce el Complejo Deportivo Maracaná.
28. Evaluación del Complejo Deportivo Maracaná.
29. Conoce el Complejo Deportivo Ciudad Quesada. (Ciudad Quesada)
30. Evaluación del Complejo Deportivo Ciudad Quesada. (Ciudad Quesada)
31. Evaluación del Estadio Municipal Carlos Ugalde Álvarez. (Ciudad Quesada)
32. Conoce la labor del CCDRSC.
33. Evaluación del CCDRSC.
34. Conoce el servicio de Parquímetro de Ciudad Quesada.
35. Evaluación del servicio de Parquímetro de Ciudad Quesada.
36. Evaluación de las actividades realizadas en el Parque Central de Ciudad Quesada.
37. Evaluación sobre el Estado del Parque de Ciudad Quesada.
38. Conoce el servicio del Trámite Digital de la Municipalidad.
39. Evaluación sobre el servicio de Trámite Digital.
40. Conoce las páginas web y Facebook de la Municipalidad.
41. Evaluación de las páginas web y Facebook de la Municipalidad.
42. Conoce el Centro Cívico por La Paz – Aguas Zarcas.
43. Evaluación del Centro Cívico por la Paz – Aguas Zarcas.
44. Por cuales medios desea recibir la información municipal.
45. Sabe nombre de programas o noticieros radio, televisión o internet para informarse.
46. Ha visto la transmisión de las sesiones del Concejo Municipal.
47. Evaluación de las transmisiones del Concejo Municipal.
48. Sabe cómo y dónde interponer quejas o denuncias municipales.
49. Conoce la Plaza de la Cultura Amado Madrigal – Plazoleta del Mercado.
50. Evaluación de la Plaza de la Cultura Amado Madrigal.
51. Evaluación sobre el estado del Palacio Municipal.
52. Conoce el Servicio Muni – Móvil.
53. Evaluación del servicio Muni – Móvil.

54. Evaluación sobre el estado de las aceras de Ciudad Quesada.
55. Evaluación Suministro Agua comunidades al norte de Pital.
56. Labor de la Alcaldía.
57. Labor del Concejo Municipal.
58. Sabe cuáles son las agencias recaudadoras externas de la municipalidad (entidades bancarias donde pagar rubros municipales).
59. Evaluación de las agencias recaudadoras externas de la municipalidad (entidades bancarias donde pagar rubros municipales).
60. Conoce el servicio comunitario de trámites municipales, Muni Móvil.
61. Evaluación del servicio comunitario de trámites municipales Muni Móvil.

Sistema de Evaluación de la CGR

La estructura creada por la Contraloría General de la República (CGR) establece una categorización específica para el reporte de los resultados de cada año, motivo por el que es indispensable homogenizar la forma en la que los ciudadanos califican los servicios y que sea de igual interpretación a la hora de ingresarlos al sistema creado por el ente Contralor.

Al revisar las últimas evaluaciones realizadas por la Municipalidad de San Carlos podemos detectar que ha mantenido resultados muy estables en cada uno de sus programas y ejecuciones presupuestarias, teniendo un alto impacto en cada programa realizado y que se puede visualizar por distrito según los informes presentados. Para el presente año se estableció el mismo protocolo con la intención de que los resultados puedan ser comparables con los anteriores.

Es de esta manera que la CGR establece la siguiente categorización para aplicar en cada uno de los programas ejecutables por la Corporación Municipal:

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

Siendo una evaluación cualitativa es imprescindible crear un formato homogéneo de interpretación de cada categoría para generar uniformidad en las evaluaciones realizadas por los ciudadanos en cada uno de los distritos, es decir, que la definición de “bueno” sea la misma para todas las personas.

Para la consecución de este objetivo generamos la siguiente tabla:

Cuadro B
Muestra Aleatoria
Homologación de la Categorización de la CGR

CALIFICACIÓN		CATEGORIZACIÓN
00 - 20		Muy Malo
21 - 40		Malo
41 - 60		Regular
61 - 80		Bueno
81 - 100		Excelente

Fuente: Elaboración Propia

De esta manera en cada consulta que se realice el entrevistado asignará un puntaje de acuerdo con el impacto del servicio o gestión recibido y a partir de esa evaluación podremos trasladar el resultado a la categorización de la Contraloría General de la República de una manera homogénea en cada caso, permitiendo una misma interpretación de resultados en cada área específica.

RESULTADOS PRIMER SEMESTRE

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

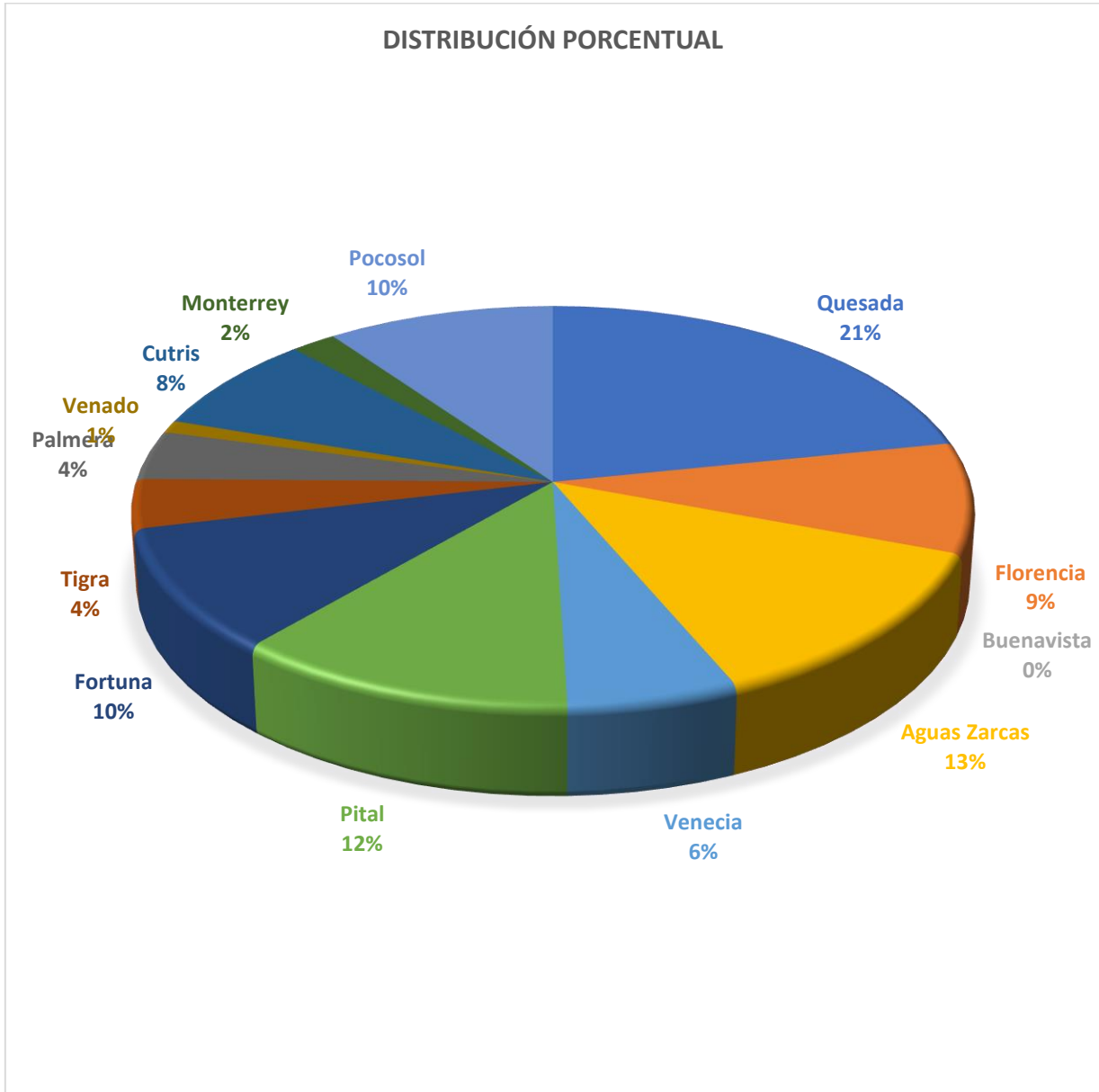
A partir del presente capítulo observaremos los resultados mediante gráficas que contienen los resultados promedio en cada una de las categorías y variables analizadas, seguido de los cuadros de composición de las calificaciones promedio generadas por distrito y que permitirán a la administración municipal obtener conclusiones más detalladas en cada una de las comunidades según el servicio u obra ofrecido a los ciudadanos.

Al final presentaremos una serie de conclusiones orientadas a la realización de los siguientes estudios y con respecto a los procesos de ejecución, sin embargo la interpretación de resultados y las recomendaciones para cada variable lo dejamos en manos de cada área específica de operación de la Corporación Municipal pues no contamos con el Plan Anual Operativo, Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local y Plan Estratégico Municipal Proyecto para poder generar evaluaciones cuantitativas y cualitativas que nos permitan asumir posiciones, conclusiones, análisis de fondo para la toma de decisiones, como si lo pueden realizar los integrantes de cada uno de estos departamentos.

De igual forma la evaluación del IGSM contiene varios renglones de participación ciudadana pero solamente uno mide el nivel de impacto que la gestión tuvo en la ciudadanía. Este renglón no requiere la división distrital sino que solamente la metodología de aplicación lo hace, motivo por el que las evaluaciones distritales mostradas a continuación se convierten en un insumo determinante para la generación de planes de mejora también contenidos como último renglón en cada uno de los apartados de la herramienta del ente contralor.

Análisis de las variables de control
De la proporcionalidad de la Muestra

Gráfico 1
Proporcionalidad de la muestra por distrito
Cantón San Carlos



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 1

Proporcionalidad de la muestra por distrito

Según Población INEC a 2023

Cantón San Carlos

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
San Carlos	206.115	100%	800	402	402

Fuente: Elaboración propia

De la Codificación de algunas variables y la ausencia en otras.

En cada caso observaremos la codificación que el Índice de Gestión de los Servicios Municipales asigna a cada variable seguido por el nombre de la variable según lo definido en el capítulo de “Marco Teórico” y que corresponde a lo establecido dentro del protocolo de análisis del instrumento del ente Contralor.

Encontraremos otras variables que no están referidas con codificación debido a que no corresponden a variables del Índice, pero que la Corporación Municipal requiere como insumo para generar planes de mejora institucional integral.

Finalmente, la evaluación ofrece algunas consultas ubicadas dentro de las categorías de “Si, No, No Sabe, No Responde” pues fueron requeridas por las autoridades municipales para análisis de impacto y realización interna, de tal manera que tampoco contarán con una codificación identificable dentro del IGSM, pero cuyos resultados se integrarán al cuadro final de la investigación y el comparativo anual requerido por el cartel de licitación.

Es importante indicar que la presentación se realiza de acuerdo con el protocolo del IGSM debido a la naturaleza y propósito de esta investigación. Veamos los resultados por área y por su integración dentro del Índice.

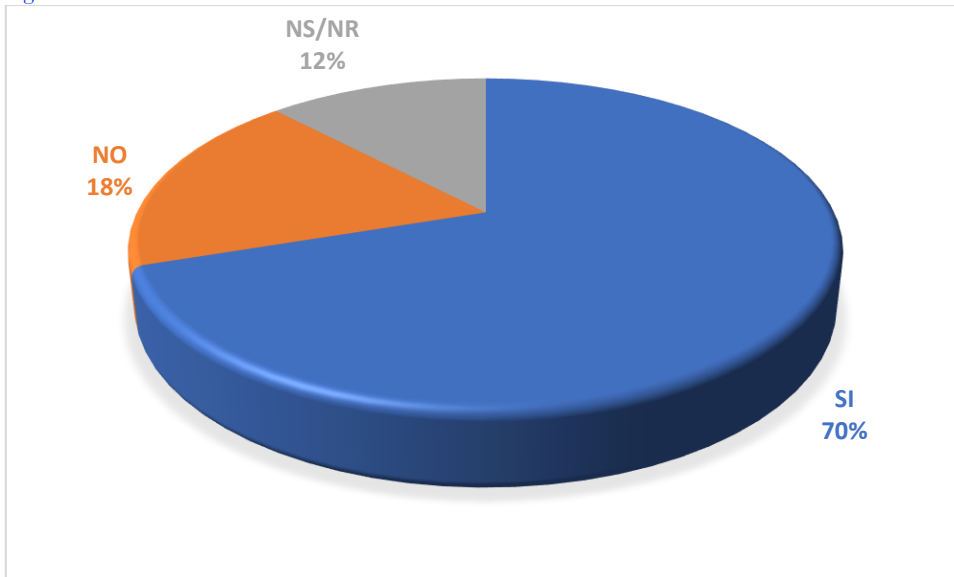
EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL IGSM

De la comunicación de las variables de Ambiente

Gráfico 2

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

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 2

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

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	74%	3%	23%
Florencia	81%	8%	11%
Buenavista	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	36%	22%	42%
Venecia	44%	33%	23%
Pital	81%	12%	7%
Fortuna	69%	21%	10%
Tigra	77%	19%	4%
Palmera	71%	26%	3%
Venado	50%	50%	0%
Cutris	59%	13%	28%
Monterrey	100%	0%	0%
Pocosol	66%	28%	6%
PROMEDIO	70%	18%	12%

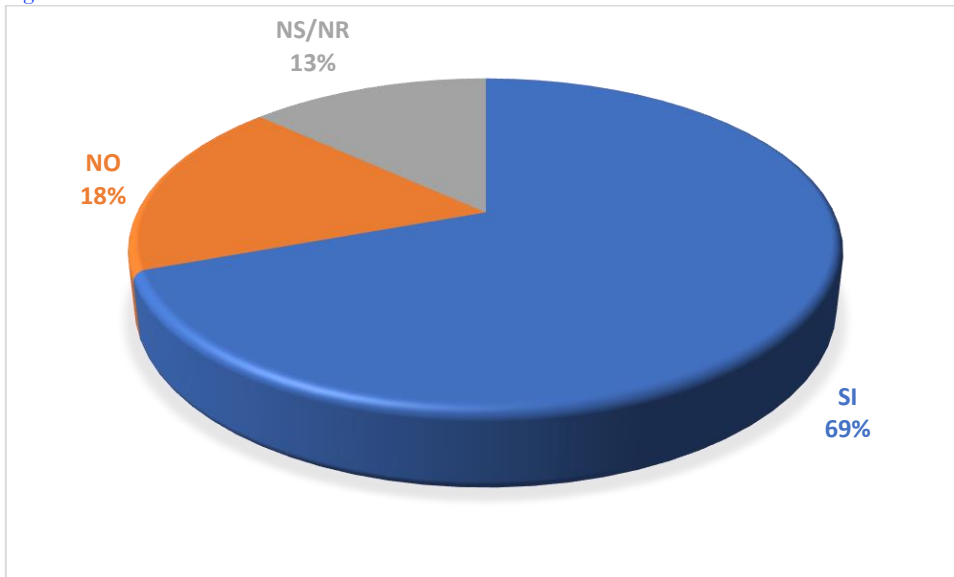
Fuente: Elaboración propia

De las campañas de sensibilización para la recolección separada, limpieza y gestión integral

Gráfico 3

¿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?

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 3

¿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?

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	79%	16%	5%
Florencia	83%	9%	8%
Buenavista	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	75%	21%	4%
Venecia	77%	19%	4%
Pital	61%	22%	17%
Fortuna	59%	16%	25%
Tigra	67%	28%	5%
Palmera	58%	19%	23%
Venado	50%	50%	0%
Cutris	72%	16%	12%
Monterrey	55%	0%	45%
Pocosol	66%	11%	23%
PROMEDIO	69%	17%	13%

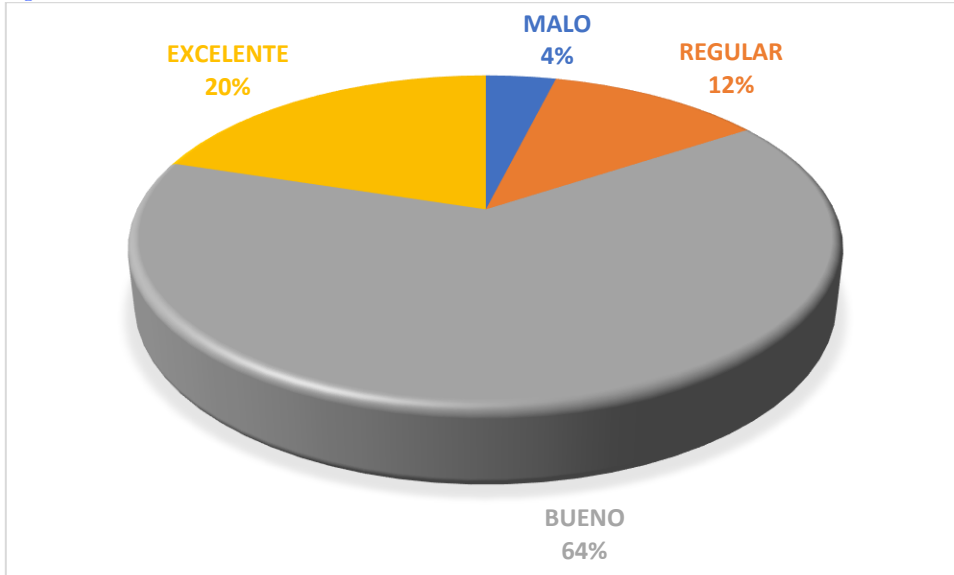
Fuente: Elaboración propia

Evaluación sobre la Gestión del Programa de Reciclaje

Gráfico 4

Evaluación sobre la Gestión de Reciclaje

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4

Evaluación sobre la Gestión de Reciclaje

Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	6%	11%	72%	11%
Florencia	1%	9%	49%	41%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	21%	8%	54%	17%
Venecia	0%	16%	77%	7%
Pital	3%	19%	59%	19%
Fortuna	6%	21%	67%	6%
Tigra	0%	18%	49%	33%
Palmera	0%	19%	53%	28%
Venado	0%	0%	50%	50%
Cutris	0%	16%	63%	21%
Monterrey	11%	0%	89%	0%
Pocosol	2%	17%	53%	28%

PROMEDIO	4%	12%	64%	20%
----------	----	-----	-----	-----

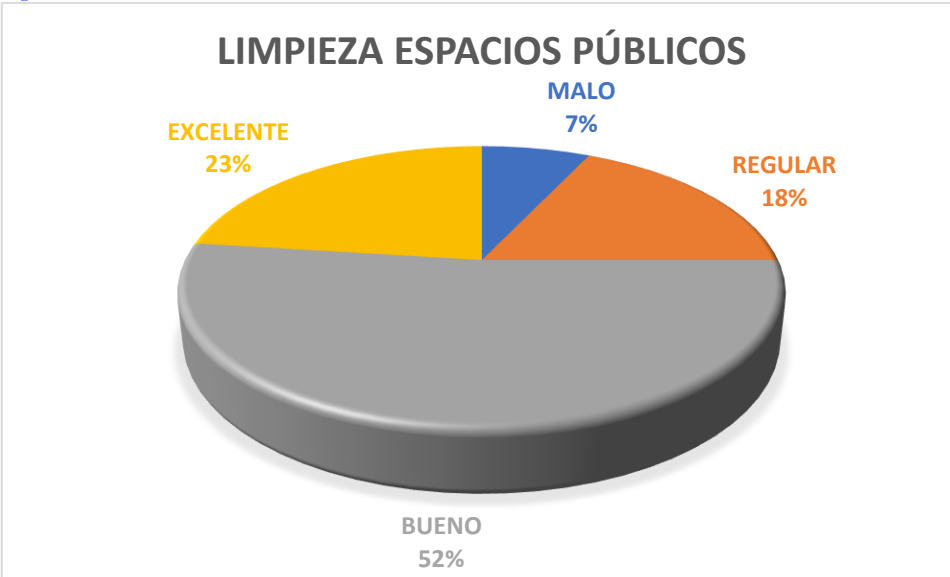
Fuente: Elaboración propia

Evaluación sobre el Programa de Limpieza de Espacios Públicos

Gráfico 5

Evaluación Limpieza Espacios Públicos

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 5

Evaluación Limpieza Espacios Públicos

Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	7%	18%	52%	23%
PROMEDIO	7%	18%	52%	23%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación sobre el Programa de Aseo de Vías

Gráfico 6
Evaluación Aseo de Vías
Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 6
Evaluación de Aseo de Vías
Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	4%	6%	44%	46%
PROMEDIO	4%	6%	44%	46%

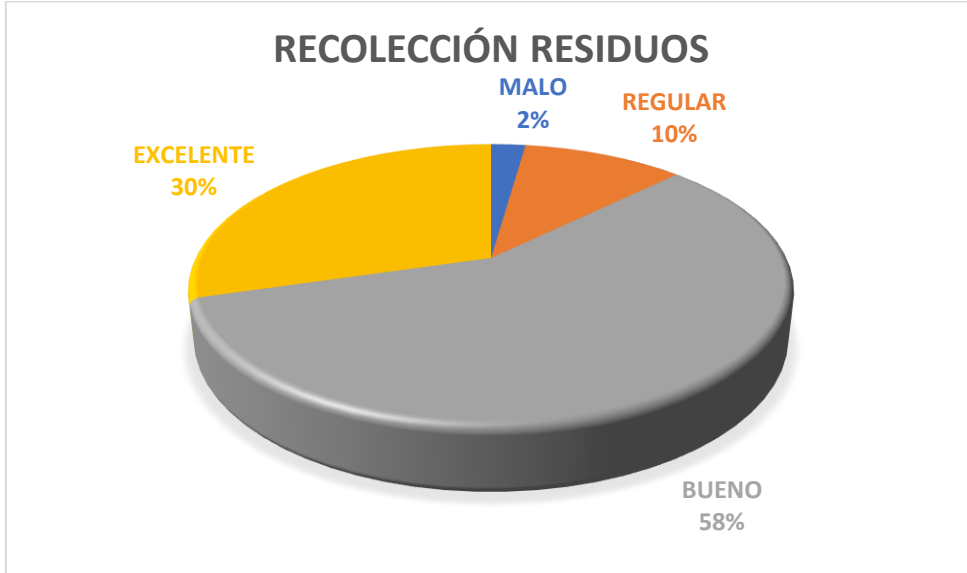
Fuente: Elaboración propia

Evaluación sobre el Programa de Recolección de Residuos

Gráfico 7

Evaluación Recolección de Residuos

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 7

Evaluación Recolección de Residuos

Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	5%	9%	22%	64%
Florencia	2%	6%	56%	36%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	6%	7%	63%	24%
Venecia	0%	22%	71%	7%
Pital	4%	16%	78%	2%
Fortuna	5%	13%	41%	41%
Tigra	0%	0%	61%	39%
Palmera	5%	18%	64%	13%
Venado	0%	0%	75%	25%
Cutris	0%	26%	42%	32%
Monterrey	0%	0%	11%	89%
Pocosol	2%	19%	67%	12%
PROMEDIO	2%	10%	58%	30%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del servicio de trámites para uso de suelo, permisos de construcción y licencias comerciales

Gráfico 10

Evaluación al servicio de uso de suelo, permisos de construcción y licencias comerciales
Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 10

Evaluación al servicio de uso de suelo, permisos de construcción y licencias comerciales
Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	6%	18%	61%	15%
Florencia	1%	21%	52%	26%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	5%	18%	53%	24%
Venecia	3%	16%	63%	18%
Pital	5%	29%	49%	17%
Fortuna	1%	11%	56%	32%
Tigra	0%	3%	72%	25%
Palmera	0%	1%	49%	50%
Venado	0%	0%	100%	0%
Cutris	0%	4%	76%	20%
Monterrey	0%	0%	100%	0%
Pocosol	4%	11%	74%	11%

PROMEDIO	2%	10%	70%	18%
-----------------	-----------	------------	------------	------------

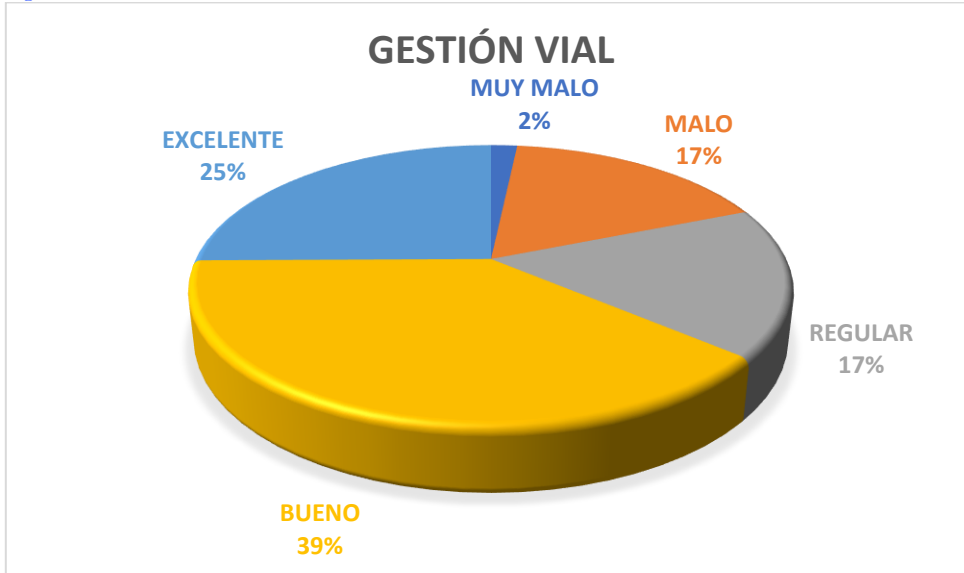
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Programa de Gestión Vial

Gráfico 11

Evaluación del Programa de Gestión Vial

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 11

Evaluación del Programa de Gestión Vial

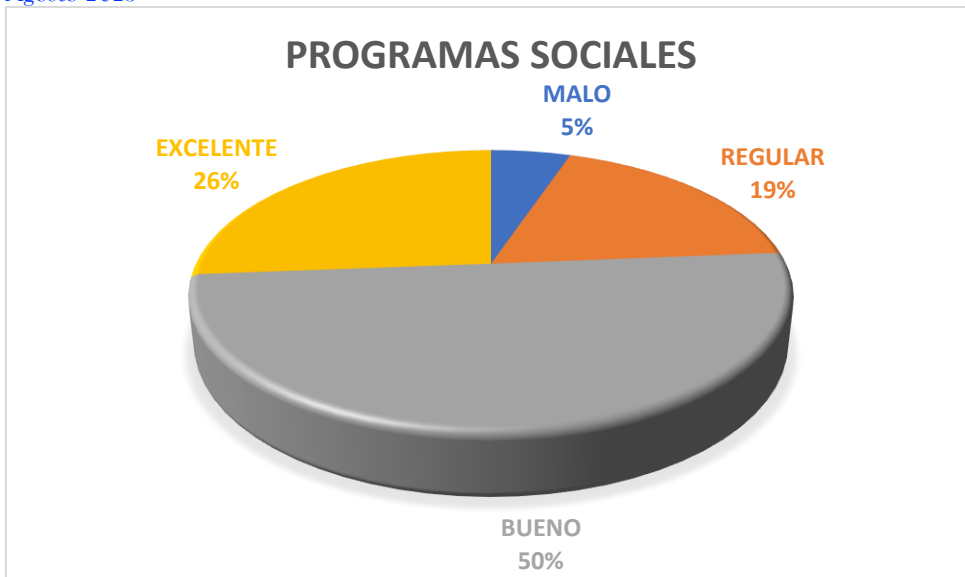
Agosto 2023

DISTRITOS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	0%	0%	11%	62%	27%
Florencia	0%	0%	2%	42%	56%
Buenavista	0%	100%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	9%	16%	26%	49%	0%
Venecia	3%	14%	19%	51%	13%
Pital	2%	2%	2%	46%	48%
Fortuna	4%	6%	8%	44%	38%
Tigra	0%	1%	4%	67%	28%
Palmera	1%	1%	17%	59%	22%
Venado	0%	25%	75%	0%	0%
Cutris	0%	2%	5%	32%	61%
Monterrey	0%	50%	50%	0%	0%
Pocosol	3%	7%	5%	51%	34%
PROMEDIO	2%	17%	17%	39%	25%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de los Programas Sociales

Gráfico 12
Evaluación de los Programas Sociales
Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 12
Evaluación de los Programas Sociales
Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	2%	11%	42%	45%
Florencia	0%	9%	49%	42%
Buenavista	0%	50%	50%	0%
Aguas Zarcas	61%	32%	7%	0%
Venecia	0%	8%	72%	20%
Pital	0%	16%	53%	31%
Fortuna	0%	7%	61%	32%
Tigra	2%	9%	63%	26%
Palmera	0%	4%	54%	42%
Venado	0%	50%	50%	0%
Cutris	0%	6%	58%	36%
Monterrey	0%	33%	34%	33%
Pocosol	2%	6%	58%	34%

PROMEDIO	5%	19%	50%	26%
-----------------	-----------	------------	------------	------------

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de los Programas Educativos, Culturales y Deportivos

Gráfico 13

Evaluación de los Programas Educativos, Culturales y Deportivos

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 13

Evaluación de los Programas Educativos, Culturales y Deportivos

Agosto 2023

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	11%	52%	37%
Florencia	6%	66%	28%
Buenavista	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	19%	51%	30%
Venecia	12%	49%	39%
Pital	7%	49%	44%
Fortuna	19%	56%	25%
Tigra	26%	51%	23%
Palmera	21%	48%	31%
Venado	0%	100%	0%
Cutris	23%	49%	28%
Monterrey	0%	100%	0%
Pocosol	17%	47%	36%
PROMEDIO	12%	63%	25%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la Labor de la Policía Municipal

Gráfico 14

Evaluación de la Labor de la Policía Municipal

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 14

Evaluación de la Labor de la Policía Municipal

Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	14%	24%	52%	10%
Florencia	19%	29%	49%	3%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	19%	52%	29%	0%
Venecia	13%	19%	59%	9%
Pital	26%	17%	49%	8%
Fortuna	19%	28%	29%	24%
Tigra	8%	31%	47%	14%
Palmera	17%	27%	48%	8%
Venado	0%	25%	75%	0%
Cutris	1%	26%	72%	1%
Monterrey	0%	78%	22%	0%
Pocosol	16%	14%	55%	15%
PROMEDIO	12%	28%	53%	7%

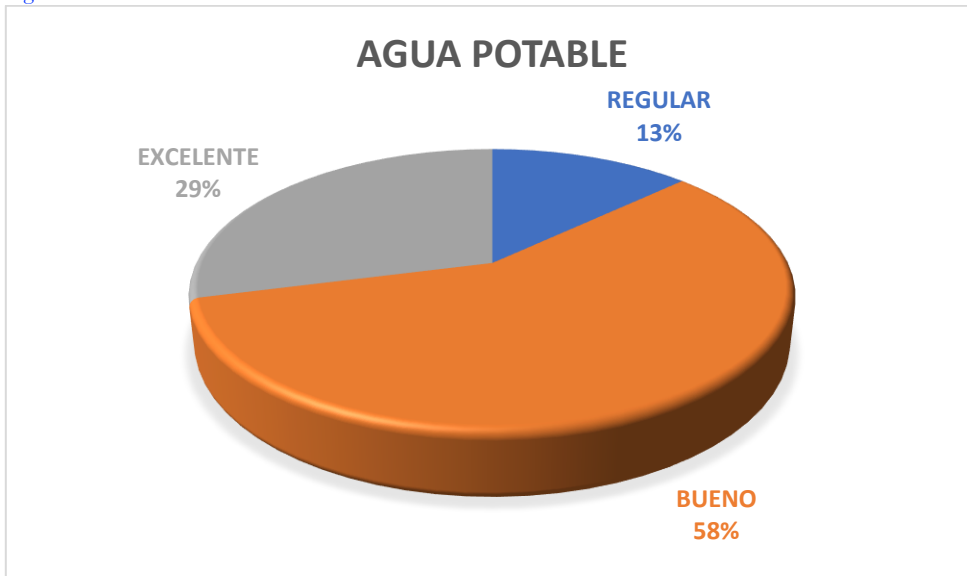
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Servicio de Suministro de Agua Potable

Gráfico 15

Evaluación del Suministro de Agua Potable

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 15

Evaluación del Suministro de Agua Potable

Agosto 2023

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	13%	58%	29%
PROMEDIO	13%	58%	29%

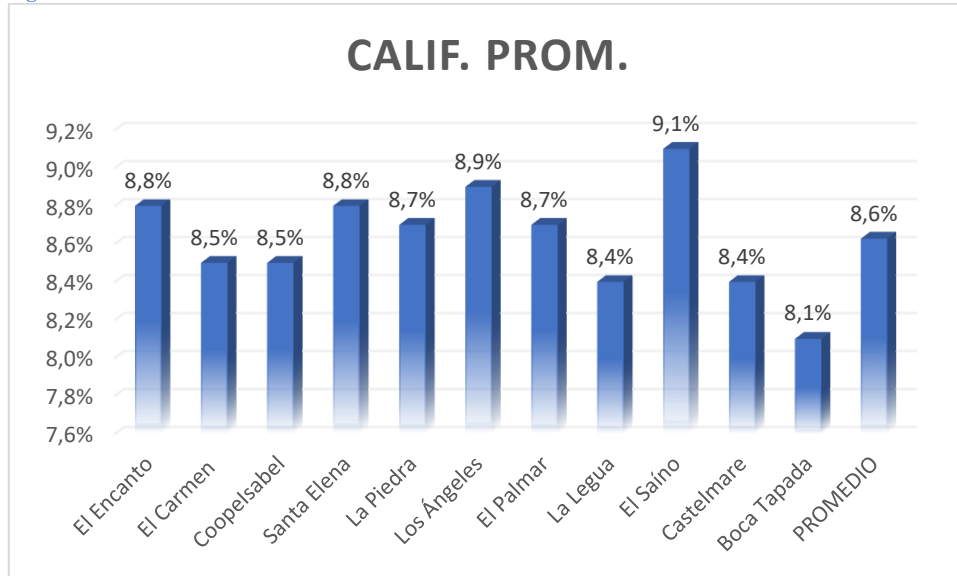
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Suministro Agua Potable comunidades Norte Pital

Gráfico 16

Evaluación del Suministro de Agua Potable comunidades Norte Pital

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 16

Evaluación del Suministro de Agua Potable comunidades Norte Pital

Agosto 2023

PITAL	CALIF. PROM.	CATEGORÍA
El Encanto	8,8%	Excelente
El Carmen	8,5%	Excelente
Coopelsabel	8,5%	Excelente
Santa Elena	8,8%	Excelente
La Piedra	8,7%	Excelente
Los Ángeles	8,9%	Excelente
El Palmar	8,7%	Excelente
La Legua	8,4%	Excelente
El Saíno	9,1%	Excelente
Castelmare	8,4%	Excelente
Boca Tapada	8,1%	Excelente
PROMEDIO	8,6%	

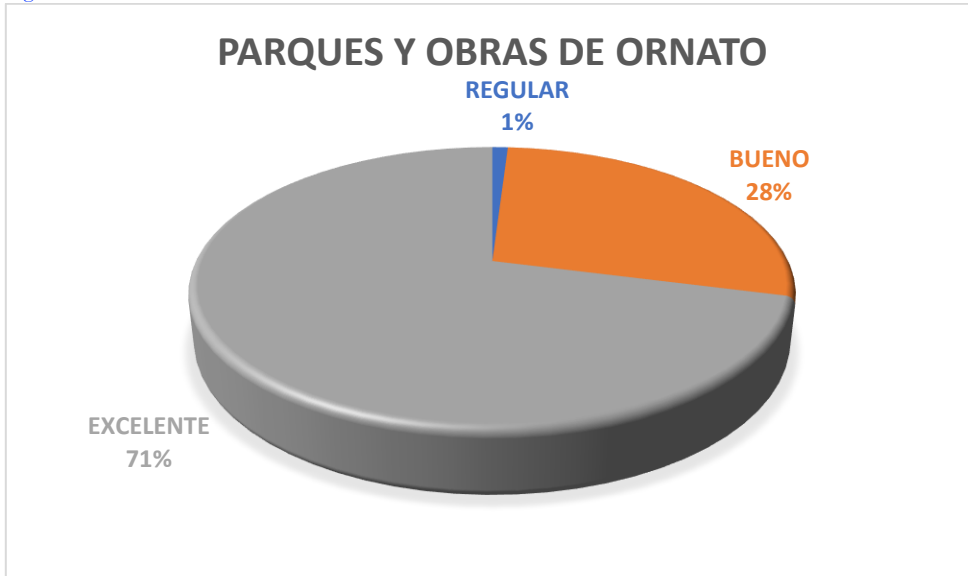
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Servicio de Mantenimiento de Parques y Obras de Ornato

Gráfico 17

Evaluación del Servicio de Mantenimiento de Parques y Obras de Ornato

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 17

Evaluación del Servicio de Mantenimiento de Parques y Obras de Ornato

Agosto 2023

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	1%	28%	71%
PROMEDIO	1%	28%	71%

Fuente: Elaboración propia

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

Cuadro 18

Canales de Información utilizados por los ciudadanos

Agosto 2023

DISTRITOS	Facebook	Web	Radio Local	Radio Nac.	TV Local	Escrita Nac.	Familiares	Funcionarios	Ninguno
Quesada	88%	71%	31%	9%	42%	7%	8%	8%	16%
Florencia	78%	42%	39%	11%	23%	1%	3%	1%	23%
Buenavista	100%	0%	0%	50%	100%	50%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	92%	81%	36%	16%	61%	1%	0%	6%	6%
Venecia	82%	56%	52%	49%	66%	6%	0%	0%	3%
Pital	74%	39%	82%	63%	77%	21%	22%	0%	11%
Fortuna	89%	71%	52%	33%	73%	26%	32%	0%	9%
Tigra	49%	18%	39%	19%	73%	26%	7%	0%	11%
Palmera	78%	31%	49%	26%	66%	11%	0%	0%	16%
Venado	100%	25%	100%	100%	100%	25%	0%	0%	0%
Cutris	54%	31%	42%	20%	82%	11%	8%	0%	29%
Monterrey	82%	59%	22%	9%	27%	5%	0%	0%	7%
Pocosol	77%	46%	36%	21%	19%	6%	0%	0%	11%
PROMEDIO	80%	44%	45%	33%	62%	15%	6%	1%	11%

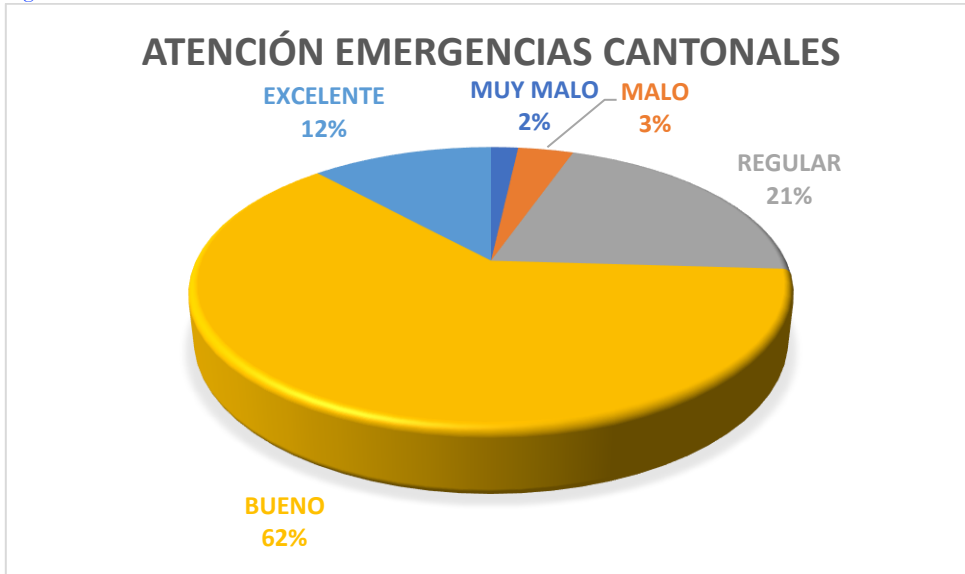
Fuente: Elaboración propia

Evaluación Atención Emergencias Cantonales

Gráfico 19

Evaluación Atención Emergencias Cantonales

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 19

Evaluación Atención Emergencias Cantonales

Agosto 2023

DISTRITOS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	2%	2%	19%	38%	49%
Florencia	0%	0%	9%	54%	37%
Buenavista	0%	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	21%	34%	31%	14%	0%
Venecia	0%	0%	11%	66%	23%
Pital	0%	11%	26%	44%	19%
Fortuna	0%	0%	19%	69%	12%
Tigra	0%	0%	17%	81%	2%
Palmera	0%	0%	21%	71%	8%
Venado	0%	0%	50%	50%	0%
Cutris	0%	0%	9%	88%	3%
Monterrey	0%	0%	50%	50%	0%
Pocosol	0%	0%	8%	91%	1%
PROMEDIO	2%	4%	21%	63%	12%

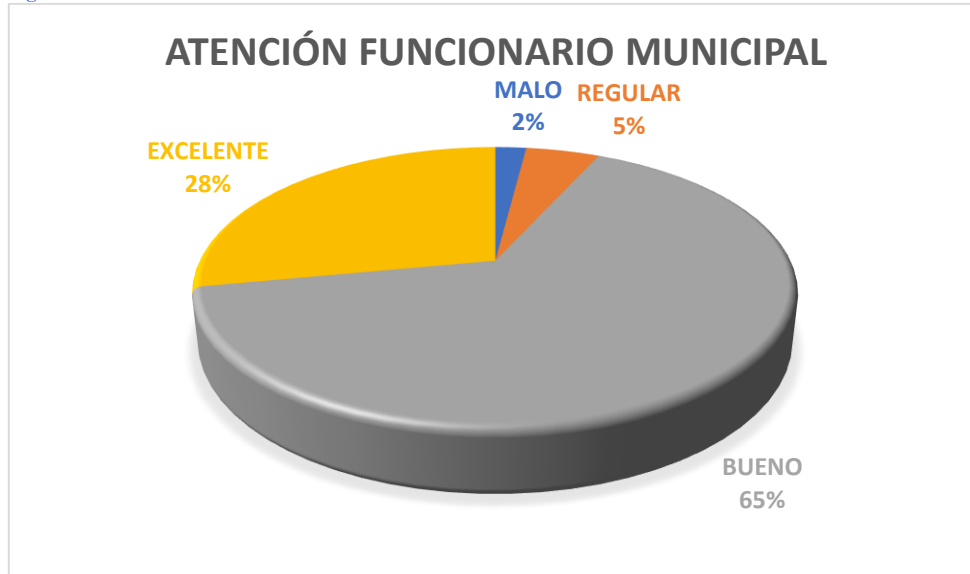
Fuente: Elaboración propia

Evaluación a la calidad del Servicio del Funcionario Municipal

Gráfico 20

Evaluación del servicio del funcionario municipal

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 20

Evaluación del servicio del funcionario municipal

Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	3%	19%	54%	24%
Florenia	1%	5%	46%	48%
Buenavista	0%	0%	50%	50%
Aguas Zarcas	22%	29%	41%	8%
Venecia	0%	0%	82%	18%
Pital	0%	3%	46%	51%
Fortuna	0%	2%	42%	56%
Tigra	0%	0%	67%	33%
Palmera	0%	2%	82%	16%
Venado	0%	0%	100%	0%
Cutris	0%	0%	61%	39%
Monterrey	0%	0%	100%	0%
Pocosol	0%	2%	77%	21%
PROMEDIO	2%	5%	65%	28%

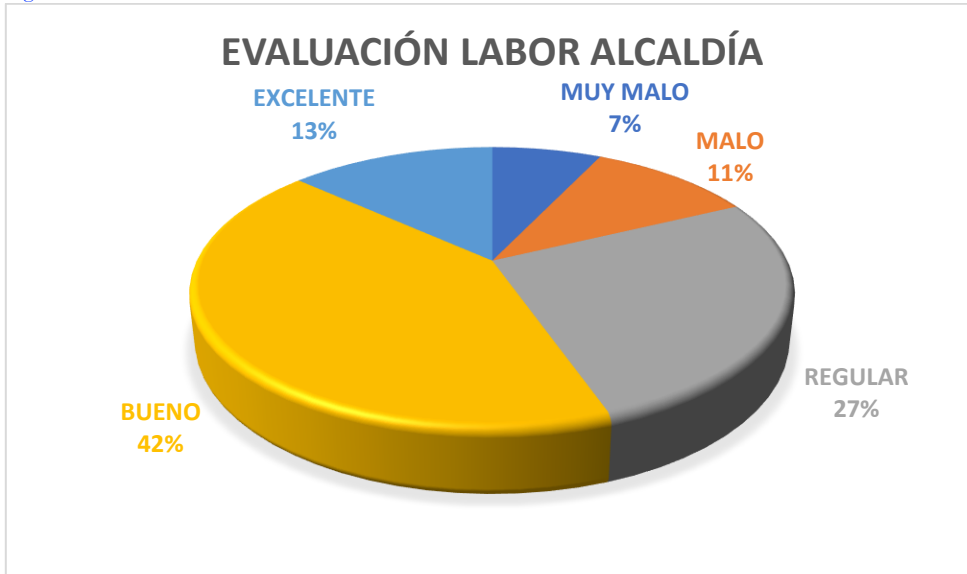
Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la Labor de la Alcaldía

Gráfico 21

Evaluación de la labor de la Alcaldía

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 21

Evaluación de la labor de la Alcaldía

Agosto 2023

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

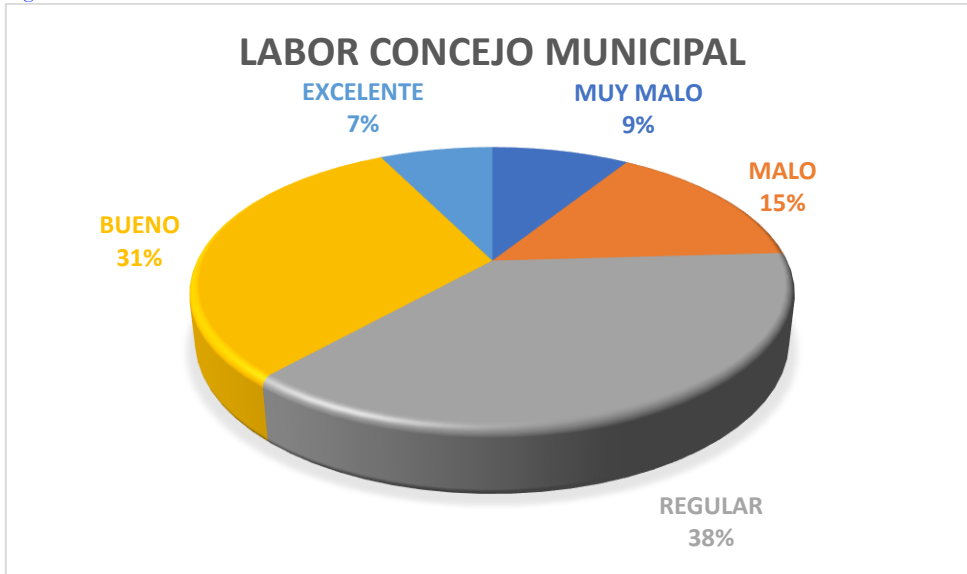
Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la labor del Concejo Municipal

Gráfico 22

Evaluación sobre la labor del Concejo Municipal

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 22

Evaluación sobre la labor del Concejo Municipal

Agosto 2023

DISTRITOS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	11%	21%	52%	11%	5%
Florencia	16%	31%	33%	12%	8%
Buenavista	0%	0%	50%	50%	0%
Aguas Zarcas	21%	28%	32%	11%	8%
Venecia	12%	19%	35%	21%	13%
Pital	9%	21%	26%	31%	13%
Fortuna	11%	16%	29%	33%	11%
Tigra	7%	18%	31%	41%	3%
Palmera	12%	16%	24%	41%	7%
Venado	0%	0%	50%	50%	0%
Cutris	9%	16%	15%	41%	19%
Monterrey	0%	0%	67%	33%	0%
Pocosol	8%	11%	44%	29%	8%
PROMEDIO	9%	15%	38%	31%	7%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Servicio Recibido en Plataforma de Servicios

Cuadro 23

Evaluación de Plataforma de Servicios

Agosto 2023

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA
Quesada	8,2%	Bueno	106
Florencia	7,9%	Bueno	17
Buenavista	-	-	0
Aguas Zarcas	7,4%	Bueno	72
Venecia	7,8%	Bueno	6
Pital	8,9%	Excelente	21
Fortuna	8,5%	Excelente	76
Tigra	7,9%	Bueno	23
Palmera	8,6%	Excelente	49
Venado	0,0%	Excelente	23
Cutris	9,0%	Excelente	42
Monterrey	8,5%	Excelente	19
Pocosol	7,7%	Bueno	29
PROMEDIO	7,5%		483

Fuente: Elaboración propia

La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber utilizado el servicio de Plataforma de Servicios en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

Evaluación de la Calidad de Servicio Recibido en el área de Bienes Inmuebles

Cuadro 24

Evaluación en Servicio de Bienes Inmuebles

Agosto 2023

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA
Quesada	8,1%	Excelente	62
Florencia	7,9%	Bueno	11
Buenavista	-	-	-
Aguas Zarcas	7,2%	Bueno	61
Venecia	8,6%	Excelente	14
Pital	8,2%	Excelente	34
Fortuna	8,1%	Excelente	9
Tigra	7,9%	Bueno	27
Palmera	7,9%	Bueno	7
Venado	8,9%	Excelente	24
Cutris	7,6%	Bueno	13
Monterrey	6,0%	Bueno	1
Pocosol	7,6%	Bueno	4
PROMEDIO	7,8%		267

Fuente: Elaboración propia

La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber utilizado el servicio de Bienes Inmuebles en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

Evaluación de la Calidad de Servicio Recibido en el área de Licencias Comerciales

Cuadro 25

Evaluación en Servicio de Patentes

Agosto 2023

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA
Quesada	7,8%	Bueno	33
Florenia	-	-	-
Buenavista	-	-	-
Aguas Zarcas	-	-	-
Venecia	8,7%	Excelente	13
Pital	8,6%	Excelente	9
Fortuna	8,1%	Excelente	39
Tigra	-	-	-
Palmera	8,3%	Excelente	24
Venado	7,5%	-	3
Cutris	8,0%	Excelente	11
Monterrey	-	-	-
Pocosol	7,7%	Bueno	22
PROMEDIO	8,1%		154

Fuente: Elaboración propia

La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber utilizado el servicio de Licencias Comerciales o Patentes en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

Evaluación de la Calidad de Servicio en Catastro

Cuadro 26

Evaluación en Servicio de Catastro

Agosto 2023

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA
Quesada	7,7%	Bueno	82
Florencia	9,1%	Excelente	26
Buenavista	-	-	-
Aguas Zarcas	7,1%	Bueno	96
Venecia	6,9%	Bueno	11
Pital	7,7%	Bueno	42
Fortuna	7,9%	Bueno	24
Tigra	0,0%	-	0
Palmera	6,7%	-	16
Venado	9,0%	Excelente	1
Cutris	8,2%	Excelente	19
Monterrey	-	-	-
Pocosol	-	-	-
PROMEDIO	7,0%		317

Fuente: Elaboración propia

La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber utilizado el servicio de Catastro en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

Evaluación de la Calidad de Servicio en Departamento de Cobros

Cuadro 27

Evaluación en Servicio en departamento de cobros

Agosto 2023

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA
Quesada	8,1%	Excelente	28
Floencia	7,8%	Bueno	12
Buenavista	-	-	-
Aguas Zarcas	7,1%	Bueno	32
Venecia	6,9%	Bueno	21
Pital	7,9%	Bueno	14
Fortuna	7,7%	Bueno	9
Tigra	8,3%	Excelente	16
Palmera	6,6%	Bueno	27
Venado	-	-	-
Cutris	7,4%	Bueno	15
Monterrey	-	-	-
Pocosol	7,5%	Bueno	31
PROMEDIO	7,5%		205

Fuente: Elaboración propia

La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber utilizado el servicio de Departamento de Cobros en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

Evaluación de la Calidad de Servicio en Departamento de Visado de Planos

Cuadro 28

Evaluación en Servicio en departamento de Visado de Planos

Agosto 2023

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA
Quesada	9,2%	Excelente	11
Florencia	7,8%	Bueno	3
Buenavista	-	-	-
Aguas Zarcas	-	-	-
Venecia	-	-	-
Pital	7,7%	Bueno	9
Fortuna	7,1%	Bueno	17
Tigra	-	-	-
Palmera	-	-	-
Venado	-	-	-
Cutris	-	-	-
Monterrey	-	-	-
Pocosol	8,0%	Excelente	1
PROMEDIO	8,0%		41

Fuente: Elaboración propia

La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber utilizado el servicio de Departamento de Visado de Planos en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

Evaluación de la Calidad de Servicio en Departamento de Permisos de Construcción

Cuadro 29

Evaluación en Servicio en departamento de Permisos de Construcción

Agosto 2023

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA
Quesada	8,6%	Excelente	82
Florencia	8,2%	Excelente	29
Buenavista	-	-	-
Aguas Zarcas	7,9%	Bueno	19
Venecia	7,6%	Regular	27
Pital	7,7%	Bueno	32
Fortuna	8,1%	Excelente	41
Tigra	-	-	-
Palmera	8,9%	Excelente	19
Venado	-	-	-
Cutris	9,2%	Excelente	5
Monterrey	-	-	-
Pocosol	7,7%	Bueno	21
PROMEDIO	8,2%		275

Fuente: Elaboración propia

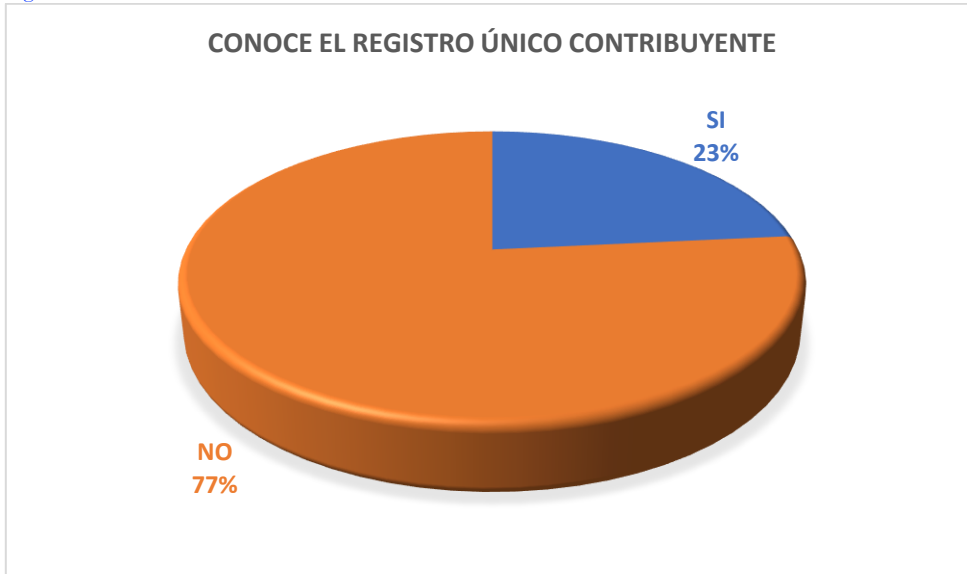
La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber utilizado el servicio de Departamento de Permisos de Construcción en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

¿Conoce el Registro Único Contribuyente?

Gráfico 23

Si conoce el registro único contribuyente

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 30

Si conoce el registro único contribuyente

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	31%	69%
Florencia	11%	89%
Buenavista	50%	50%
Aguas Zarcas	21%	79%
Venecia	32%	68%
Pital	15%	85%
Fortuna	19%	81%
Tigra	42%	58%
Palmera	7%	93%
Venado	0%	100%
Cutris	21%	79%
Monterrey	33%	67%
Pocosol	23%	77%
PROMEDIO	23%	77%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Registro Único Contribuyente

Cuadro 31

Evaluación del Registro Único Contribuyente

Agosto 2023

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA
Quesada	7,6%	Bueno
Florencia	6,9%	Bueno
Buenavista	8,0%	Bueno
Aguas Zarcas	8,4%	Excelente
Venecia	8,9%	Excelente
Pital	8,9%	Excelente
Fortuna	9,1%	Excelente
Tigra	7,9%	Bueno
Palmera	8,7%	Excelente
Venado	7,6%	Bueno
Cutris	8,6%	Excelente
Monterrey	7,7%	Bueno
Pocosol	8,9%	Excelente
PROMEDIO	8,3%	

Fuente: Elaboración propia

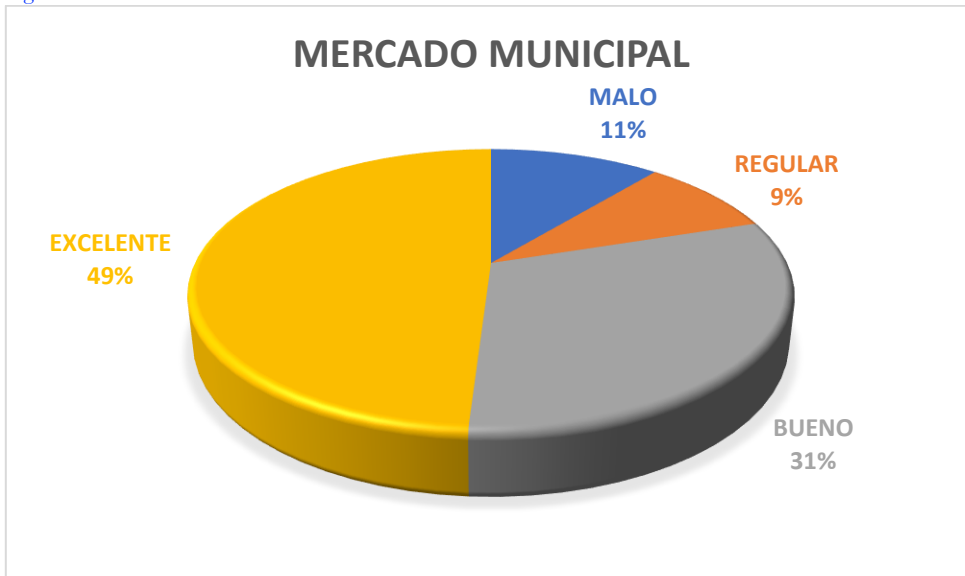
Se debe indicar que esta medición se realizó con las personas que indicaron conocer el Registro Único Tributario.

Evaluación del Mercado Municipal

Gráfico 24

Evaluación del Mercado Municipal

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 32

Evaluación del Mercado Municipal

Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	11%	9%	31%	49%
PROMEDIO	11%	9%	31%	49%

Fuente: Elaboración propia

¿Conoce Complejo Deportivo Maracaná?

Gráfico 25

Si Conoce el Complejo Deportivo Maracaná

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 33

Si Conoce el Complejo Deportivo Maracaná

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO	
Quesada	96%	4%	100%
PROMEDIO	96%	4%	

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Complejo Deportivo Maracaná

Gráfico 26

Evaluación del Complejo Deportivo Maracaná

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 34

Evaluación del Complejo Deportivo Maracaná

Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	11%	15%	59%	15%
PROMEDIO	11%	15%	59%	15%

Fuente: Elaboración propia

¿Conoce Complejo Deportivo Maracaná?

Gráfico 27

Si Conoce el Complejo Deportivo de Ciudad Quesada

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 35

Si Conoce el Complejo Deportivo de Ciudad Quesada

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	100%	0%
PROMEDIO	100%	0%

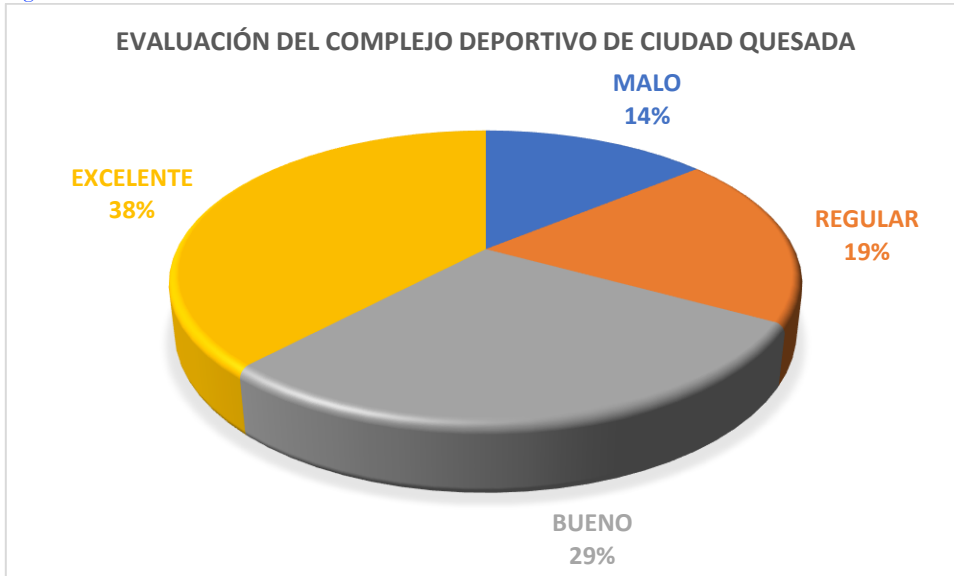
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Complejo Deportivo de Ciudad Quesada

Gráfico 28

Evaluación del Complejo Deportivo Ciudad Quesada

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 36

Evaluación del Complejo Deportivo Ciudad Quesada

Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	14%	19%	29%	38%
PROMEDIO	14%	19%	29%	38%

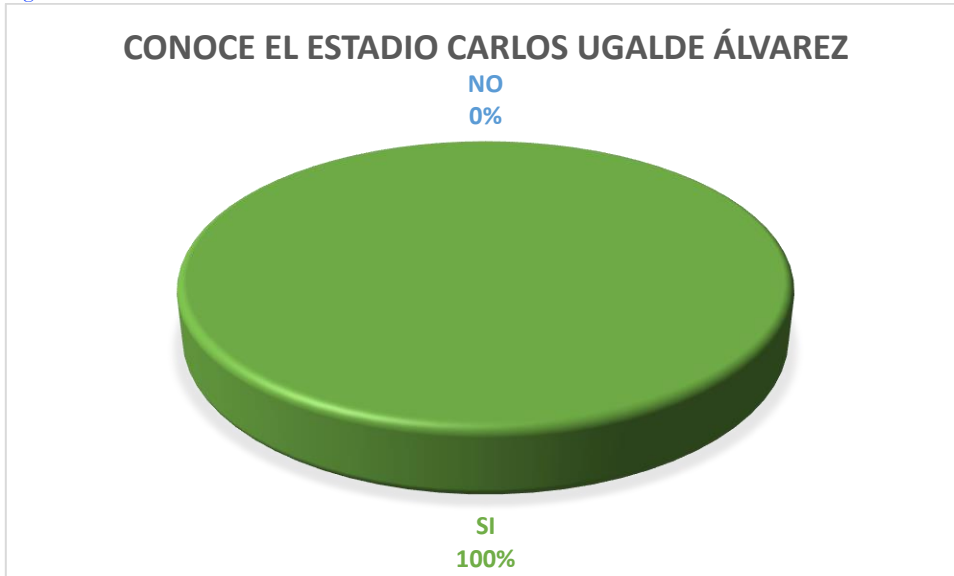
Fuente: Elaboración propia

¿Conoce el Estadio Carlos Ugalde Álvarez?

Gráfico 29

Si Conoce el Estadio Carlos Ugalde Álvarez

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 37

Si Conoce el Estadio Carlos Ugalde Álvarez

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	100%	0%
PROMEDIO	100%	0%

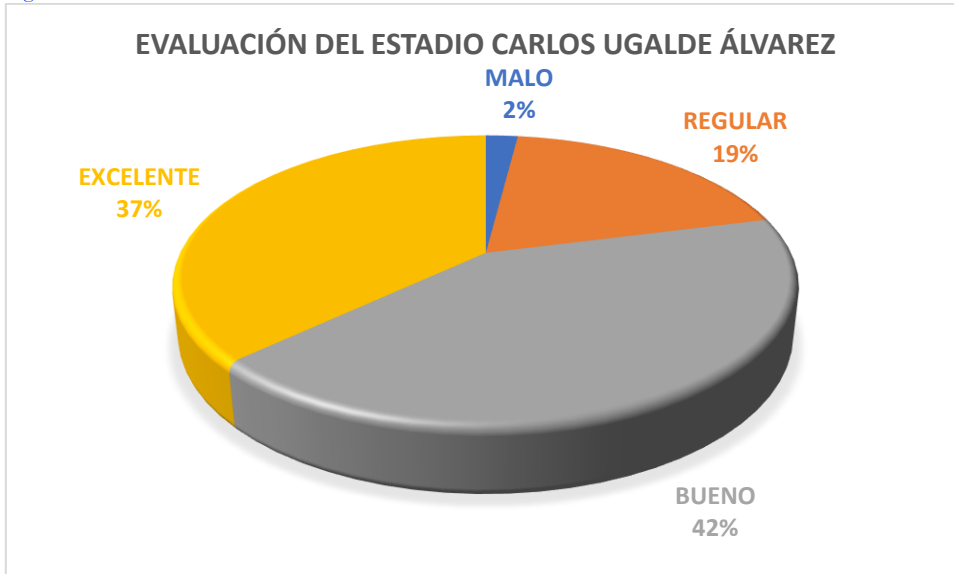
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Estadio Carlos Ugalde Álvarez

Gráfico 30

Evaluación del Estadio Carlos Ugalde Álvarez

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 38

Evaluación del Estadio Carlos Ugalde Álvarez

Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	2%	19%	42%	37%
PROMEDIO	2%	19%	42%	37%

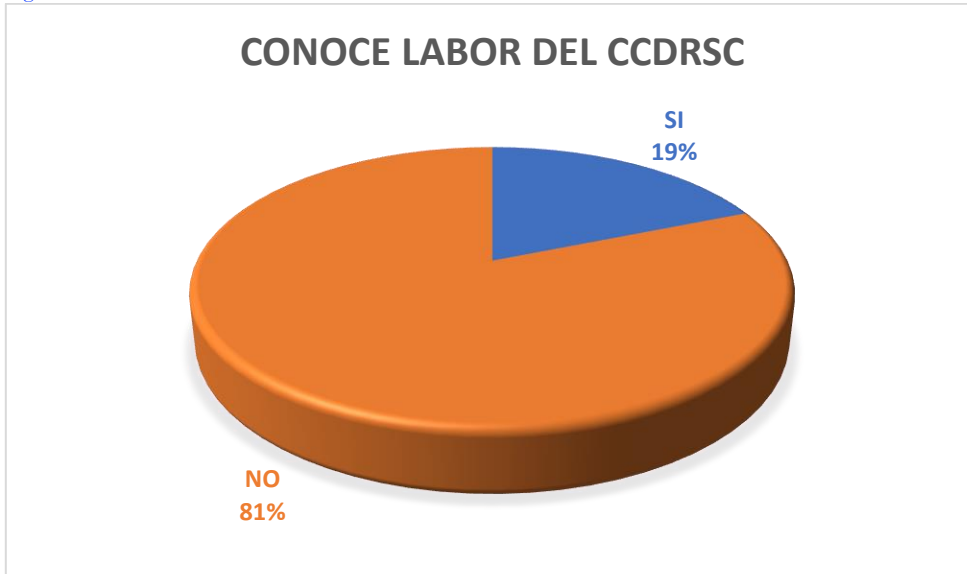
Fuente: Elaboración propia

Conoce la labor del Comité Cantonal de Deportes y Recreación de San Carlos

Gráfico 31

Si conoce la labor del CDRSC

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 39

Si conoce la labor del CDRSC

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	49%	51%
Florencia	43%	57%
Buenavista	0%	100%
Aguas Zarcas	31%	69%
Venecia	23%	77%
Pital	9%	91%
Fortuna	21%	79%
Tigra	27%	73%
Palmera	15%	85%
Venado	0%	100%
Cutris	9%	91%
Monterrey	0%	100%
Pocosol	18%	82%
PROMEDIO	19%	81%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la labor del Comité Cantonal de Deportes y Recreación de San Carlos

Cuadro 40

Evaluación de la labor del CCDRSC

Agosto 2023

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
Quesada	7,7%	Bueno	88	180
Florenia	6,1%	Bueno	31	72
Buenavista	8,0%	Excelente	2	2
Aguas Zarcas	5,4%	Regular	32	102
Venecia	7,2%	Bueno	11	47
Pital	6,3%	Bueno	9	98
Fortuna	7,4%	Bueno	16	76
Tigra	6,2%	Bueno	8	31
Palmera	5,7%	Regular	5	31
Venado	5,8%	Regular	8	8
Cutris	5,1%	Regular	5	60
Monterrey	6,2%	Bueno	18	18
Pocosol	8,2%	Excelente	14	76
PROMEDIO	6,6%		246	801

Fuente: Elaboración propia

Es importante indicar que el Universo es el total de la muestra que se requiere entrevistar en este estudio y la Muestra corresponde a la cantidad de personas en cada distrito que indicaron conocer la labor del CCDRSC, por lo que las respuestas corresponden únicamente a personas que indican tener conocimiento de la labor de esta entidad.

Conoce el Servicio de Parquímetro de Ciudad Quesada

Gráfico 32

Si conoce el servicio de parquímetro de Ciudad Quesada

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 41

Si conoce el servicio de parquímetro de Ciudad Quesada

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	96%	4%
PROMEDIO	96%	4%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Servicio de Parquímetro de Ciudad Quesada

Cuadro 42

Evaluación del Servicio de Parquímetro de Ciudad Quesada

Agosto 2023

DISTRITOS	CALIF. PROM.	CATEGORÍA	MUESTRA	UNIVERSO
Quesada	8,3%	Bueno	173	180
PROMEDIO	8,3%		173	180

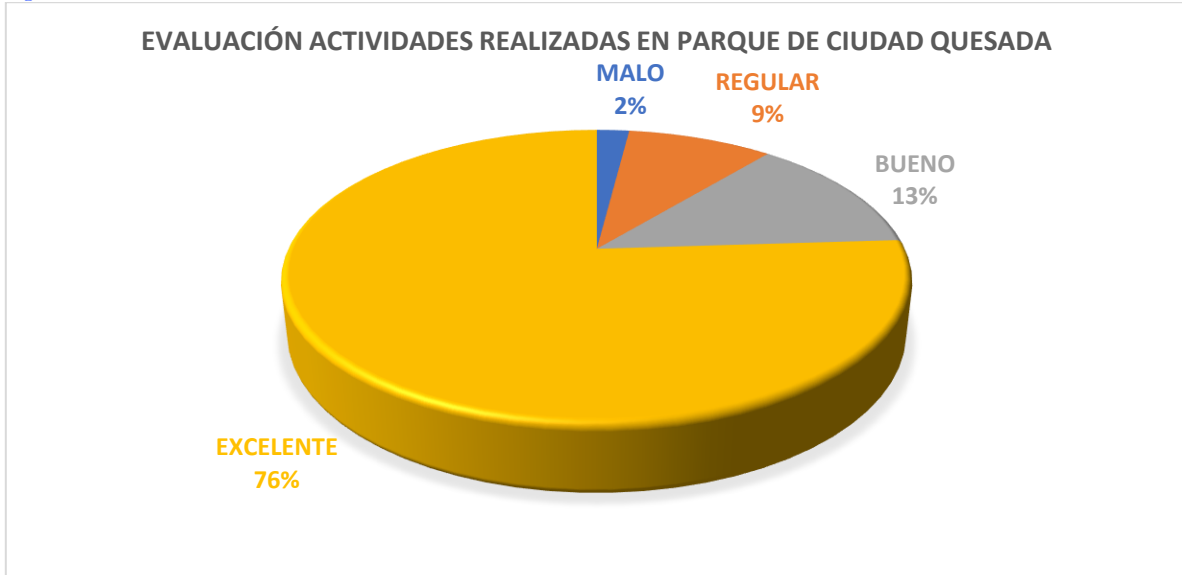
Fuente: Elaboración propia

Evaluación de las actividades realizadas en el Parque Ciudad Quesada

Gráfico 33

Evaluación actividades realizadas en parque Ciudad Quesada

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 43

Evaluación actividades realizadas en parque Ciudad Quesada

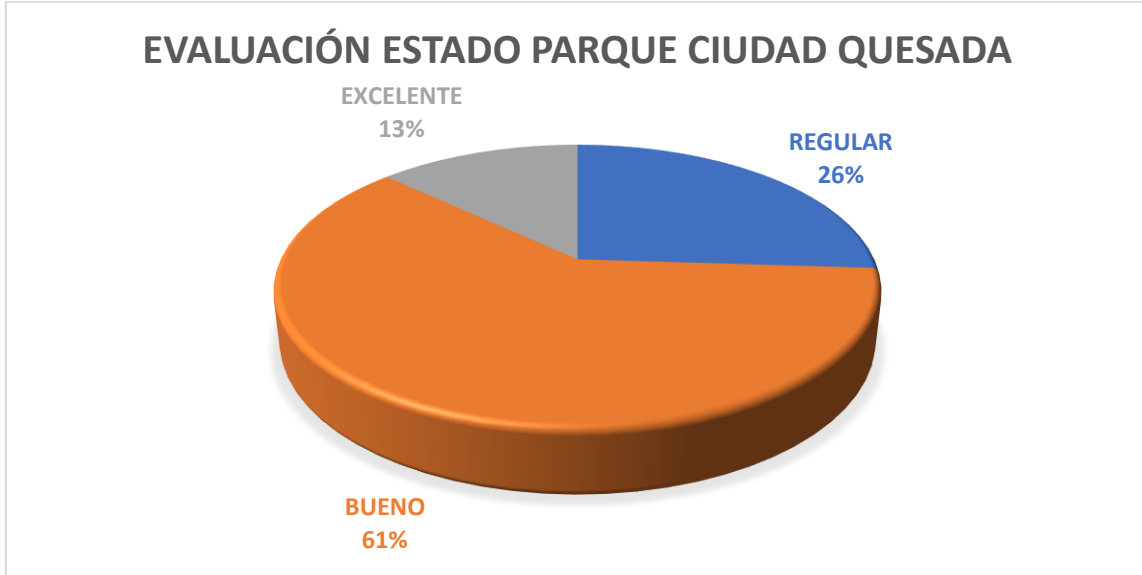
Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	2%	9%	13%	76%
PROMEDIO	2%	9%	13%	76%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del estado del Parque de Ciudad Quesada

Gráfico 34
Evaluación del parque Ciudad Quesada
Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 44
Evaluación del parque Ciudad Quesada
Agosto 2023

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	26%	61%	13%
PROMEDIO	26%	61%	13%

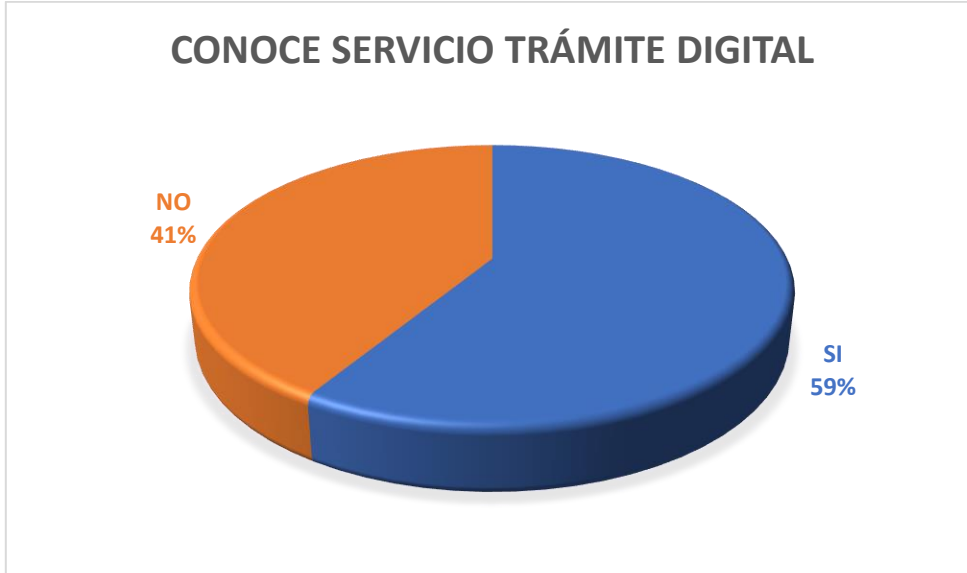
Fuente: Elaboración propia

Conoce el servicio de Trámite Digital de la Municipalidad

Gráfico 35

Conoce el servicio de trámite digital

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 45

Conoce el servicio de trámite digital

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	82%	18%
Florenia	52%	48%
Buenavista	100%	0%
Aguas Zarcas	66%	34%
Venecia	54%	46%
Pital	53%	47%
Fortuna	46%	54%
Tigra	57%	43%
Palmera	51%	49%
Venado	47%	53%
Cutris	52%	48%
Monterrey	51%	49%
Pocosol	53%	47%
PROMEDIO	59%	41%

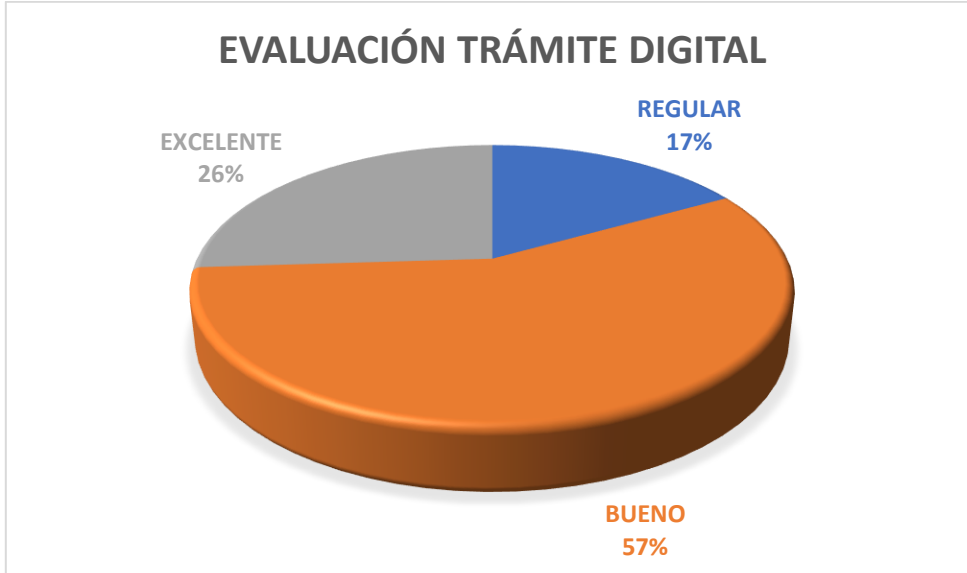
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del servicio de Trámite Digital de la Municipalidad

Gráfico 36

Evaluación del servicio de trámite digital

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 46

Evaluación del servicio de trámite digital

Agosto 2023

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	33%	49%	18%
Florencia	18%	21%	61%
Buenavista	50%	50%	0%
Aguas Zarcas	21%	47%	32%
Venecia	11%	68%	21%
Pital	11%	51%	38%
Fortuna	9%	55%	36%
Tigra	15%	36%	49%
Palmera	21%	44%	35%
Venado	0%	100%	0%
Cutris	21%	61%	18%
Monterrey	0%	100%	0%
Pocosol	9%	61%	30%
PROMEDIO	17%	57%	26%

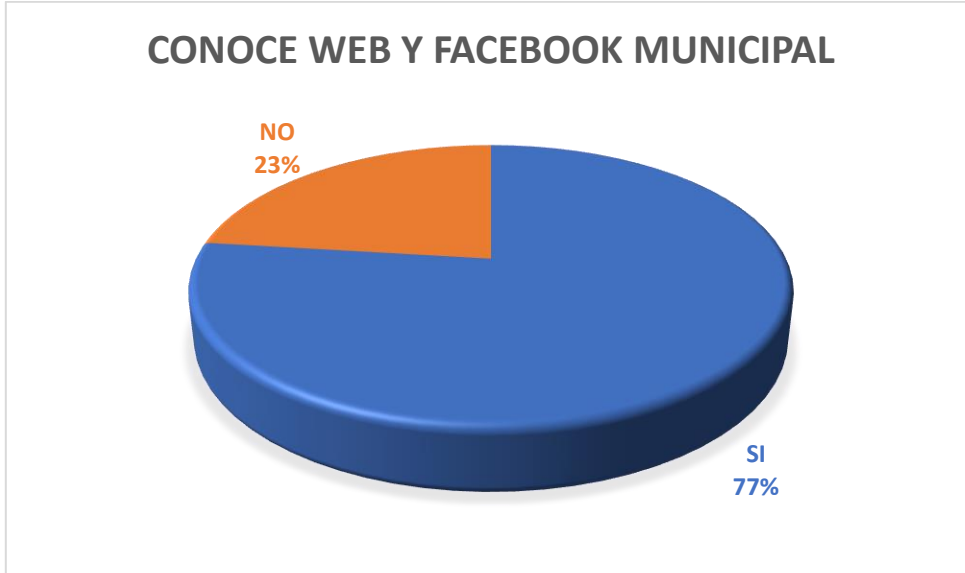
Fuente: Elaboración propia

Conoce las páginas Web y Facebook de la Municipalidad

Gráfico 37

Si Conoce páginas Web y Facebook Municipales

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 47

Si Conoce páginas Web y Facebook Municipales

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	83%	17%
Florencia	72%	28%
Buenavista	100%	0%
Aguas Zarcas	68%	32%
Venecia	65%	35%
Pital	68%	32%
Fortuna	77%	23%
Tigra	68%	32%
Palmera	61%	39%
Venado	100%	0%
Cutris	72%	28%
Monterrey	100%	0%
Pocosol	66%	34%
PROMEDIO	77%	23%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de las páginas Web y Facebook de la Municipalidad

Gráfico 38

Evaluación de páginas Web y Facebook Municipales
Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 48

Evaluación de páginas Web y Facebook Municipales
Agosto 2023

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	0%	82%	18%
Florencia	3%	67%	30%
Buenavista	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	9%	66%	25%
Venecia	4%	72%	24%
Pital	4%	46%	50%
Fortuna	8%	74%	18%
Tigra	7%	58%	35%
Palmera	3%	68%	29%
Venado	0%	50%	50%
Cutris	8%	56%	36%
Monterrey	0%	50%	50%
Pocosol	9%	72%	19%
PROMEDIO	4%	66%	30%

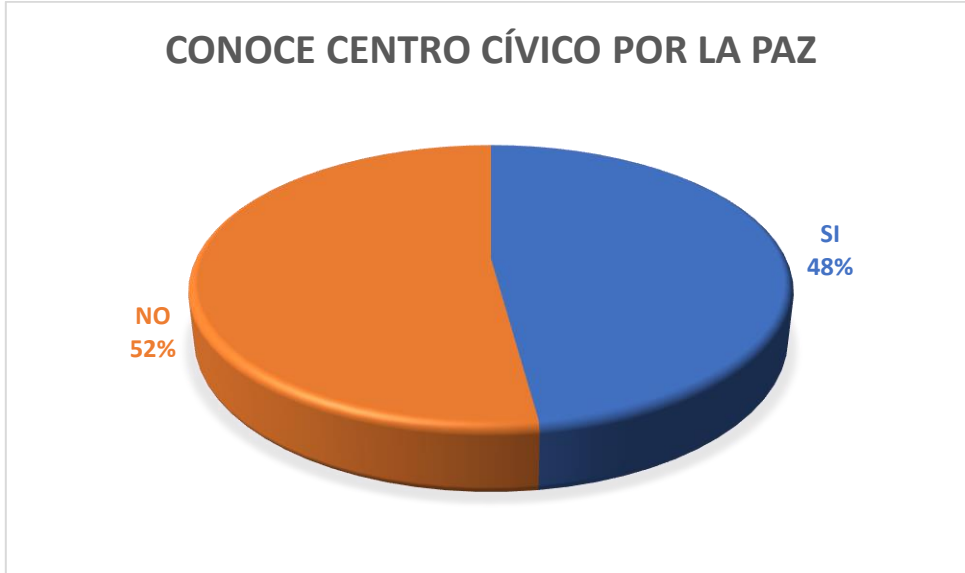
Fuente: Elaboración propia

Conoce Centro Cívico Por la Paz

Gráfico 39

Si Conoce Centro Cívico Por la Paz

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 49

Si Conoce Centro Cívico Por la Paz

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	56%	44%
Florenia	42%	58%
Buenavista	50%	50%
Aguas Zarcas	98%	2%
Venecia	66%	34%
Pital	94%	6%
Fortuna	64%	36%
Tigra	43%	57%
Palmera	48%	52%
Venado	0%	100%
Cutris	33%	67%
Monterrey	0%	100%
Pocosol	28%	72%
PROMEDIO	48%	52%

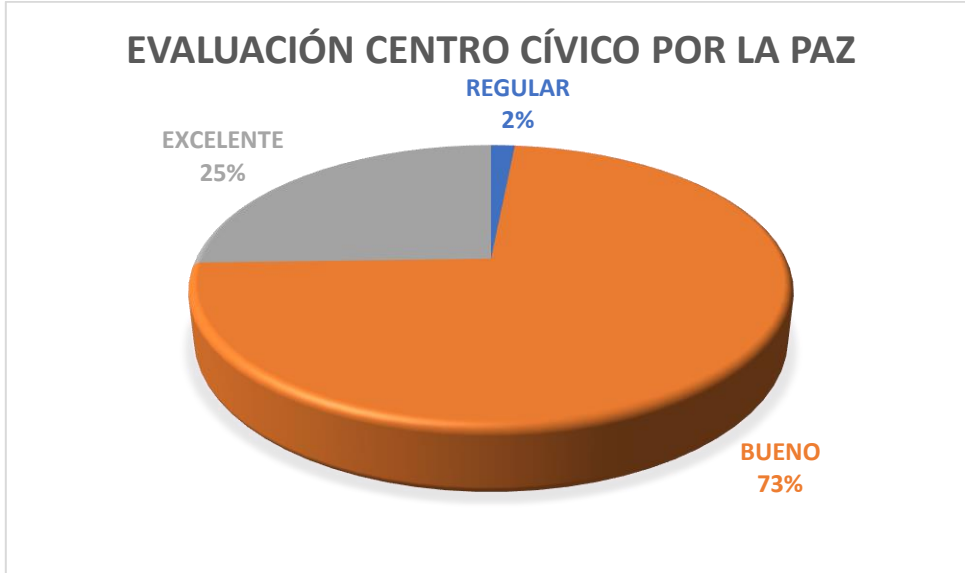
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Centro Cívico Por la Paz

Gráfico 40

Evaluación del Centro Cívico Por la Paz

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 50

Evaluación de páginas Web y Facebook Municipales

Agosto 2023

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	3%	43%	54%
Florencia	0%	78%	22%
Buenavista	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	11%	78%	11%
Venecia	3%	82%	15%
Pital	3%	54%	43%
Fortuna	0%	67%	33%
Tigra	0%	48%	52%
Palmera	0%	75%	25%
Venado	0%	100%	0%
Cutris	0%	59%	41%
Monterrey	0%	65%	35%
Pocosol	0%	100%	0%
PROMEDIO	1,5%	73%	25%

Fuente: Elaboración propia

Medios por los que prefiere recibir información municipal

Gráfico 41

Medios por los que prefiere recibir información municipal

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 51

Medios por los que prefiere recibir información municipal. *Puede elegir varios*

Agosto 2023

DISTRITOS	Facebook	Web	WhatsApp	e-Mail	Teléfono	Radio	TV
Quesada	78%	69%	56%	94%	20%	13%	81%
Florencia	67%	43%	62%	89%	14%	9%	83%
Buenavista	100%	50%	0%	100%	0%	0%	67%
Aguas Zarcas	77%	80%	52%	72%	8%	12%	84%
Venecia	73%	11%	78%	66%	28%	2%	46%
Pital	77%	56%	63%	89%	32%	31%	51%
Fortuna	82%	82%	57%	93%	11%	11%	77%
Tigra	22%	25%	68%	35%	68%	21%	11%
Palmera	72%	65%	65%	44%	55%	7%	47%
Venado	100%	100%	75%	100%	72%	4%	25%
Cutris	55%	67%	67%	19%	68%	14%	17%
Monterrey	50%	100%	11%	16%	66%	18%	30%
Pocosol	61%	74%	50%	76%	41%	3%	34%
PROMEDIO	70%	63%	54%	69%	37%	11%	50%

Fuente: Elaboración propia

Sabe el nombre del programa de radio o televisión por medio del cual le gustaría informarse del acontecer municipal

Gráfico 42

Sabe el nombre del programa de radio o televisión por medio del cual le gustaría informarse
Agosto 2023



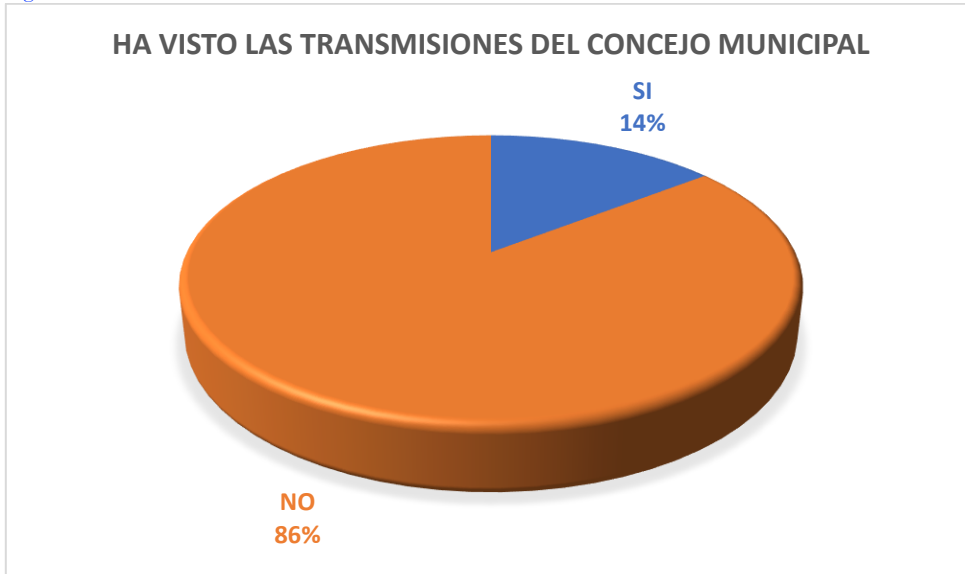
Fuente: Elaboración propia

¿Ha visto transmisión de sesiones del Concejo Municipal?

Gráfico 43

Si ha visto las transmisiones de las sesiones del Concejo Municipal

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 52

Si ha visto las transmisiones de las sesiones del Concejo Municipal

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	16%	84%
Florencia	21%	79%
Buenavista	0%	100%
Aguas Zarcas	63%	37%
Venecia	15%	85%
Pital	49%	51%
Fortuna	7%	93%
Tigra	3%	97%
Palmera	2%	98%
Venado	0%	100%
Cutris	5%	95%
Monterrey	0%	100%
Pocosol	7%	93%
PROMEDIO	14%	86%

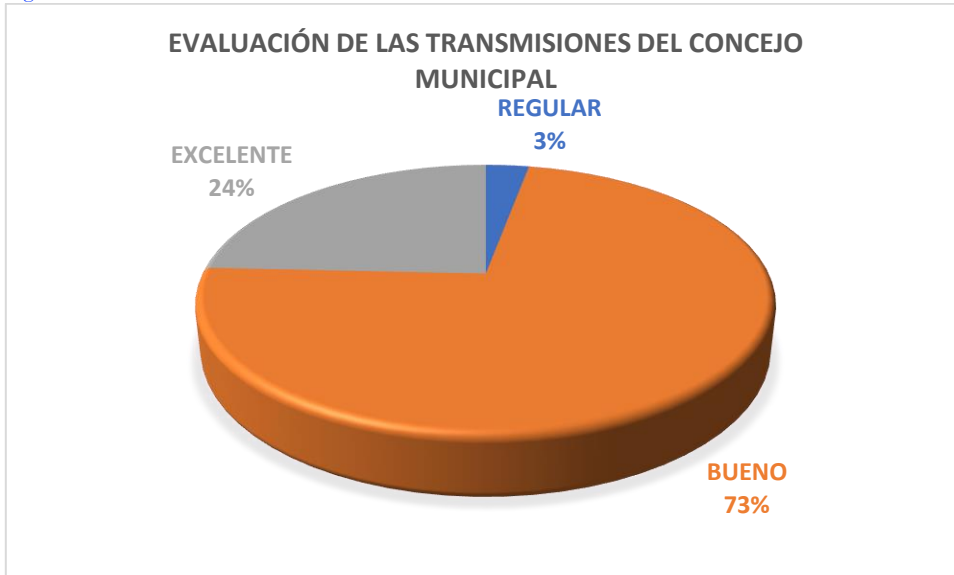
Fuente: Elaboración propia

Evaluación de las transmisiones del Concejo Municipal

Gráfico 44

Evaluación de las transmisiones del Concejo Municipal

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 53

Evaluación de páginas Web y Facebook Municipales

Agosto 2023

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	7%	56%	37%
Florencia	0%	69%	31%
Buenavista	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	15%	85%	0%
Venecia	0%	94%	6%
Pital	11%	78%	11%
Fortuna	0%	67%	33%
Tigra	0%	76%	24%
Palmera	0%	83%	17%
Venado	0%	0%	0%
Cutris	0%	66%	34%
Monterrey	0%	0%	0%
Pocosol	0%	75%	25%
PROMEDIO	3%	73%	24%

Fuente: Elaboración propia

¿Sabe cómo y dónde interponer denuncias en la Municipalidad?

Gráfico 45

Si sabe dónde interponer denuncias en la municipalidad

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 54

Si sabe dónde interponer denuncias en la municipalidad

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	66%	34%
Florenia	56%	44%
Buenavista	50%	50%
Aguas Zarcas	63%	37%
Venecia	57%	43%
Pital	78%	22%
Fortuna	68%	32%
Tigra	72%	28%
Palmera	57%	43%
Venado	50%	50%
Cutris	68%	32%
Monterrey	100%	0%
Pocosol	77%	23%
PROMEDIO	66%	34%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación Estado de las Aceras en Ciudad Quesada

Gráfico 46

Estado de las aceras en Ciudad Quesada

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 55

Si sabe dónde interponer denuncias en la municipalidad

Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	11%	23%	33%	33%
PROMEDIO	11%	23%	33%	33%

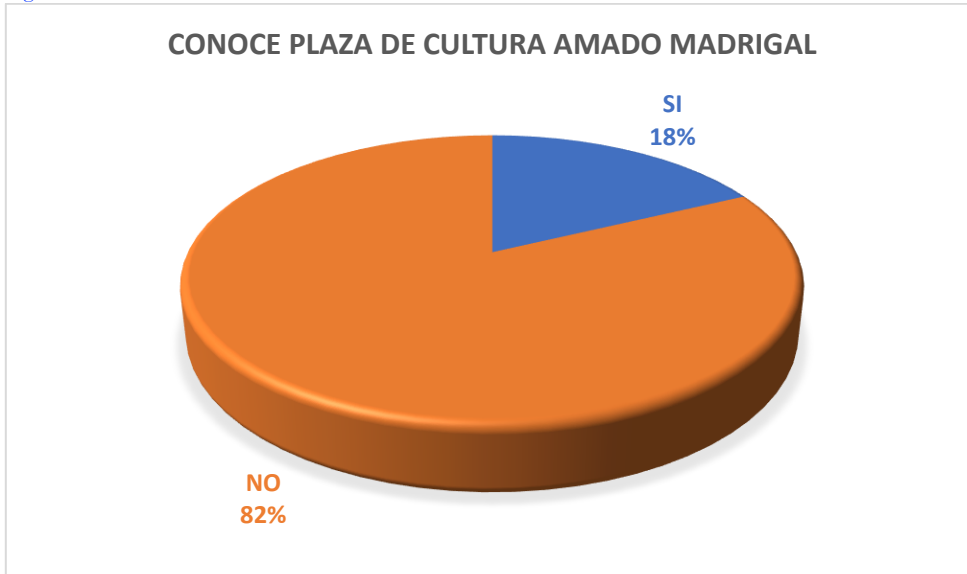
Fuente: Elaboración propia

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

Gráfico 47

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

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 56

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

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	73%	27%
Florencia	6%	94%
Buenavista	50%	50%
Aguas Zarcas	43%	57%
Venecia	8%	92%
Pital	26%	74%
Fortuna	5%	95%
Tigra	2%	98%
Palmera	9%	91%
Venado	0%	100%
Cutris	2%	98%
Monterrey	0%	100%
Pocosol	8%	92%
PROMEDIO	18%	82%

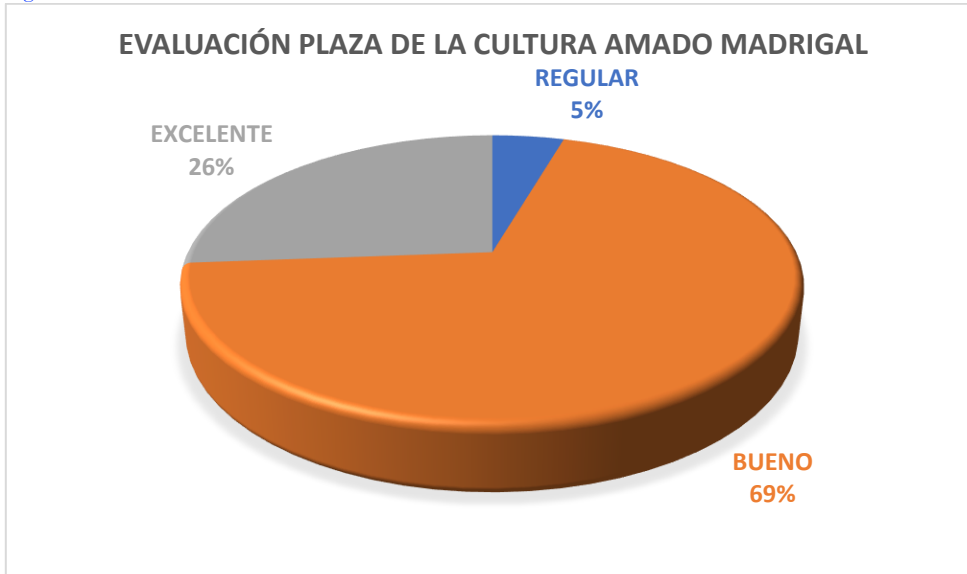
Fuente: Elaboración propia

Evaluación Plaza de la Cultura Amado Madrigal - Plazoleta del Mercado

Gráfico 48

Evaluación Plaza de la Cultura Amado Madrigal - Plazoleta del Mercado

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 57

Evaluación Plaza de la Cultura Amado Madrigal - Plazoleta del Mercado

Agosto 2023

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	26%	44%	30%
Florencia	0%	100%	0%
Buenavista	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	11%	66%	23%
Venecia	0%	73%	27%
Pital	8%	57%	35%
Fortuna	0%	58%	42%
Tigra	0%	64%	36%
Palmera	0%	54%	46%
Venado	0%	0%	0%
Cutris	0%	77%	23%
Monterrey	0%	0%	0%
Pocosol	0%	100%	0%
PROMEDIO	3%	53%	20%

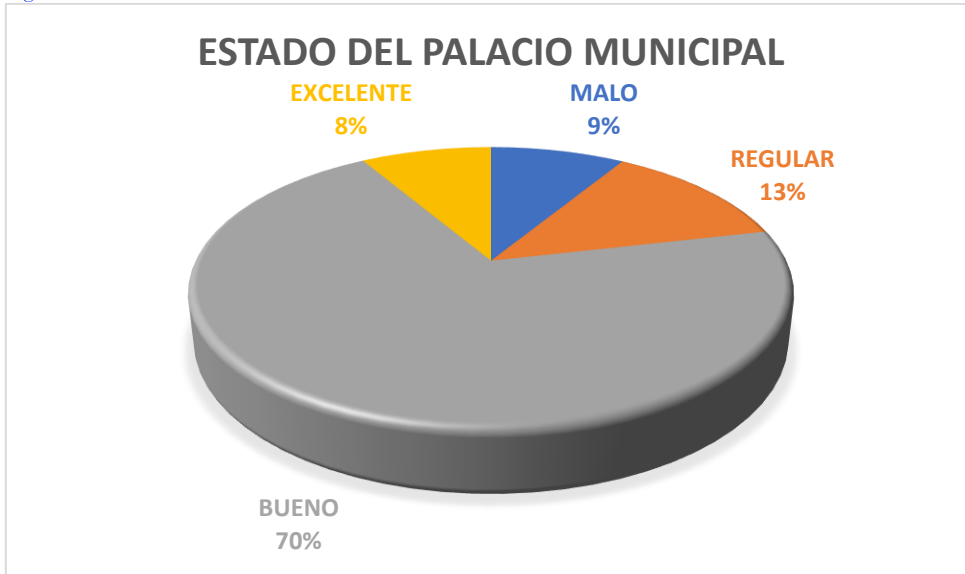
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Estado del Palacio Municipal

Gráfico 49

Evaluación del estado del Palacio Municipal

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 58

Evaluación Plaza de la Cultura Amado Madrigal - Plazoleta del Mercado

Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	16%	26%	43%	15%
Florenia	11%	18%	61%	10%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	7%	11%	56%	26%
Venecia	13%	18%	58%	11%
Pital	13%	11%	72%	4%
Fortuna	11%	19%	57%	13%
Tigra	16%	17%	67%	0%
Palmera	9%	16%	65%	10%
Venado	0%	0%	100%	0%
Cutris	8%	12%	61%	19%
Monterrey	0%	0%	100%	0%
Pocosol	9%	17%	72%	2%
PROMEDIO	9%	13%	70%	8%

Fuente: Elaboración propia

¿Conoce el Servicio Muni Móvil?

Gráfico 50

¿Conoce el Servicio Muni Móvil?

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 59

¿Conoce el Servicio Muni Móvil?

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	78%	22%
Florencia	65%	35%
Buenavista	50%	50%
Aguas Zarcas	58%	42%
Venecia	44%	56%
Pital	39%	61%
Fortuna	43%	57%
Tigra	43%	57%
Palmera	41%	59%
Venado	50%	50%
Cutris	43%	57%
Monterrey	25%	75%
Pocosol	55%	45%
PROMEDIO	49%	51%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Servicio Muni Móvil

Gráfico 51

Evaluación del Servicio Muni Móvil

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 60

Evaluación del Servicio Muni Móvil

Agosto 2023

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	17%	77%	6%
Florencia	23%	68%	9%
Buenavista	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	38%	56%	6%
Venecia	32%	54%	14%
Pital	22%	65%	13%
Fortuna	21%	64%	15%
Tigra	32%	59%	9%
Palmera	19%	63%	18%
Venado	0%	100%	0%
Cutris	9%	54%	37%
Monterrey	0%	100%	0%
Pocosol	11%	55%	34%
PROMEDIO	17%	70%	12%

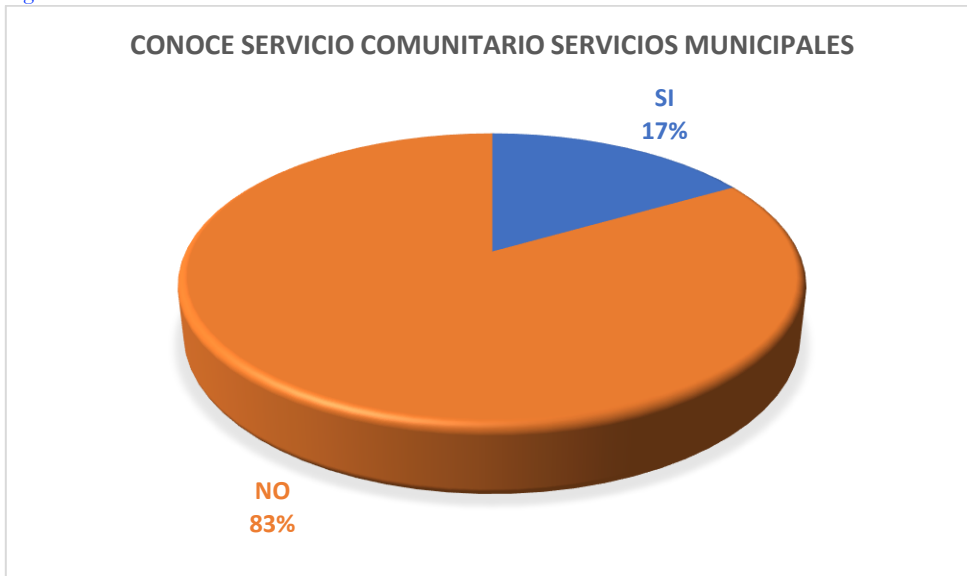
Fuente: Elaboración propia

¿Conoce el servicio comunitario de trámites municipales? (Muni Móvil referencia)

Gráfico 52

¿Conoce el servicio comunitario de trámites municipales?

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 61

¿Conoce el servicio comunitario de trámites municipales?

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	29%	71%
Florenia	0%	0%
Buenavista	0%	0%
Aguas Zarcas	11%	89%
Venecia	16%	84%
Pital	21%	79%
Fortuna	7%	93%
Tigra	0%	0%
Palmera	0%	0%
Venado	0%	0%
Cutris	0%	0%
Monterrey	0%	0%
Pocosol	16%	84%
PROMEDIO	17%	83%

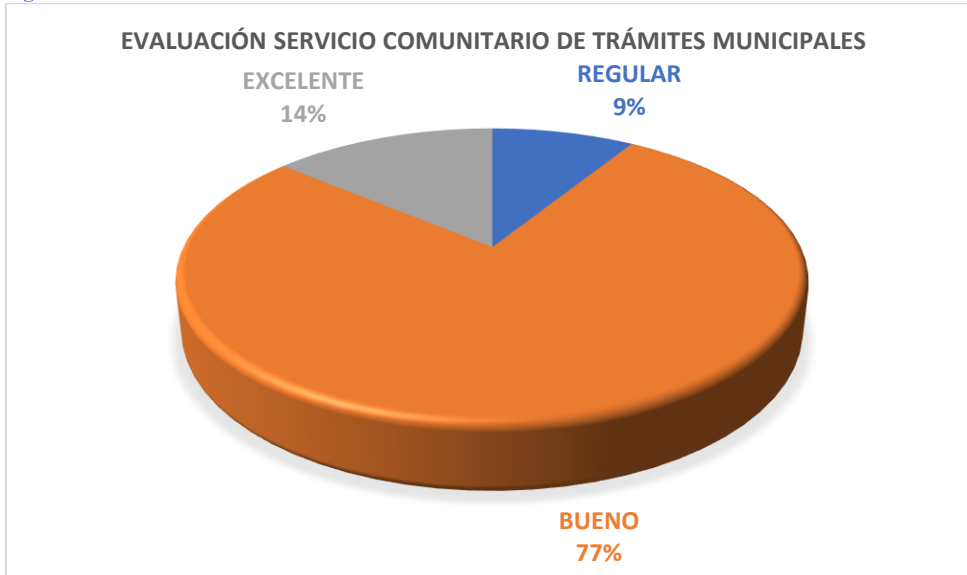
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del servicio comunitario de trámites municipales (Muni Móvil referencia)

Gráfico 53

Evaluación del Servicio comunitario de trámites municipales

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 62

Evaluación del Servicio comunitario de trámites municipales

Agosto 2023

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	12%	75%	13%
Florencia	0%	0%	0%
Buenavista	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	12%	81%	7%
Venecia	7%	73%	20%
Pital	9%	73%	18%
Fortuna	6%	83%	11%
Tigra	0%	0%	0%
Palmera	0%	0%	0%
Venado	0%	0%	0%
Cutris	0%	0%	0%
Monterrey	0%	0%	0%
Pocosol	7%	79%	14%
PROMEDIO	9%	77%	14%

Fuente: Elaboración propia

¿Sabe cuáles son las agencias recaudadoras externas de la Municipalidad?

Gráfico 54

Sabe cuáles son las agencias recaudadoras externas de la Municipalidad

Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 63

Sabe cuáles son las agencias recaudadoras externas de la Municipalidad

Agosto 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	67%	33%
Florencia	11%	89%
Buenavista	0%	100%
Aguas Zarcas	46%	54%
Venecia	32%	68%
Pital	49%	51%
Fortuna	54%	46%
Tigra	23%	77%
Palmera	19%	81%
Venado	0%	100%
Cutris	32%	68%
Monterrey	63%	37%
Pocosol	42%	58%
PROMEDIO	34%	66%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de las agencias recaudadoras externas de la Municipalidad

Gráfico 55

Evaluación de las agencias recaudadoras externas de la Municipalidad
Agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 64

Evaluación de las agencias recaudadoras externas de la Municipalidad
Agosto 2023

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	16%	26%	43%	15%
Florencia	11%	18%	61%	10%
Buenavista	0%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	7%	11%	56%	26%
Venecia	13%	18%	58%	11%
Pital	13%	11%	72%	4%
Fortuna	11%	19%	57%	13%
Tigra	16%	17%	67%	0%
Palmera	9%	16%	65%	10%
Venado	0%	0%	0%	0%
Cutris	8%	12%	61%	19%
Monterrey	0%	0%	100%	0%
Pocosol	9%	17%	72%	2%
PROMEDIO	10%	15%	65%	10%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del servicio de Suministro de Agua Potable Comunidades Pital Norte

Cuadro 66

Evaluación del Servicio Agua Potable Comunidades Pital Norte

Agosto 2023

COMUNIDADES	CALIF. PROM.
El Encanto	8,8%
El Carmen	8,5%
Coopelsabel	8,5%
Santa Elena	8,8%
La Piedra	8,7%
Los Ángeles	8,9%
El Palmar	8,7%
La Legua	8,4%
El Saíno	9,1%
Castelmare	8,4%
Boca Tapada	8,1%
PROMEDIO	8,6%

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS SEGUNDO SEMESTRE

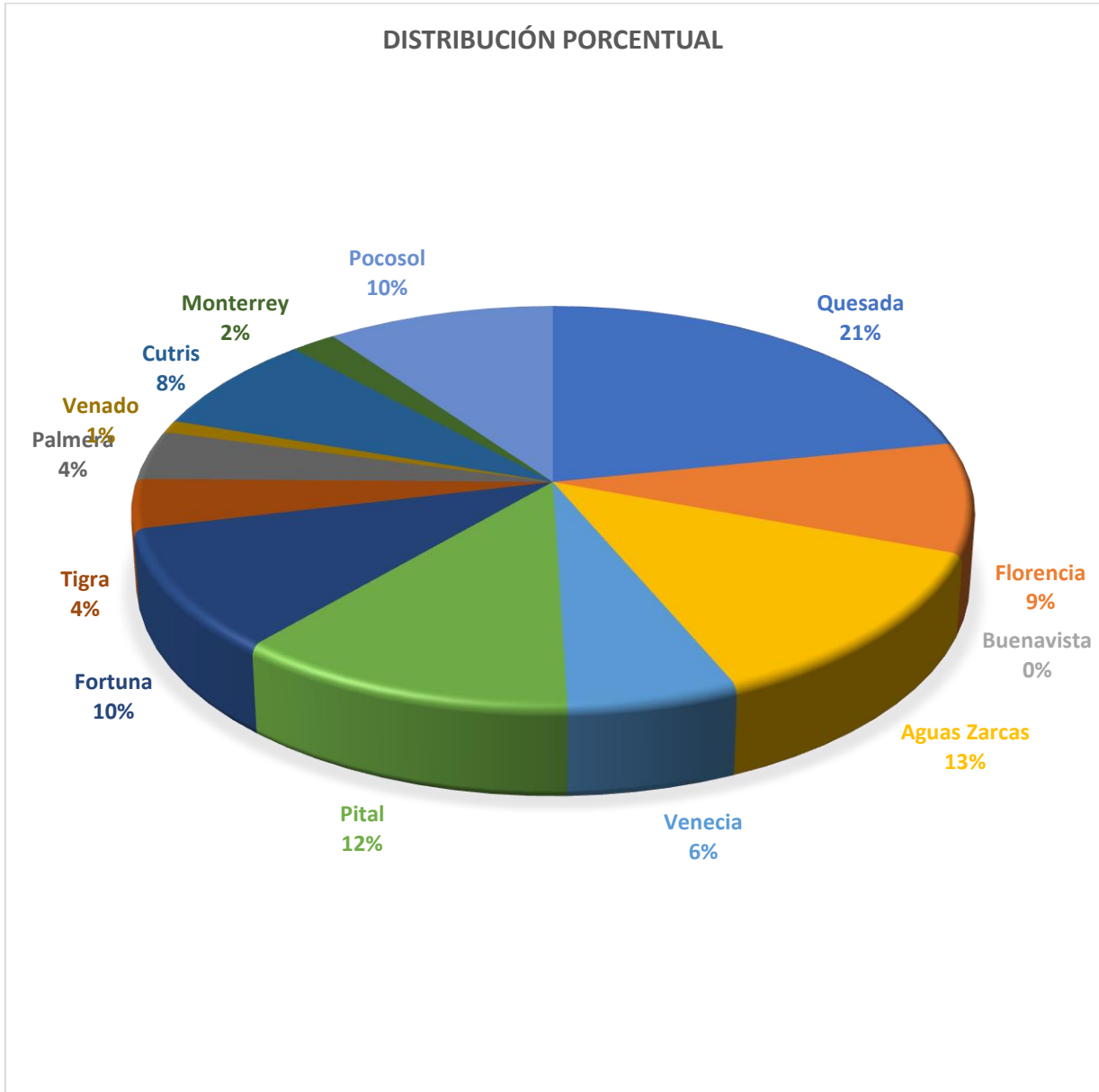
ANÁLISIS SEMESTRAL AÑO 2023

RESULTADOS DEL SEGUNDO SEMESTRE COMPARATIVO SEMESTRAL 2023

La revisión de los resultados se realizará con base en los promedios finales en cada caso y seguidamente por cuadros que mostrarán los resultados de cada distrito para que el lector pueda obtener información adicional para la toma de decisiones o para la obtención de conclusiones adyacentes. Cada variable fue consultada y respondida por los encuestados previo a reconocer su existencia, uso, aplicación o ejecución por parte de la Municipalidad a los ciudadanos, comunidades o grupos sociales, bajo el entendido de que aquellas personas a las que se les realizó la consulta e indicaron que no conocer la variable no se le pidió que la evaluaran y en su lugar se sustituyó por otro entrevistado. Las conclusiones del primer semestre sirven como insumo para la toma de decisiones de la Municipalidad, sin embargo es el análisis del promedio ponderado final entre primer y segundo semestres, el resultado que debe ser considerado para la inclusión dentro del Sistema Integrado de Información Municipal creado por la Contraloría General de la República. Se debe aclarar que el IGSM solicita la ubicación de grupos definidos bajo la línea de indigencia o sobre ella, en estado de vulnerabilidad, así como poblaciones adultas mayores, menores y otros claramente establecidos que no se consideran a la hora de levantar la información con los entrevistados, pues solo se les requiere para establecer el impacto en los servicios. Esta ubicación de las poblaciones y las variables pueden establecerse con base en la información que el INEC obtuvo en el último censo de población realizado en el año 2022. Ahora revisemos los resultados:

Análisis de las variables de control
De la proporcionalidad de la Muestra

Gráfico 56
Proporcionalidad de la muestra por distrito
Cantón San Carlos



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 67

Proporcionalidad de la muestra por distrito

Según Población INEC a 2023

Cantón San Carlos

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
San Carlos	206.115	100%	800	402	402

Fuente: Elaboración propia

De la Codificación de algunas variables y la ausencia en otras.

En cada caso observaremos la codificación que el Índice de Gestión de los Servicios Municipales asigna a cada variable seguido por el nombre de la variable según lo definido en el capítulo de “Marco Teórico” y que corresponde a lo establecido dentro del protocolo de análisis del instrumento del ente Contralor.

Encontraremos otras variables que no están referidas con codificación debido a que no corresponden a variables del Índice, pero que la Corporación Municipal requiere como insumo para generar planes de mejora institucional integral.

Finalmente, la evaluación ofrece algunas consultas ubicadas dentro de las categorías de “Si, No, No Sabe, No Responde” pues fueron requeridas por las autoridades municipales para análisis de impacto y realización interna, de tal manera que tampoco contarán con una codificación identificable dentro del IGSM, pero cuyos resultados se integrarán al cuadro final de la investigación y el comparativo anual requerido por el cartel de licitación.

Es importante indicar que la presentación se realiza de acuerdo con el protocolo del IGSM debido a la naturaleza y propósito de esta investigación. Veamos los resultados por área y por su integración dentro del Índice.

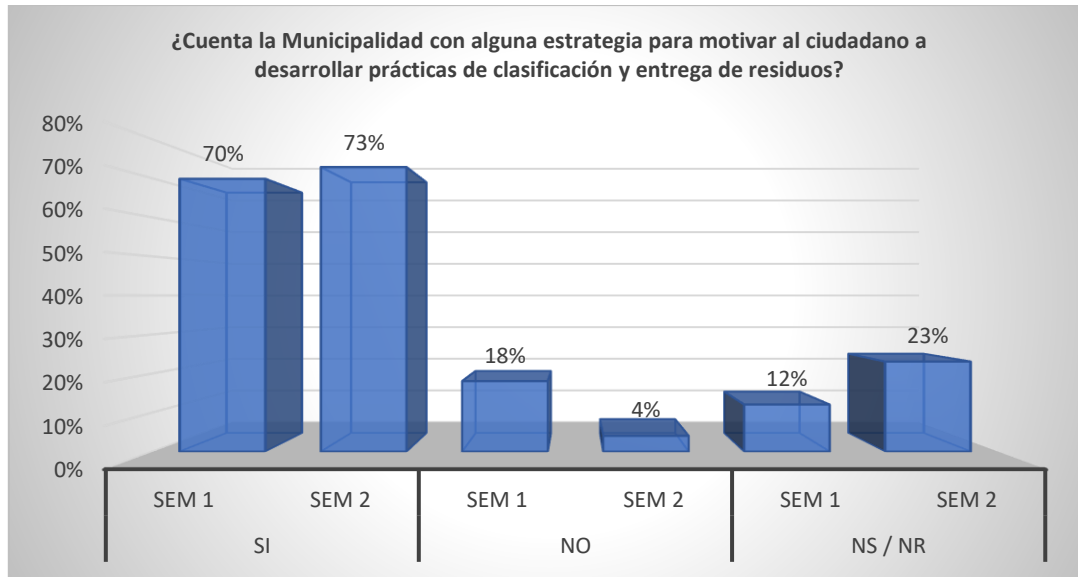
EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL IGSM

De la comunicación de las variables de Ambiente

Gráfico 57

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

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 68

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

Noviembre 2023

DISTRITOS	SI		NO		NS / NR	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	74%	77%	3%	2%	23%	21%
Florencia	81%	86%	8%	4%	11%	10%
Buenavista	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	36%	76%	22%	5%	42%	19%
Venecia	44%	67%	33%	6%	23%	27%
Pital	81%	56%	12%	4%	7%	40%
Fortuna	69%	76%	21%	6%	10%	18%
Tigra	77%	57%	19%	7%	4%	36%
Palmera	71%	68%	26%	5%	3%	27%
Venado	50%	72%	50%	2%	0%	26%
Cutris	59%	66%	13%	3%	28%	31%
Monterrey	100%	68%	0%	7%	0%	25%
Pocosol	66%	78%	28%	2%	6%	20%
PROMEDIO	70%	73%	18%	4%	12%	23%

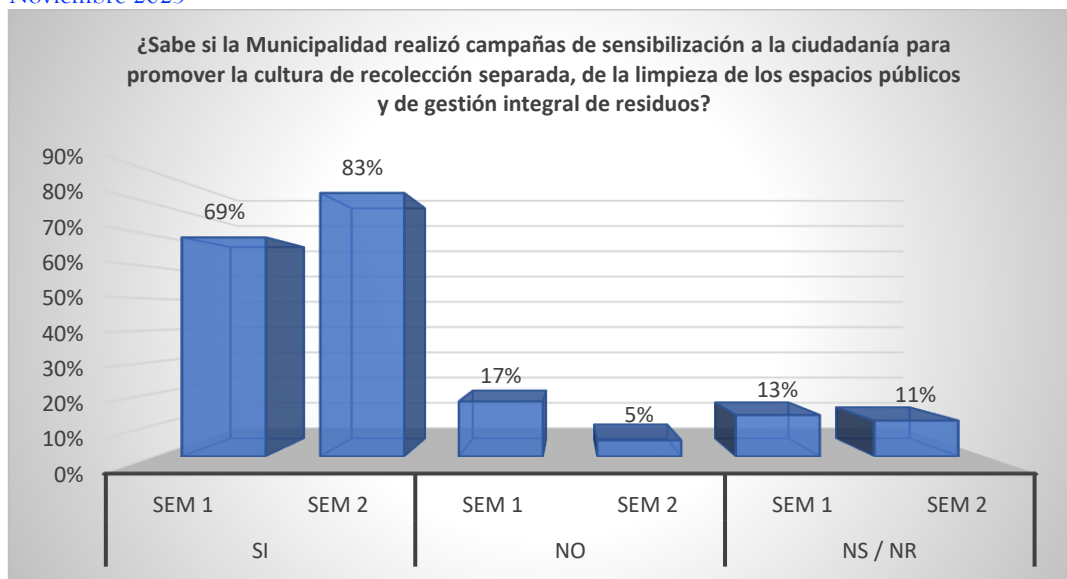
Fuente: Elaboración propia

De las campañas de sensibilización para la recolección separada, limpieza y gestión integral

Gráfico 58

¿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?

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 69

¿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?

Noviembre 2023

DISTRITOS	SI		NO		NS / NR	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	79%	85%	16%	8%	5%	7%
Florencia	83%	78%	9%	5%	8%	17%
Buenavista	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	75%	89%	21%	3%	4%	8%
Venecia	77%	78%	19%	6%	4%	16%
Pital	61%	85%	22%	11%	17%	4%
Fortuna	59%	75%	16%	5%	25%	20%
Tigra	67%	67%	28%	4%	5%	29%
Palmera	58%	89%	19%	2%	23%	9%
Venado	50%	79%	50%	5%	0%	16%
Cutris	72%	83%	16%	8%	12%	9%
Monterrey	55%	92%	0%	6%	45%	2%
Pocosol	66%	85%	11%	4%	23%	11%
PROMEDIO	69%	83%	17%	5%	13%	11%

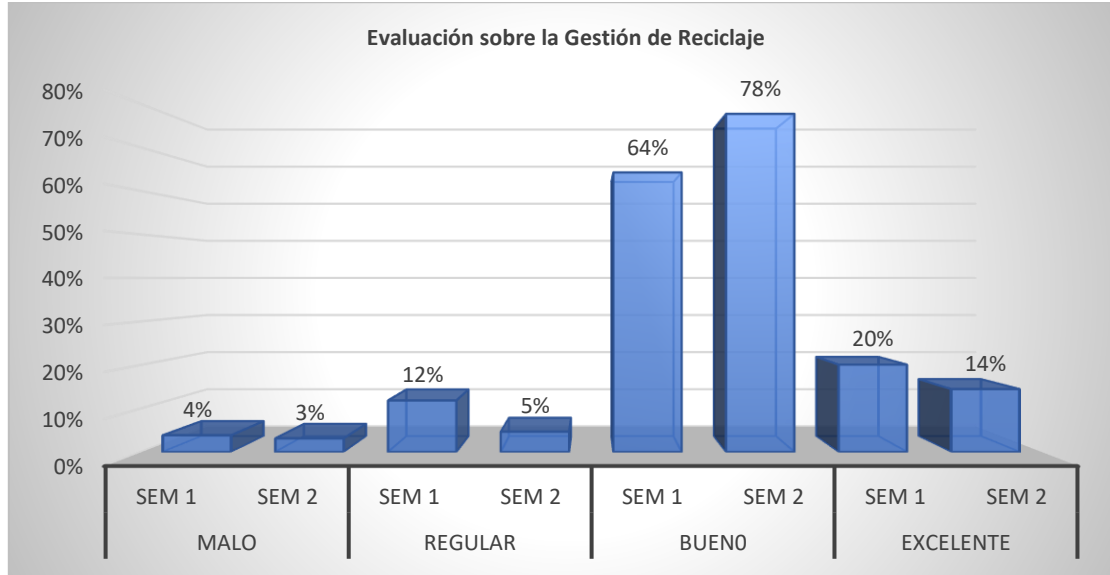
Fuente: Elaboración propia

Evaluación sobre la Gestión del Programa de Reciclaje

Gráfico 59

Evaluación sobre la Gestión de Reciclaje

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 70

Evaluación sobre la Gestión de Reciclaje

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	6%	4%	11%	8%	72%	81%	11%	7%
Florencia	1%	7%	9%	5%	49%	78%	41%	10%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	21%	9%	8%	6%	54%	67%	17%	18%
Venecia	0%	0%	16%	7%	77%	87%	7%	6%
Pital	3%	0%	19%	4%	59%	68%	19%	28%
Fortuna	6%	2%	21%	3%	67%	74%	6%	21%
Tigra	0%	5%	18%	6%	49%	68%	33%	21%
Palmera	0%	0%	19%	2%	53%	91%	28%	7%
Venado	0%	4%	0%	3%	50%	77%	50%	16%
Cutris	0%	2%	16%	7%	63%	81%	21%	10%
Monterrey	11%	8%	0%	5%	89%	72%	0%	15%
Pocosol	2%	0%	17%	5%	53%	66%	28%	29%
PROMEDIO	4%	3%	12%	5%	64%	78%	20%	14%

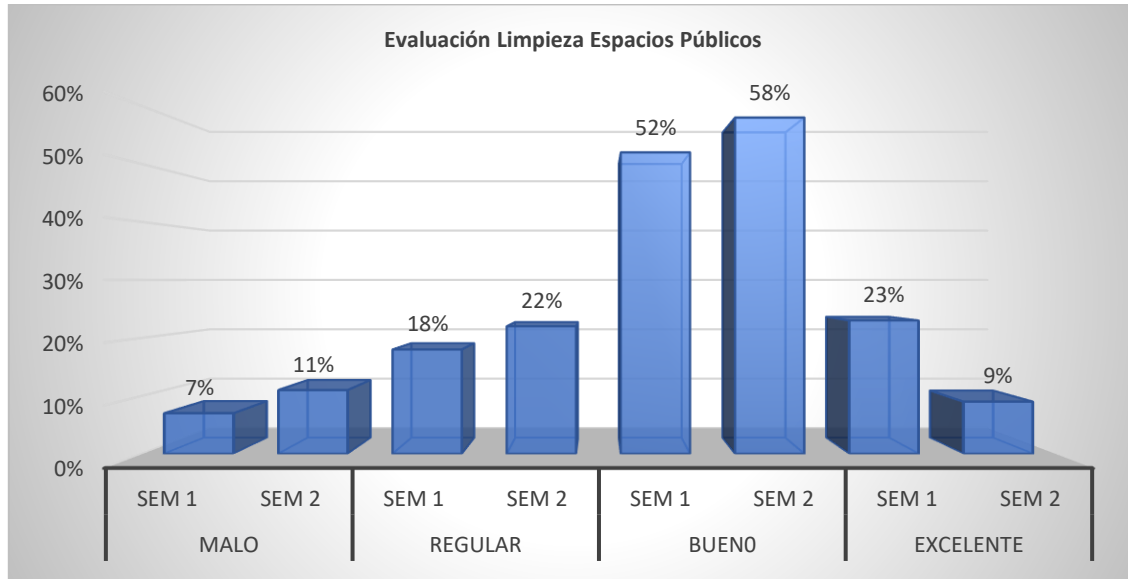
Fuente: Elaboración propia

Evaluación sobre el Programa de Limpieza de Espacios Públicos

Gráfico 60

Evaluación Limpieza Espacios Públicos

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 71

Evaluación Limpieza Espacios Públicos

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	7%	11%	18%	22%	52%	58%	23%	9%

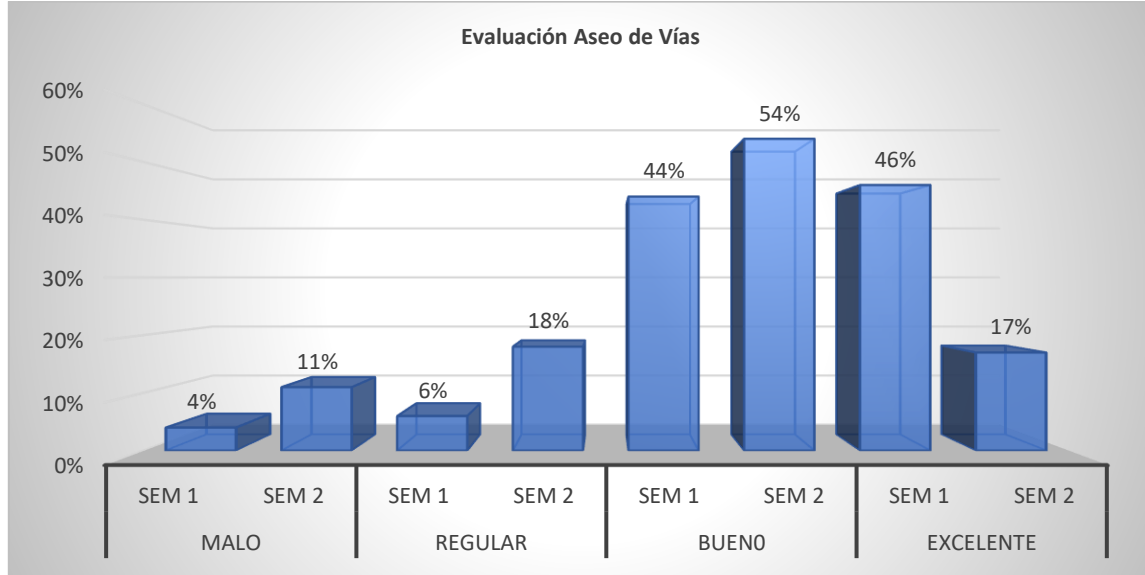
Fuente: Elaboración propia

Evaluación sobre el Programa de Aseo de Vías

Gráfico 61

Evaluación Aseo de Vías

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 72

Evaluación de Aseo de Vías

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	4%	11%	6%	18%	44%	54%	46%	17%

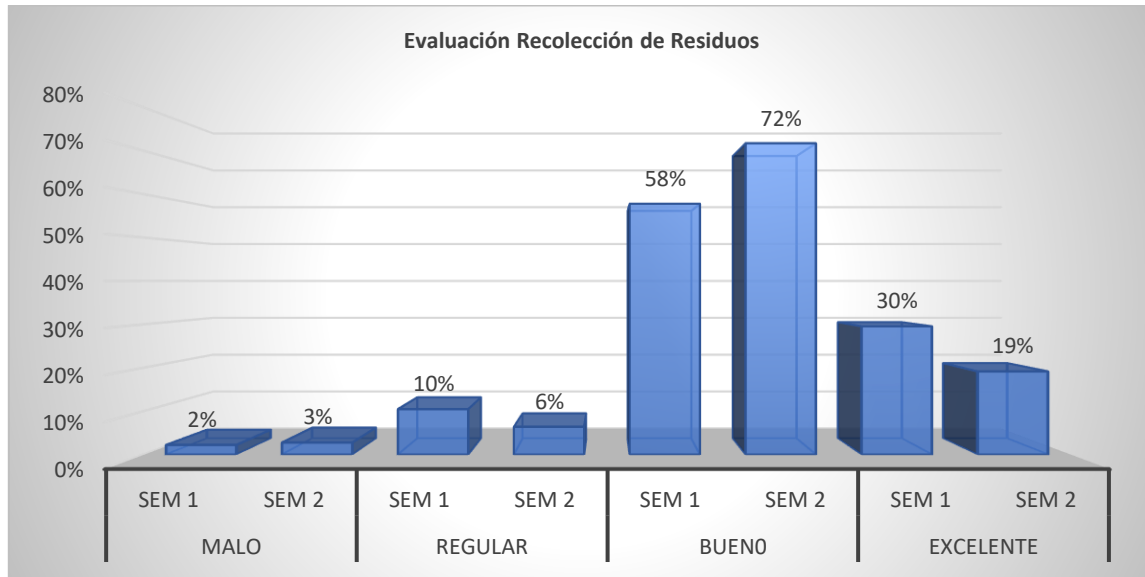
Fuente: Elaboración propia

Evaluación sobre el Programa de Recolección de Residuos

Gráfico 62

Evaluación Recolección de Residuos

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 73

Evaluación Recolección de Residuos

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	5%	3%	9%	5%	22%	45%	64%	47%
Florencia	2%	4%	6%	6%	56%	67%	36%	23%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	6%	5%	7%	7%	63%	57%	24%	31%
Venecia	0%	2%	22%	8%	71%	67%	7%	23%
Pital	4%	3%	16%	6%	78%	75%	2%	16%
Fortuna	5%	2%	13%	7%	41%	67%	41%	24%
Tigra	0%	3%	0%	4%	61%	65%	39%	28%
Palmera	5%	2%	18%	6%	64%	77%	13%	15%
Venado	0%	5%	0%	8%	75%	68%	25%	19%
Cutris	0%	3%	26%	9%	42%	83%	32%	5%
Monterrey	0%	2%	0%	8%	11%	79%	89%	11%
Pocosol	2%	2%	19%	9%	67%	82%	12%	7%
PROMEDIO	2%	3%	10%	6%	58%	72%	30%	19%

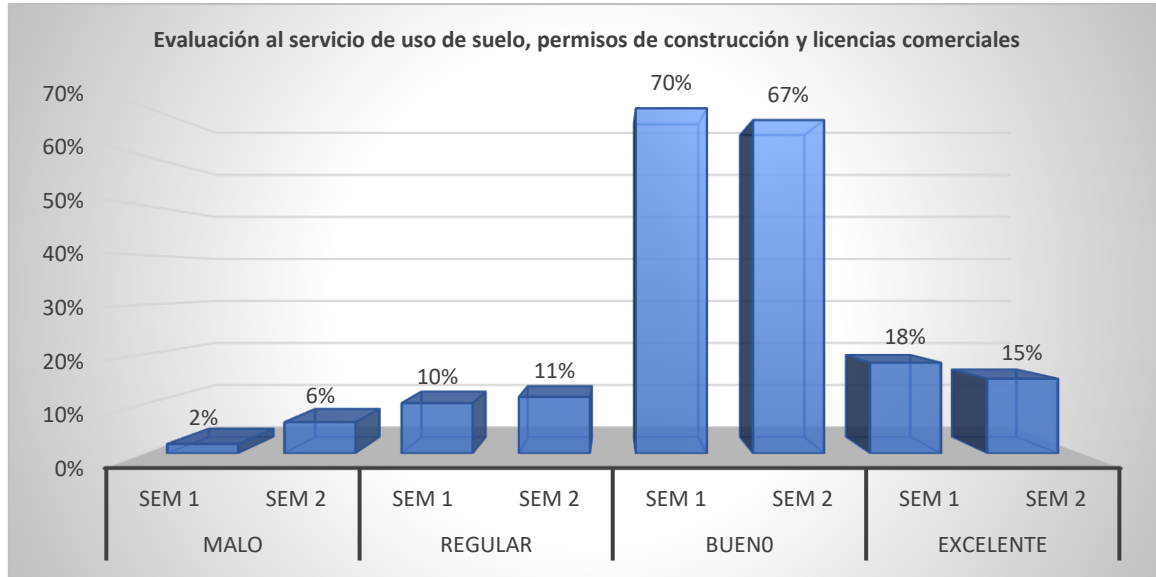
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del servicio de trámites para uso de suelo, permisos de construcción y licencias comerciales

Gráfico 63

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

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 74

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

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	6%	8%	18%	9%	61%	77%	15%	6%
Florencia	1%	6%	21%	15%	52%	68%	26%	11%
Buenavista	0%	0%	0%	33%	100%	67%	0%	0%
Aguas Zarcas	5%	7%	18%	12%	53%	77%	24%	4%
Venecia	3%	5%	16%	8%	63%	68%	18%	19%
Pital	5%	8%	29%	17%	49%	73%	17%	2%
Fortuna	1%	7%	11%	7%	56%	55%	32%	31%
Tigra	0%	5%	3%	5%	72%	57%	25%	33%
Palmera	0%	4%	1%	8%	49%	66%	50%	22%
Venado	0%	7%	0%	9%	100%	68%	0%	16%
Cutris	0%	9%	4%	6%	76%	78%	20%	7%
Monterrey	0%	8%	0%	5%	100%	63%	0%	24%
Pocosol	4%	8%	11%	14%	74%	57%	11%	21%
PROMEDIO	2%	6%	10%	11%	70%	67%	18%	15%

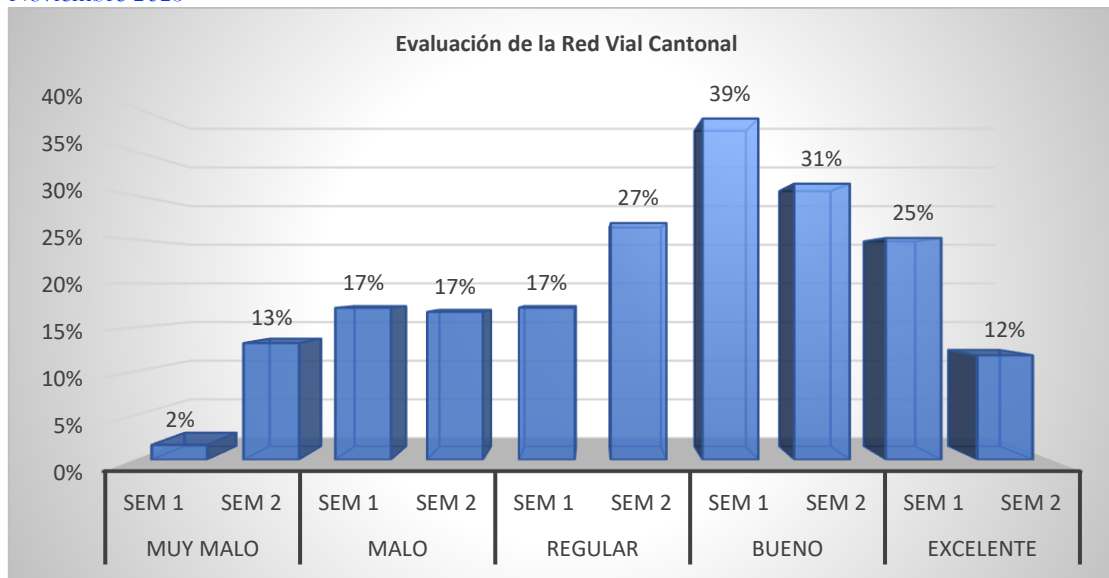
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Programa de Gestión Vial

Gráfico 64

Evaluación del Programa de Gestión Vial

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 75

Evaluación del Programa de Gestión Vial

Noviembre 2023

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%	8%	0%	9%	11%	22%	62%	39%	27%	22%
Florencia	0%	6%	0%	9%	2%	9%	42%	36%	56%	40%
Buenavista	0%	67%	100%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	9%	15%	16%	21%	26%	32%	49%	32%	0%	0%
Venecia	3%	7%	14%	19%	19%	39%	51%	32%	13%	3%
Pital	2%	9%	2%	11%	2%	30%	46%	31%	48%	19%
Fortuna	4%	6%	6%	7%	8%	34%	44%	32%	38%	21%
Tigra	0%	3%	1%	9%	4%	16%	67%	69%	28%	3%
Palmera	1%	5%	1%	6%	17%	26%	59%	47%	22%	16%
Venado	0%	14%	25%	17%	75%	53%	0%	16%	0%	0%
Cutris	0%	8%	2%	12%	5%	16%	32%	48%	61%	16%
Monterrey	0%	15%	50%	56%	50%	29%	0%	0%	0%	0%
Pocosol	3%	9%	7%	9%	5%	43%	51%	25%	34%	14%
PROMEDIO	2%	13%	17%	17%	17%	27%	39%	31%	25%	12%

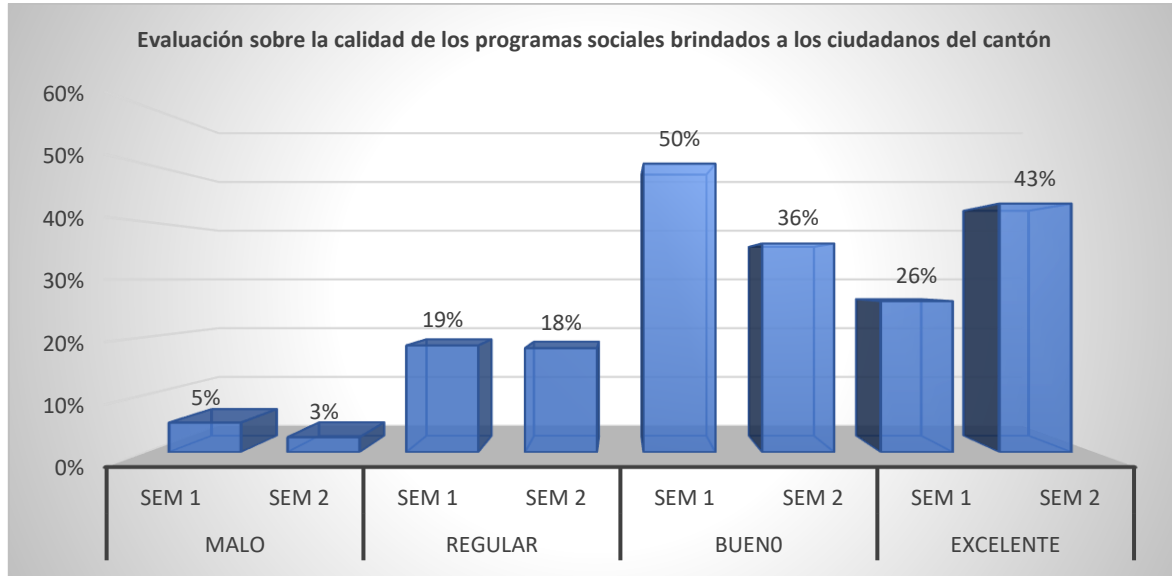
Fuente: Elaboración propia

Evaluación de los Programas Sociales

Gráfico 65

Evaluación de los Programas Sociales

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 76

Evaluación de los Programas Sociales

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	2%	8%	11%	21%	42%	32%	45%	39%
Florencia	0%	3%	9%	17%	49%	43%	42%	37%
Buenavista	0%	0%	50%	50%	50%	50%	0%	0%
Aguas Zarcas	61%	4%	32%	21%	7%	41%	0%	34%
Venecia	0%	5%	8%	11%	72%	27%	20%	57%
Pital	0%	6%	16%	9%	53%	34%	31%	51%
Fortuna	0%	4%	7%	13%	61%	41%	32%	42%
Tigra	2%	4%	9%	8%	63%	36%	26%	52%
Palmera	0%	0%	4%	15%	54%	45%	42%	40%
Venado	0%	0%	50%	12%	50%	33%	0%	56%
Cutris	0%	0%	6%	17%	58%	32%	36%	51%
Monterrey	0%	0%	33%	22%	34%	28%	33%	50%
Pocosol	2%	0%	6%	19%	58%	29%	34%	52%
PROMEDIO	5%	3%	19%	18%	50%	36%	26%	43%

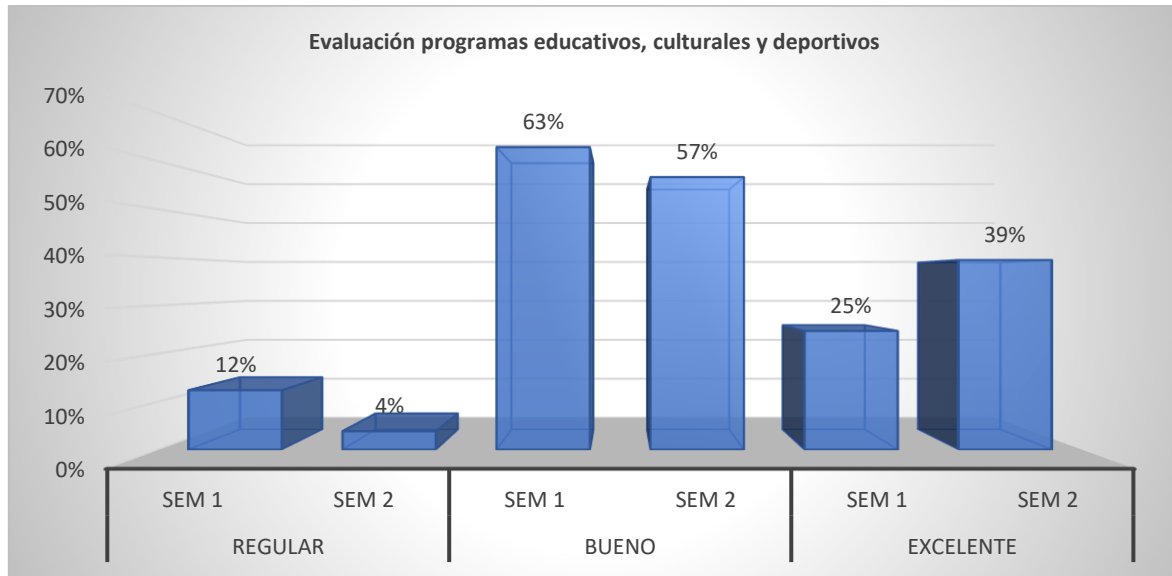
Fuente: Elaboración propia

Evaluación de los Programas Educativos, Culturales y Deportivos

Gráfico 66

Evaluación de los Programas Educativos, Culturales y Deportivos

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 77

Evaluación de los Programas Educativos, Culturales y Deportivos

Noviembre 2023

DISTRITOS	REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	11%	8%	52%	43%	37%	49%
Florencia	6%	3%	66%	56%	28%	41%
Buenavista	0%	4%	100%	64%	0%	32%
Aguas Zarcas	19%	2%	51%	56%	30%	42%
Venecia	12%	6%	49%	56%	39%	38%
Pital	7%	3%	49%	57%	44%	40%
Fortuna	19%	4%	56%	64%	25%	32%
Tigra	26%	2%	51%	67%	23%	31%
Palmera	21%	6%	48%	57%	31%	37%
Venado	0%	3%	100%	63%	0%	34%
Cutris	23%	3%	49%	54%	28%	43%
Monterrey	0%	2%	100%	49%	0%	49%
Pocosol	17%	4%	47%	51%	36%	45%
PROMEDIO	12%	4%	63%	57%	25%	39%

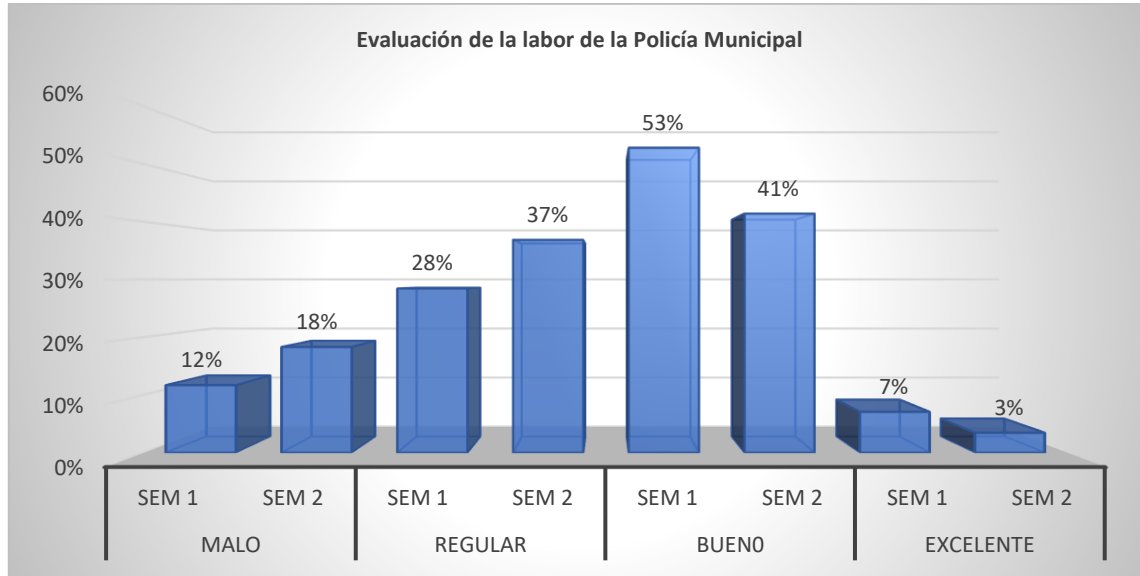
Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la Labor de la Policía Municipal

Gráfico 67

Evaluación de la Labor de la Policía Municipal

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 78

Evaluación de la Labor de la Policía Municipal

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	14%	21%	24%	12%	52%	65%	10%	2%
Florencia	19%	24%	29%	2%	49%	71%	3%	3%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	19%	25%	52%	37%	29%	36%	0%	2%
Venecia	13%	19%	19%	46%	59%	32%	9%	3%
Pital	26%	18%	17%	52%	49%	26%	8%	4%
Fortuna	19%	26%	28%	53%	29%	18%	24%	3%
Tigra	8%	18%	31%	50%	47%	27%	14%	5%
Palmera	17%	27%	27%	43%	48%	22%	8%	8%
Venado	0%	16%	25%	39%	75%	39%	0%	6%
Cutris	1%	14%	26%	40%	72%	44%	1%	2%
Monterrey	0%	11%	78%	59%	22%	27%	0%	3%
Pocosol	16%	19%	14%	46%	55%	31%	15%	4%
PROMEDIO	12%	18%	28%	37%	53%	41%	7%	3%

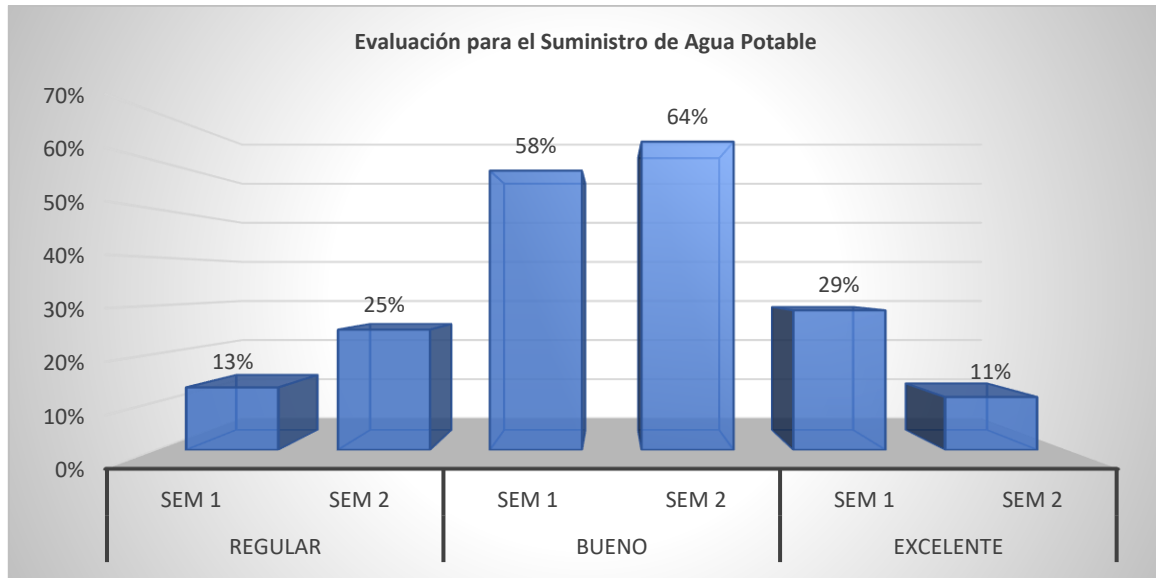
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Servicio de Suministro de Agua Potable

Gráfico 68

Evaluación del Suministro de Agua Potable

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 79

Evaluación del Suministro de Agua Potable

Noviembre 2023

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	13%	58%	29%
PROMEDIO	13%	58%	29%

Fuente: Elaboración propia

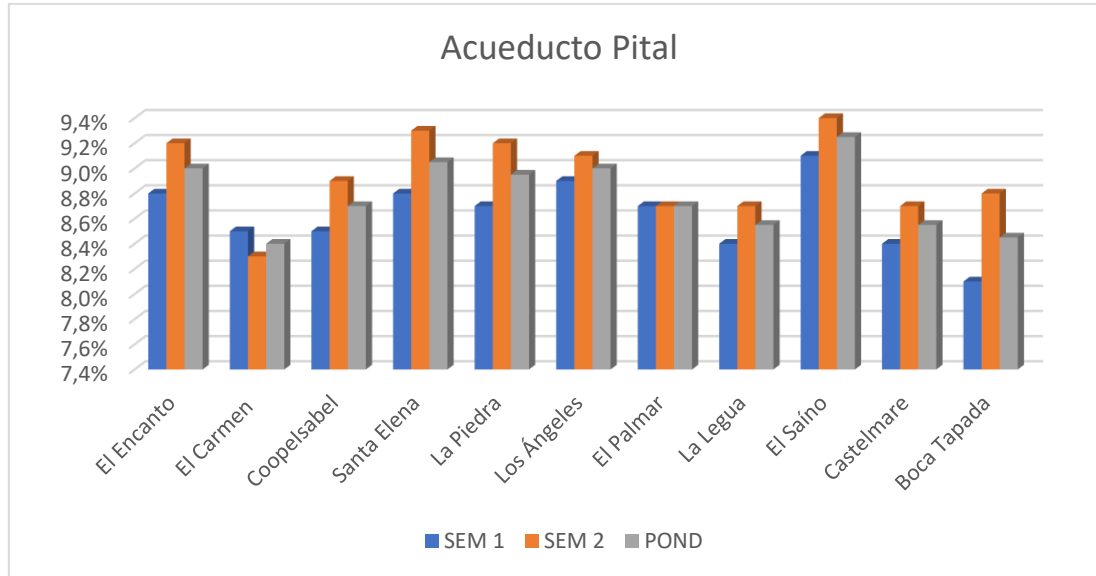
En esta variable se evaluaron las comunidades de Barrio Lourdes hasta Puente Casa.

Evaluación del Suministro Agua Potable comunidades Norte Pital

Gráfico 69

Evaluación del Suministro de Agua Potable comunidades Norte Pital

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 80

Evaluación del Suministro de Agua Potable comunidades Norte Pital

Noviembre 2023

PITAL	SEM 1	SEM 2	POND
El Encanto	8,8%	9,2%	9,0%
El Carmen	8,5%	8,3%	8,4%
Coopelsabel	8,5%	8,9%	8,7%
Santa Elena	8,8%	9,3%	9,1%
La Piedra	8,7%	9,2%	9,0%
Los Ángeles	8,9%	9,1%	9,0%
El Palmar	8,7%	8,7%	8,7%
La Legua	8,4%	8,7%	8,6%
El Saíno	9,1%	9,4%	9,3%
Castelmare	8,4%	8,7%	8,6%
Boca Tapada	8,1%	8,8%	8,5%
PROMEDIO	8,6%	8,9%	8,8%

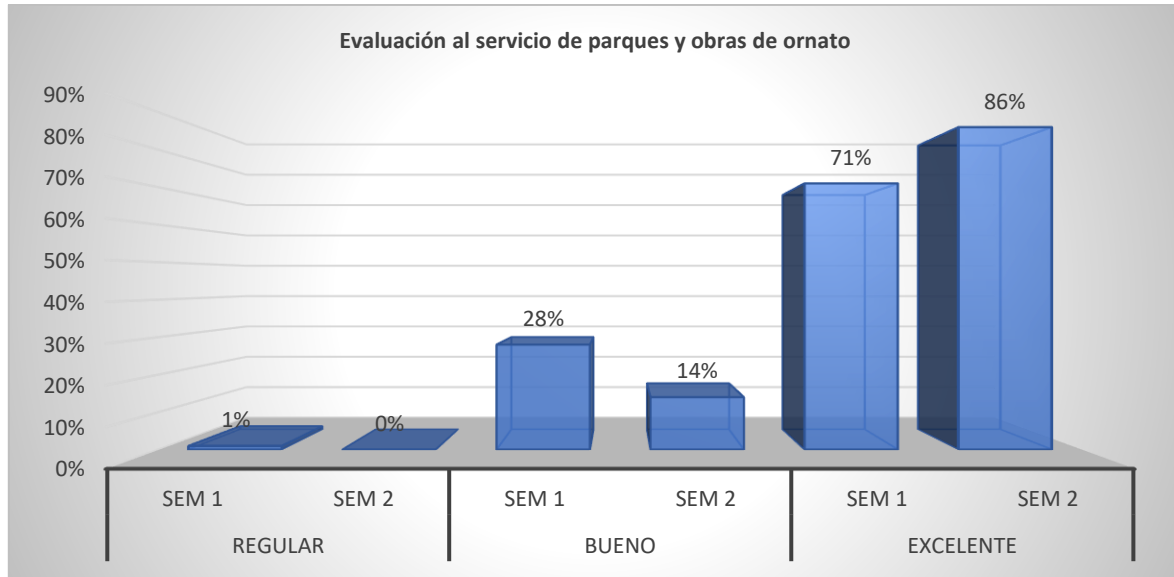
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Servicio de Mantenimiento de Parques y Obras de Ornato

Gráfico 70

Evaluación del Servicio de Mantenimiento de Parques y Obras de Ornato

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 81

Evaluación del Servicio de Mantenimiento de Parques y Obras de Ornato

Noviembre 2023

DISTRITOS	REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	1%	0%	28%	14%	71%	86%

Fuente: Elaboración propia

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

Cuadro 82

Canales de Información utilizados por los ciudadanos

Noviembre 2023

PROMEDIO SEMESTRE 1 Y 2									
DISTRITOS	Facebook	Web	Radio Local	Radio Nac.	TV Local	Escrita Nac.	Familiares	Funcionarios	Ninguno
Quesada	92%	83%	25%	14%	56%	14%	6%	9%	12%
Florencia	87%	57%	63%	16%	25%	5%	9%	5%	31%
Buenavista	100%	33%	33%	33%	100%	33%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	88%	92%	43%	26%	76%	6%	4%	6%	8%
Venecia	83%	61%	54%	57%	58%	11%	2%	6%	10%
Pital	71%	45%	78%	66%	71%	33%	28%	2%	14%
Fortuna	87%	77%	62%	42%	67%	32%	38%	2%	11%
Tigra	62%	22%	45%	32%	67%	31%	9%	0%	9%
Palmera	82%	41%	46%	31%	54%	17%	0%	0%	15%
Venado	100%	50%	100%	100%	100%	50%	0%	0%	0%
Cutris	66%	53%	51%	30%	67%	23%	10%	0%	31%
Monterrey	76%	56%	24%	15%	31%	12%	0%	2%	9%
Pocosol	88%	56%	46%	33%	25%	9%	4%	0%	17%
PROMEDIO	83%	56%	52%	38%	61%	21%	8%	2%	15%

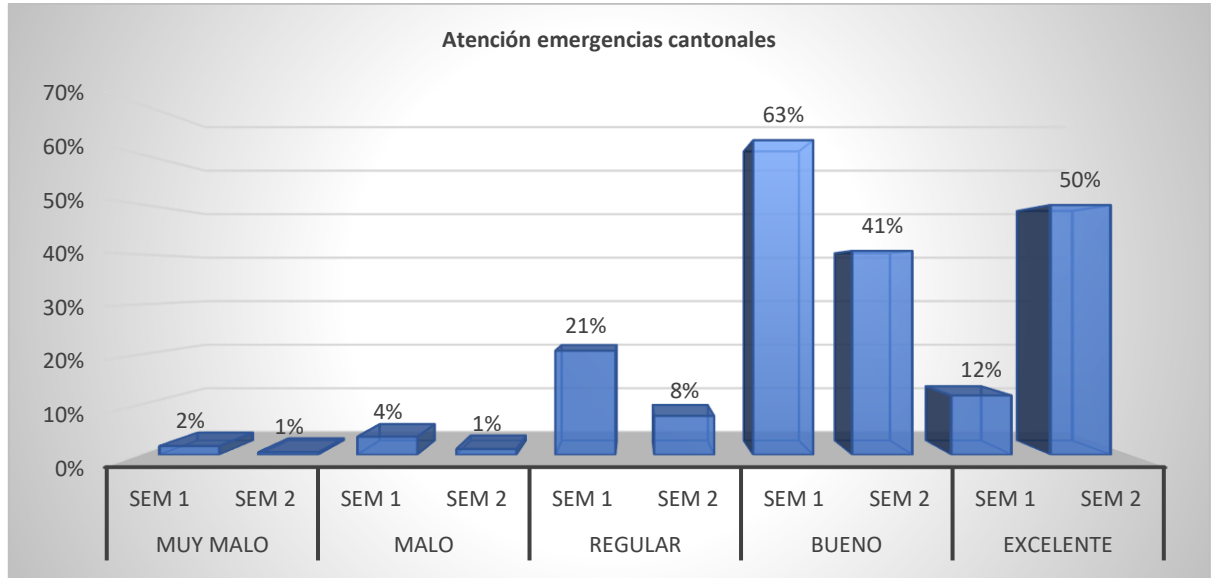
Fuente: Elaboración propia

Evaluación Atención Emergencias Cantonales

Gráfico 71

Evaluación Atención Emergencias Cantonales

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 83

Evaluación Atención Emergencias Cantonales

Noviembre 2023

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	2%	0%	2%	0%	19%	8%	38%	32%	49%	60%
Florencia	0%	0%	0%	0%	9%	6%	54%	45%	37%	49%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	0%	9%	100%	35%	0%	56%
Aguas Zarcas	21%	7%	34%	15%	31%	11%	14%	45%	0%	22%
Venecia	0%	0%	0%	0%	11%	6%	66%	42%	23%	52%
Pital	0%	0%	11%	0%	26%	7%	44%	43%	19%	50%
Fortuna	0%	0%	0%	0%	19%	4%	69%	36%	12%	60%
Tigra	0%	0%	0%	0%	17%	9%	81%	43%	2%	48%
Palmera	0%	0%	0%	0%	21%	12%	71%	26%	8%	62%
Venado	0%	0%	0%	0%	50%	3%	50%	56%	0%	41%
Cutris	0%	0%	0%	0%	9%	9%	88%	43%	3%	48%
Monterrey	0%	0%	0%	0%	50%	9%	50%	45%	0%	46%
Pocosol	0%	0%	0%	0%	8%	8%	91%	38%	1%	54%
PROMEDIO	2%	1%	4%	1%	21%	8%	63%	41%	12%	50%

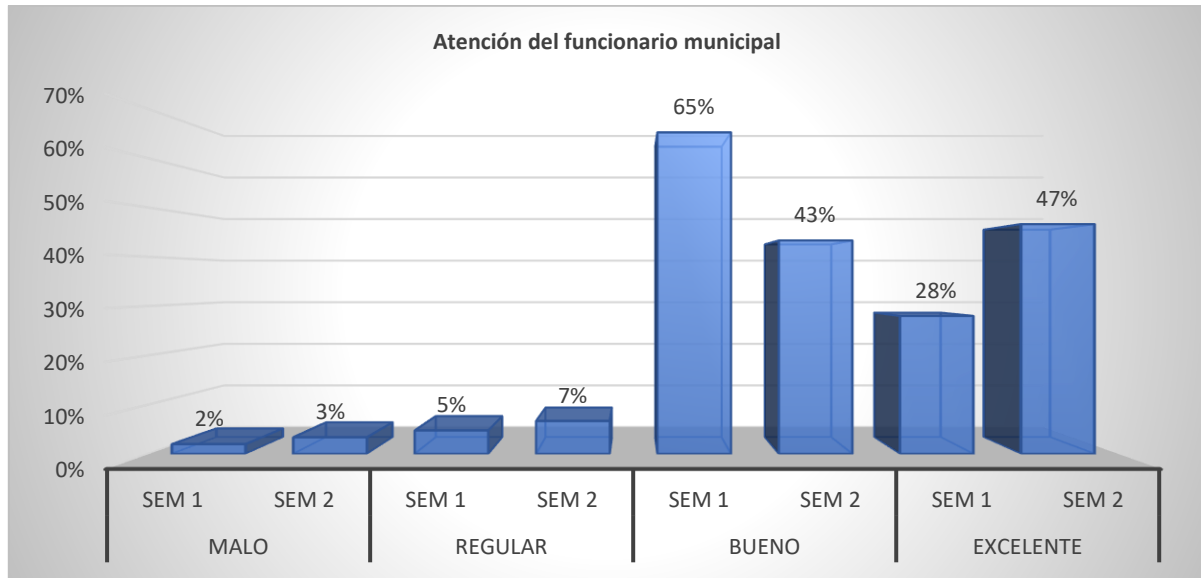
Fuente: Elaboración propia

Evaluación a la calidad del Servicio del Funcionario Municipal

Gráfico 72

Evaluación del servicio del funcionario municipal

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 84

Evaluación del servicio del funcionario municipal

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	3%	6%	19%	11%	54%	32%	24%	51%
Florencia	1%	4%	5%	6%	46%	45%	48%	45%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	50%	100%	50%	0%
Aguas Zarcas	22%	5%	29%	7%	41%	45%	8%	43%
Venecia	0%	4%	0%	8%	82%	35%	18%	53%
Pital	0%	3%	3%	12%	46%	33%	51%	52%
Fortuna	0%	2%	2%	7%	42%	36%	56%	55%
Tigra	0%	4%	0%	6%	67%	41%	33%	49%
Palmera	0%	3%	2%	9%	82%	53%	16%	35%
Venado	0%	6%	0%	3%	100%	42%	0%	49%
Cutris	0%	2%	0%	2%	61%	36%	39%	60%
Monterrey	0%	2%	0%	11%	100%	33%	0%	54%
Pocosol	0%	3%	2%	5%	77%	32%	21%	60%
PROMEDIO	2%	3%	5%	7%	65%	43%	28%	47%

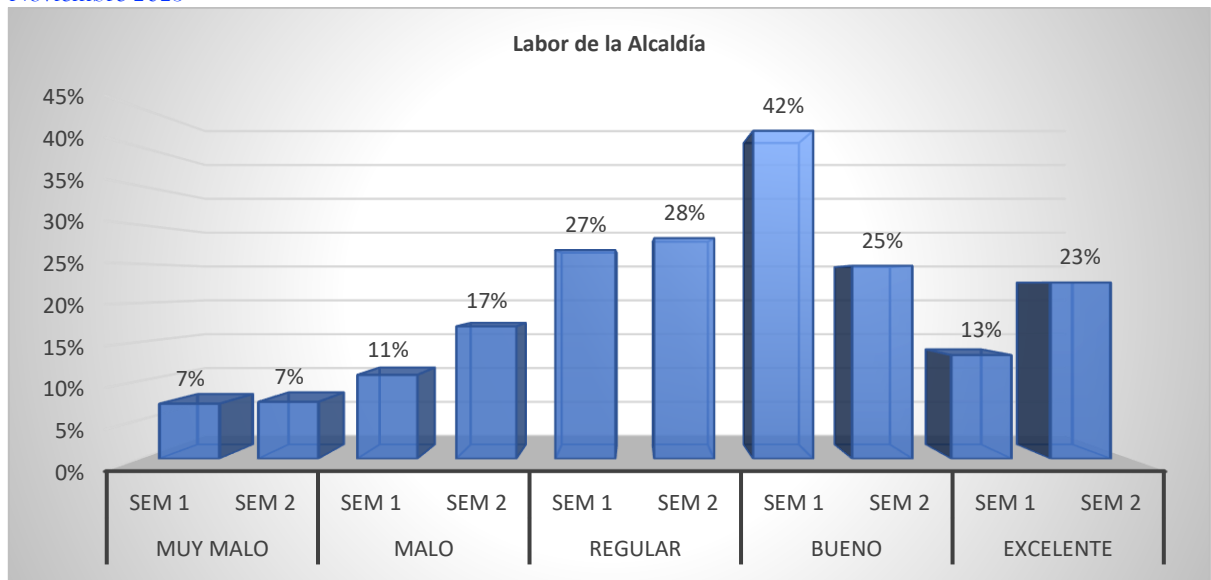
Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la Labor de la Alcaldía

Gráfico 73

Evaluación de la labor de la Alcaldía

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 85

Evaluación de la labor de la Alcaldía

Noviembre 2023

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%	11%	9%	19%	19%	23%	38%	32%	25%	15%
Florencia	11%	8%	16%	14%	26%	19%	45%	27%	2%	32%
Buenavista	0%	0%	0%	50%	50%	50%	50%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	21%	15%	31%	16%	28%	23%	17%	32%	3%	14%
Venecia	5%	8%	22%	17%	24%	25%	43%	23%	6%	27%
Pital	5%	6%	11%	14%	11%	26%	34%	21%	39%	33%
Fortuna	3%	7%	8%	16%	11%	32%	38%	25%	40%	20%
Tigra	7%	5%	9%	19%	12%	25%	45%	36%	27%	15%
Palmera	8%	9%	8%	9%	14%	31%	45%	26%	25%	25%
Venado	0%	4%	0%	18%	50%	18%	50%	31%	0%	29%
Cutris	11%	9%	12%	8%	21%	33%	52%	22%	4%	28%
Monterrey	0%	4%	0%	12%	67%	37%	33%	26%	0%	21%
Pocosol	12%	9%	14%	9%	15%	26%	57%	21%	2%	35%
PROMEDIO	7%	7%	11%	17%	27%	28%	42%	25%	13%	23%

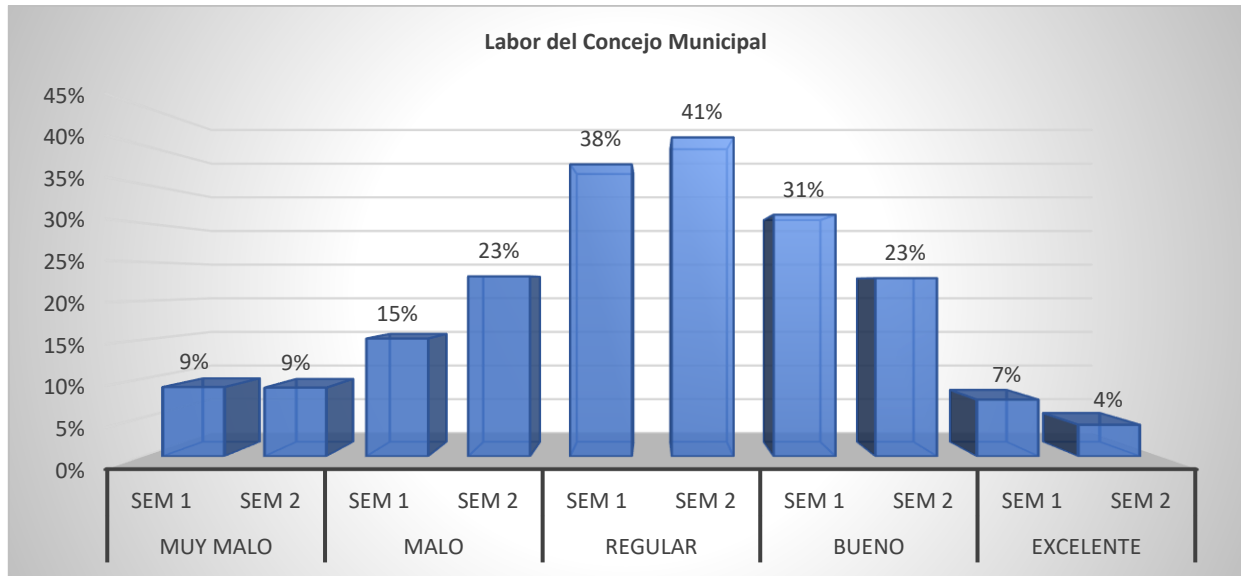
Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la labor del Concejo Municipal

Gráfico 74

Evaluación sobre la labor del Concejo Municipal

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 86

Evaluación sobre la labor del Concejo Municipal

Noviembre 2023

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%	9%	21%	28%	52%	58%	11%	3%	5%	2%
Florencia	16%	11%	31%	22%	33%	49%	12%	11%	8%	7%
Buenavista	0%	0%	0%	100%	50%	0%	50%	0%	0%	0%
Aguas Zarcas	21%	16%	28%	22%	32%	51%	11%	7%	8%	4%
Venecia	12%	9%	19%	18%	35%	44%	21%	18%	13%	11%
Pital	9%	14%	21%	19%	26%	53%	31%	11%	13%	3%
Fortuna	11%	14%	16%	14%	29%	39%	33%	27%	11%	6%
Tigra	7%	9%	18%	21%	31%	44%	41%	24%	3%	2%
Palmera	12%	8%	16%	16%	24%	19%	41%	49%	7%	8%
Venado	0%	0%	0%	0%	50%	34%	50%	66%	0%	0%
Cutris	9%	14%	16%	19%	15%	29%	41%	36%	19%	2%
Monterrey	0%	0%	0%	6%	67%	61%	33%	33%	0%	0%
Pocosol	8%	11%	11%	16%	44%	52%	29%	13%	8%	8%
PROMEDIO	9%	9%	15%	23%	38%	41%	31%	23%	7%	4%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Servicio Recibido en Plataforma de Servicios

Cuadro 87

Evaluación de Plataforma de Servicios

Noviembre 2023

DISTRITOS	SEM 1	SEM 2	POND	MUESTRA	CATEG
Quesada	8,2%	8,9%	8,6%	152	Excelente
Florencia	7,9%	8,5%	8,2%	33	Excelente
Buenavista	-	9,0%	9,0%	1	Excelente
Aguas Zarcas	7,4%	8,3%	7,9%	82	Bueno
Venecia	7,8%	7,8%	7,8%	8	Bueno
Pital	8,9%	9,4%	9,2%	32	Excelente
Fortuna	8,5%	8,1%	8,3%	88	Excelente
Tigra	7,9%	7,7%	7,8%	27	Bueno
Palmera	8,6%	8,5%	8,6%	66	Excelente
Venado	-	7,6%	7,6%	32	Bueno
Cutris	9,0%	7,9%	8,5%	37	Excelente
Monterrey	8,5%	8,1%	8,3%	22	Excelente
Pocosol	7,7%	8,3%	8,0%	41	Excelente
PROMEDIO	8,2%	8,3%	8,3%	621	Excelente

Fuente: Elaboración propia

La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber realizado alguna consulta o trámite sobre el servicio de Plataforma de Servicios en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

Evaluación de la Calidad de Servicio Recibido en el área de Bienes Inmuebles

Cuadro 88

Evaluación en Servicio de Bienes Inmuebles

Noviembre 2023

DISTRITOS	SEM 1	SEM 2	POND	MUESTRA	CATEG
Quesada	8,1%	8,4%	8,3%	44	Excelente
Florencia	7,9%	8,6%	8,3%	15	Excelente
Buenavista	-	-	-	-	-
Aguas Zarcas	7,2%	7,6%	7,4%	32	Bueno
Venecia	8,6%	7,9%	8,3%	7	Excelente
Pital	8,2%	7,5%	7,9%	23	Bueno
Fortuna	8,1%	8,4%	8,3%	6	Excelente
Tigra	7,9%	8,2%	8,1%	35	Excelente
Palmera	7,9%	7,7%	7,8%	9	Bueno
Venado	8,9%	-	8,9%	33	Excelente
Cutris	7,6%	8,0%	7,8%	8	Bueno
Monterrey	6,0%	-	6,0%	-	Bueno
Pocosol	7,6%	8,8%	8,2%	4	Excelente
PROMEDIO	7,8%	8,1%	8,0%	216	Excelente

Fuente: Elaboración propia

La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber realizado alguna consulta o trámite sobre el servicio de Bienes Inmuebles en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

Evaluación de la Calidad de Servicio Recibido en el área de Licencias Comerciales

Cuadro 89

Evaluación en Servicio de Patentes

Noviembre 2023

DISTRITOS	SEM 1	SEM 2	POND	MUESTRA	CATEG
Quesada	7,8%	8,4%	8,1%	26	Excelente
Florencia	-	-	-	-	-
Buenavista	-	-	-	-	-
Aguas Zarcas	-	7,8%	7,8%	6	Bueno
Venecia	8,7%	-	8,7%	-	Excelente
Pital	8,6%	8,3%	8,5%	9	Excelente
Fortuna	8,1%	7,7%	7,9%	42	Bueno
Tigra	-	-	-	-	-
Palmera	8,3%	8,6%	8,5%	38	Excelente
Venado	7,5%	-	7,5%	-	Bueno
Cutris	8,0%	-	8,0%	-	Excelente
Monterrey	-	8,2%	8,2%	5	Excelente
Pocosol	7,7%	8,4%	8,1%	27	Excelente
PROMEDIO	8,1%	8,2%	8,1%	153	Excelente

Fuente: Elaboración propia

La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber realizado alguna consulta o trámite sobre el servicio de Licencias Comerciales o Patentes en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

Evaluación de la Calidad de Servicio en Catastro

Cuadro 90

Evaluación en Servicio de Catastro

Noviembre 2023

DISTRITOS	SEM 1	SEM 2	POND	MUESTRA	CATEG
Quesada	7,7%	8,8%	8,3%	97	Excelente
Florencia	9,1%	8,3%	8,7%	36	Excelente
Buenavista	-	-	-	-	-
Aguas Zarcas	7,1%	8,2%	7,7%	89	Bueno
Venecia	6,9%	-	6,9%	11	Bueno
Pital	7,7%	8,7%	8,2%	51	Excelente
Fortuna	7,9%	-	7,9%	21	Bueno
Tigra	-	-	-	-	-
Palmera	6,7%	-	6,7%	21	Bueno
Venado	9,0%	-	9,0%	1	Excelente
Cutris	8,2%	8,8%	8,5%	21	Excelente
Monterrey	-	-	-	-	-
Pocosol	-	7,7%	-	3	Bueno
PROMEDIO	7,8%	8,4%	8,0%	351	Excelente

Fuente: Elaboración propia

La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber realizado alguna consulta o trámite sobre el servicio de Catastro en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

Evaluación de la Calidad de Servicio en Departamento de Cobros

Cuadro 91

Evaluación en Servicio en departamento de cobros

Noviembre 2023

DISTRITOS	SEM 1	SEM 2	POND	MUESTRA	CATEG
Quesada	8,1%	7,7%	7,9%	19	Bueno
Florenia	7,8%	-	7,8%	12	Bueno
Buenavista	-	-	-	-	-
Aguas Zarcas	7,1%	6,6%	6,9%	37	Bueno
Venecia	6,9%	7,5%	7,2%	24	Bueno
Pital	7,9%	7,7%	7,8%	11	Bueno
Fortuna	7,7%	8,4%	8,1%	16	Excelente
Tigra	8,3%	7,1%	7,7%	23	Bueno
Palmera	6,6%	-	6,6%	27	Bueno
Venado	-	-	-	-	-
Cutris	7,4%	8,0%	7,7%	19	Bueno
Monterrey	-	8,2%	8,2%	4	Excelente
Pocosol	7,5%	-	7,5%	31	Bueno
PROMEDIO	7,5%	7,7%	7,6%	223	Bueno

Fuente: Elaboración propia

La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber realizado alguna consulta o trámite sobre el servicio de Departamento de Cobros en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

Evaluación de la Calidad de Servicio en Departamento de Visado de Planos

Cuadro 92

Evaluación en Servicio en departamento de Visado de Planos

Noviembre 2023

DISTRITOS	SEM 1	SEM 2	POND	MUESTRA	CATEG
Quesada	9,2%	8,6%	8,9%	16	Excelente
Florencia	7,8%	-	7,8%	9	Bueno
Buenavista	-	-	-	-	-
Aguas Zarcas	-	7,7%	7,7%	7	Bueno
Venecia	-	8,3%	8,3%	4	Excelente
Pital	7,7%	7,9%	7,8%	14	Bueno
Fortuna	7,1%	8,4%	7,8%	21	Bueno
Tigra	-	7,8%	7,8%	5	Bueno
Palmera	-	-	-	-	-
Venado	-	-	-	-	-
Cutris	-	7,9%	7,9%	3	Bueno
Monterrey	-	-	-	-	-
Pocosol	8,0%	-	8,0%	1	Excelente
PROMEDIO	8,0%	8,1%	8,0%	80	Bueno

Fuente: Elaboración propia

La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber realizado alguna consulta o trámite sobre el servicio de Departamento de Visado de Planos en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

Evaluación de la Calidad de Servicio en Departamento de Permisos de Construcción

Cuadro 93

Evaluación en Servicio en departamento de Permisos de Construcción

Noviembre 2023

DISTRITOS	SEM 1	SEM 2	POND	MUESTRA	CATEG
Quesada	8,6%	7,8%	8,2%	111	Excelente
Florencia	8,2%	8,9%	8,6%	41	Excelente
Buenavista	-	8,3%	8,3%	1	Excelente
Aguas Zarcas	7,9%	7,8%	7,9%	24	Bueno
Venecia	7,6%	8,3%	8,0%	37	Excelente
Pital	7,7%	7,6%	7,7%	41	Bueno
Fortuna	8,1%	7,1%	7,6%	39	Bueno
Tigra	-	8,5%	8,5%	2	Excelente
Palmera	8,9%	8,4%	8,7%	26	Excelente
Venado	-	6,7%	6,7%	1	Bueno
Cutris	9,2%	7,5%	8,4%	8	Excelente
Monterrey	-	7,9%	7,9%	1	Bueno
Pocosol	7,7%	-	7,7%	21	Bueno
PROMEDIO	8,2%	7,9%	8,0%	353	Bueno

Fuente: Elaboración propia

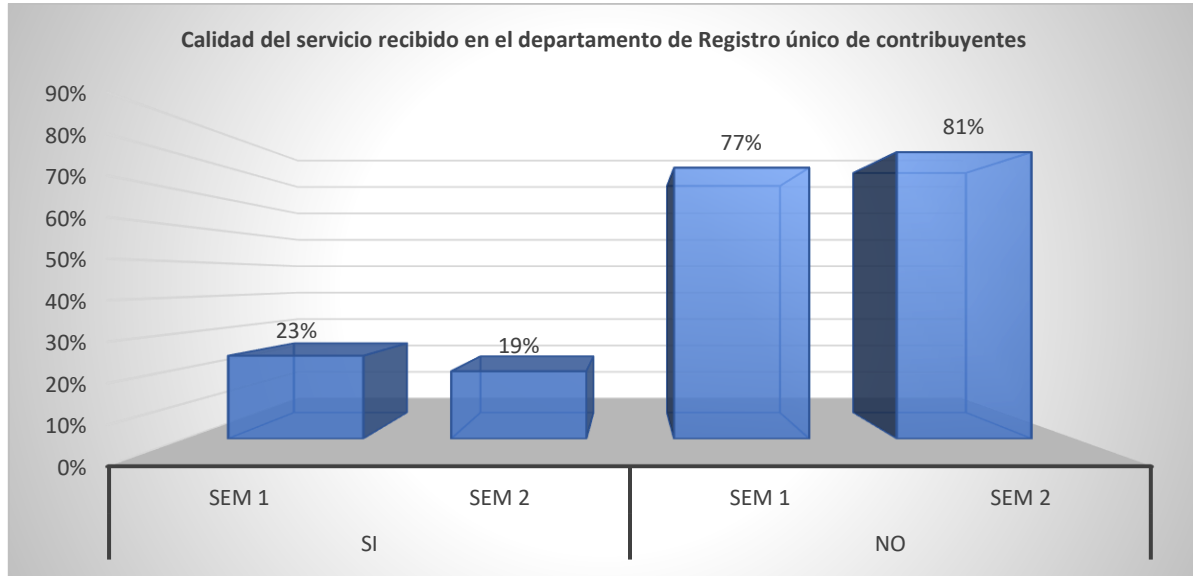
La anterior es la encuesta realizada a las personas que indicaron haber realizado alguna consulta o trámite sobre el servicio de Departamento de Permisos de Construcción en su visita al Palacio Municipal durante el periodo de estudio. Es importante indicar que un encuestado pudo indicar más de un servicio requerido en su visita al Palacio Municipal por lo que se registraron todos los que indicó con su respectiva calificación. No se consulta si la visita es personal o a nombre de tercera persona.

¿Conoce el Registro Único Contribuyente?

Gráfico 75

Si conoce el registro único contribuyente

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 94

Si conoce el registro único contribuyente

Noviembre 2023

DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	31%	28%	69%	72%
Florencia	11%	15%	89%	85%
Buenavista	50%	22%	50%	78%
Aguas Zarcas	21%	24%	79%	76%
Venecia	32%	16%	68%	84%
Pital	15%	31%	85%	69%
Fortuna	19%	24%	81%	76%
Tigra	42%	31%	58%	69%
Palmera	7%	16%	93%	84%
Venado	0%	8%	100%	92%
Cutris	21%	6%	79%	94%
Monterrey	33%	11%	67%	89%
Pocosol	23%	16%	77%	84%
PROMEDIO	23%	19%	77%	81%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Registro Único Contribuyente

Cuadro 95

Evaluación del Registro Único Contribuyente

Noviembre 2023

DISTRITOS	SEM 1	SEM 2	POND	CATEG
Quesada	7,6%	8,5%	8,1%	Excelente
Florencia	6,9%	7,8%	7,4%	Bueno
Buenavista	8,0%	-	8,0%	Excelente
Aguas Zarcas	8,4%	8,1%	8,3%	Excelente
Venecia	8,9%	7,6%	8,3%	Excelente
Pital	8,9%	-	8,9%	Excelente
Fortuna	9,1%	7,3%	8,2%	Excelente
Tigra	7,9%	-	7,9%	Bueno
Palmera	8,7%	8,3%	8,5%	Excelente
Venado	7,6%	-	7,6%	Bueno
Cutris	8,6%	8,1%	8,4%	Excelente
Monterrey	7,7%	-	7,7%	Bueno
Pocosol	8,9%	7,2%	8,1%	Excelente
PROMEDIO	8,2%	7,9%	8,1%	Excelente

Fuente: Elaboración propia

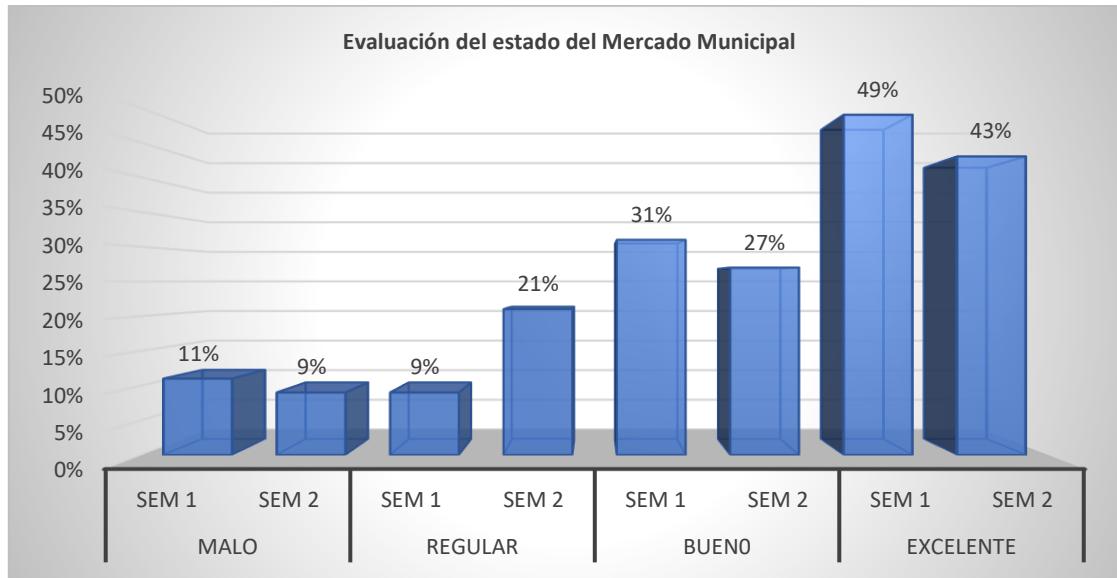
Se debe indicar que esta medición se realizó con las personas que indicaron conocer el Registro Único Contribuyente.

Evaluación del Mercado Municipal

Gráfico 76

Evaluación del Mercado Municipal

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 96

Evaluación del Mercado Municipal

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	11%	9%	9%	21%	31%	27%	49%	43%
PROMEDIO	11%	9%	9%	21%	31%	27%	49%	43%

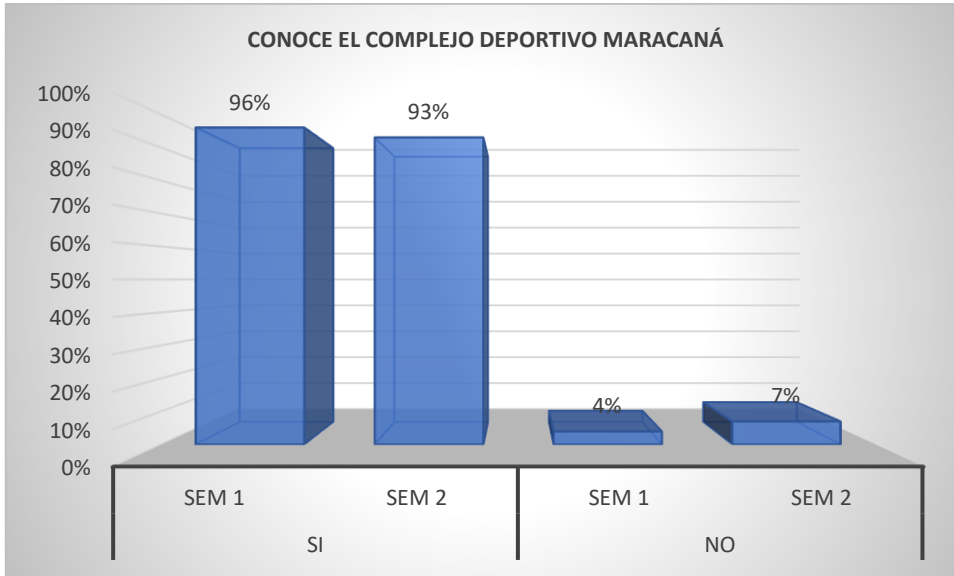
Fuente: Elaboración propia

¿Conoce Complejo Deportivo Maracaná?

Gráfico 77

Si Conoce el Complejo Deportivo Maracaná

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 97

Si Conoce el Complejo Deportivo Maracaná

Noviembre 2023

DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	96%	93%	4%	7%

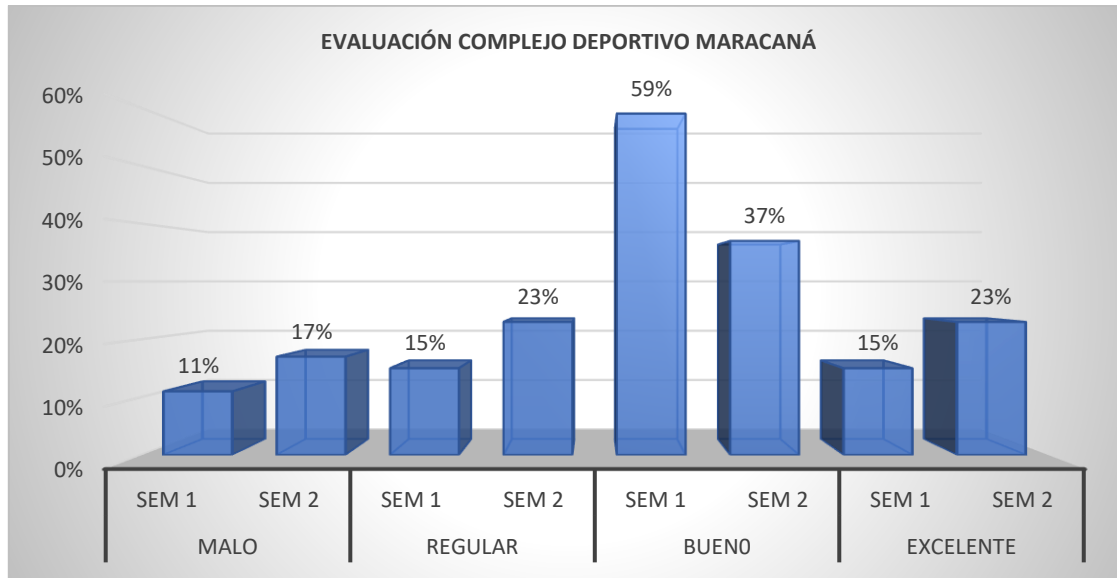
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Complejo Deportivo Maracaná

Gráfico 78

Evaluación del Complejo Deportivo Maracaná

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 98

Evaluación del Complejo Deportivo Maracaná

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	11%	17%	15%	23%	59%	37%	15%	23%
PROMEDIO	11%	17%	15%	23%	59%	37%	15%	23%

Fuente: Elaboración propia

¿Conoce Complejo Deportivo de Ciudad Quesada?

Gráfico 79

Si Conoce el Complejo Deportivo de Ciudad Quesada

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 99

Si Conoce el Complejo Deportivo de Ciudad Quesada

Noviembre 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	100%	0%
PROMEDIO	100%	0%

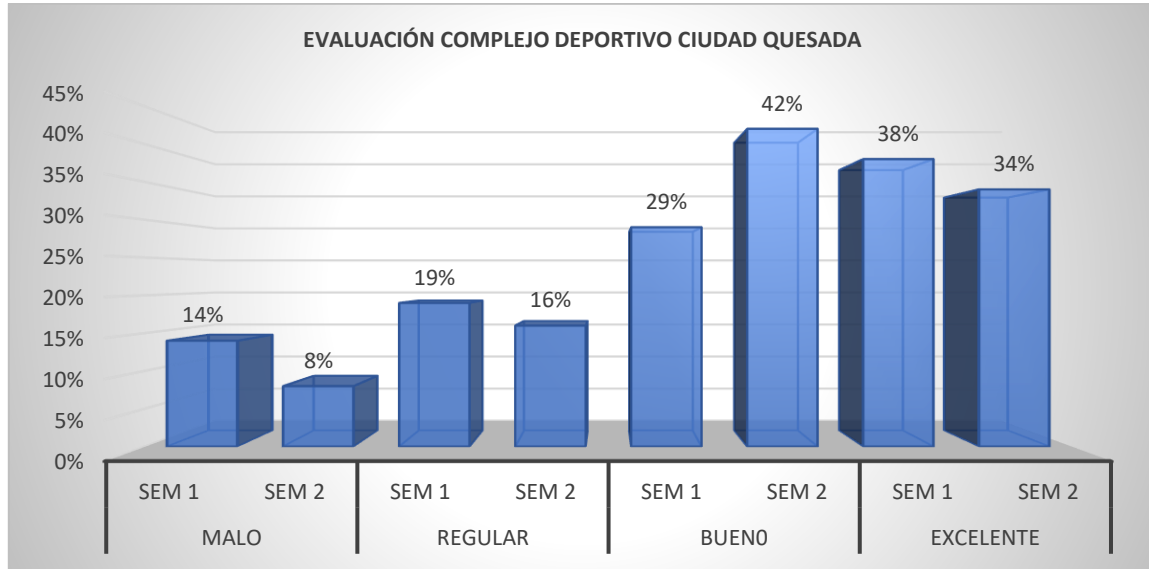
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Complejo Deportivo de Ciudad Quesada

Gráfico 80

Evaluación del Complejo Deportivo Ciudad Quesada

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 100

Evaluación del Complejo Deportivo Ciudad Quesada

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	14%	8%	19%	16%	29%	42%	38%	34%
PROMEDIO	14%	8%	19%	16%	29%	42%	38%	34%

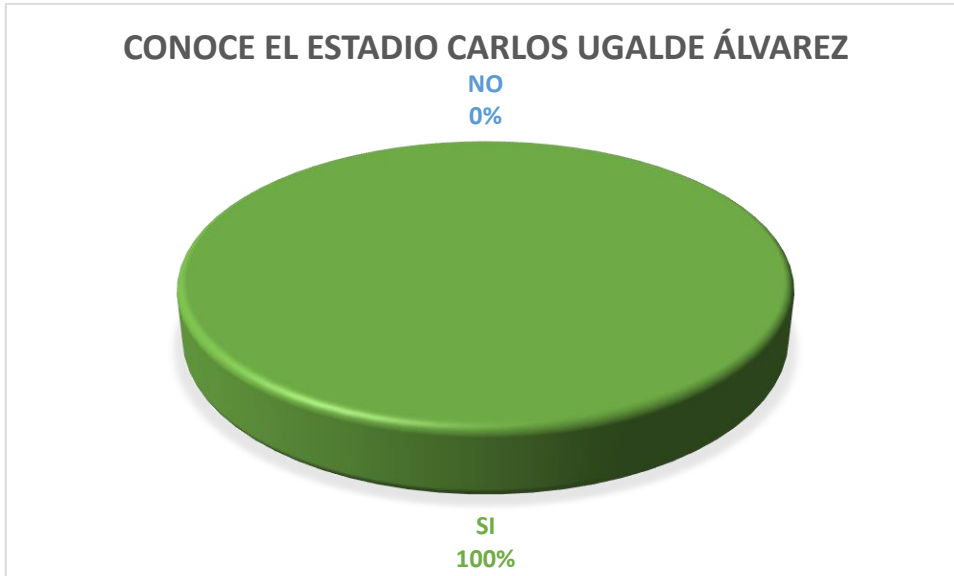
Fuente: Elaboración propia

¿Conoce el Estadio Carlos Ugalde Álvarez?

Gráfico 81

Si Conoce el Estadio Carlos Ugalde Álvarez

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 101

Si Conoce el Estadio Carlos Ugalde Álvarez

Noviembre 2023

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	100%	0%
PROMEDIO	100%	0%

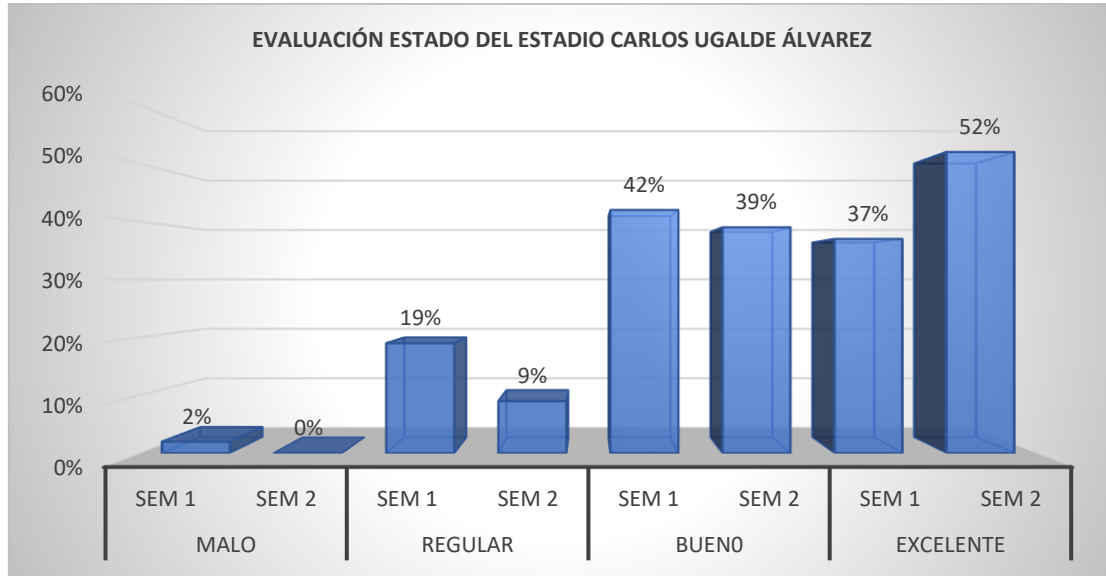
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Estadio Carlos Ugalde Álvarez

Gráfico 82

Evaluación del Estadio Carlos Ugalde Álvarez

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 102

Evaluación del Estadio Carlos Ugalde Álvarez

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	2%	0%	19%	9%	42%	39%	37%	52%
PROMEDIO	2%	0%	19%	9%	42%	39%	37%	52%

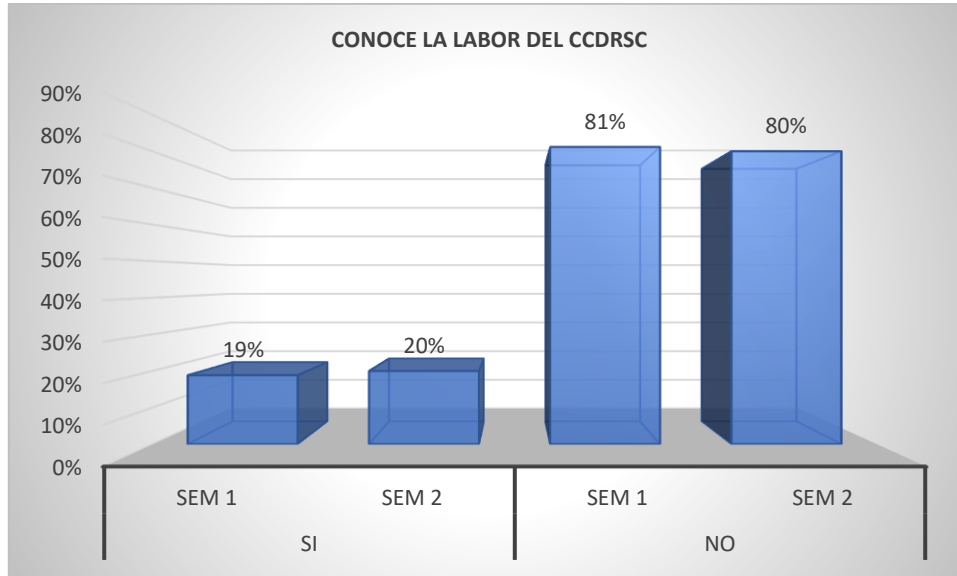
Fuente: Elaboración propia

Conoce la labor del Comité Cantonal de Deportes y Recreación de San Carlos

Gráfico 83

Si conoce la labor del CDDRSC

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 103

Si conoce la labor del CDDRSC

Noviembre 2023

DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	49%	68%	51%	32%
Florenia	43%	39%	57%	61%
Buenavista	0%	0%	100%	100%
Aguas Zarcas	31%	44%	69%	56%
Venecia	23%	37%	77%	63%
Pital	9%	18%	91%	82%
Fortuna	21%	11%	79%	89%
Tigra	27%	9%	73%	91%
Palmera	15%	25%	85%	75%
Venado	0%	0%	100%	100%
Cutris	9%	0%	91%	100%
Monterrey	0%	0%	100%	100%
Pocosol	18%	9%	82%	91%
PROMEDIO	19%	20%	81%	80%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la labor del Comité Cantonal de Deportes y Recreación de San Carlos

Cuadro 104

Evaluación de la labor del CCDRSC

Noviembre 2023

DISTRITOS	SEM 1	SEM 2	POND	CATEG
Quesada	7,7%	8,5%	8,1%	Excelente
Florenia	6,1%	6,6%	6,4%	Bueno
Buenavista	8,0%	7,2%	7,6%	Bueno
Aguas Zarcas	5,4%	6,8%	6,1%	Bueno
Venecia	7,2%	6,1%	6,7%	Bueno
Pital	6,3%	6,1%	6,2%	Bueno
Fortuna	7,4%	6,8%	7,1%	Bueno
Tigra	6,2%	7,3%	6,8%	Bueno
Palmera	5,7%	7,5%	6,6%	Bueno
Venado	5,8%	6,6%	6,2%	Bueno
Cutris	5,1%	7,1%	6,1%	Bueno
Monterrey	6,2%	6,1%	6,2%	Bueno
Pocosol	8,2%	7,4%	7,8%	Bueno
PROMEDIO	6,6%	6,9%	6,7%	Bueno

Fuente: Elaboración propia

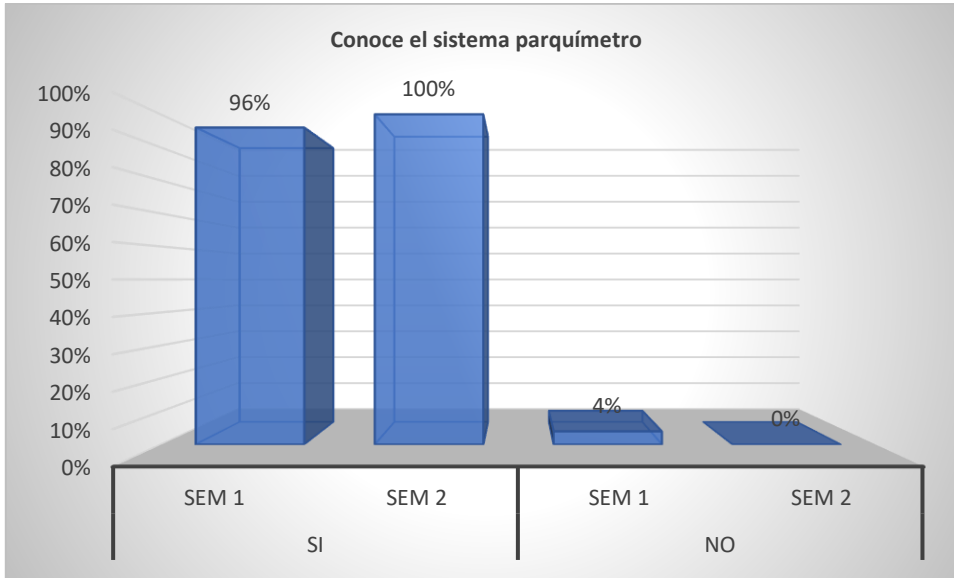
Es importante indicar que el Universo es el total de personas que se requiere entrevistar en este estudio y la Muestra corresponde a la cantidad de personas en cada distrito que indicaron conocer la labor del CCDRSC, por lo que las respuestas corresponden únicamente a personas que indicaron tener conocimiento de la labor de esta entidad.

Conoce el Servicio de Parquímetro de Ciudad Quesada

Gráfico 84

Si conoce el servicio de parquímetro de Ciudad Quesada

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 105

Si conoce el servicio de parquímetro de Ciudad Quesada

Noviembre 2023

DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	96%	100%	4%	0%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Servicio de Parquímetro de Ciudad Quesada

Cuadro 106

Evaluación del Servicio de Parquímetro de Ciudad Quesada

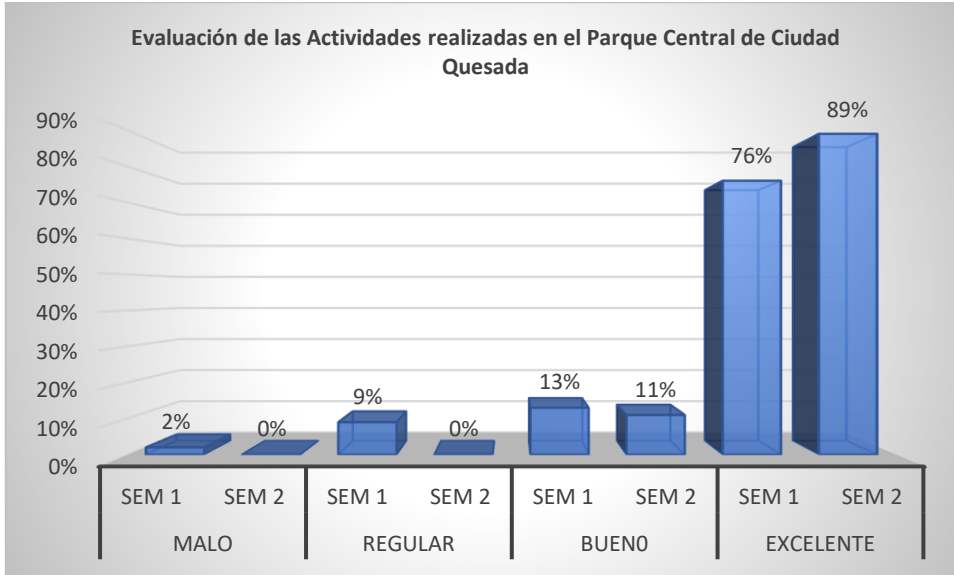
Noviembre 2023

DISTRITOS	SEM 1	SEM 2	POND	CATEG
Quesada	8,3%	7,4%	7,9%	Bueno

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de las actividades realizadas en el Parque Ciudad Quesada

Gráfico 85
Evaluación actividades realizadas en parque Ciudad Quesada
Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 107
Evaluación actividades realizadas en parque Ciudad Quesada
Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	2%	0%	9%	0%	13%	11%	76%	89%
PROMEDIO	2%	0%	9%	0%	13%	11%	76%	89%

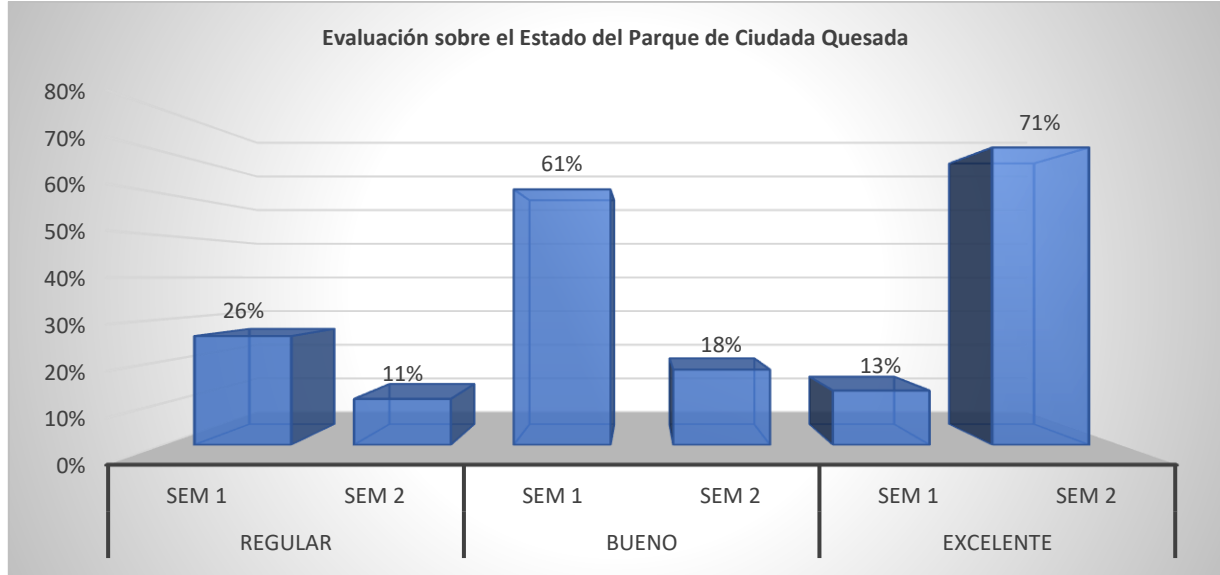
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del estado del Parque de Ciudad Quesada

Gráfico 86

Evaluación del parque Ciudad Quesada

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 108

Evaluación del parque Ciudad Quesada

Noviembre 2023

DISTRITOS	REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	26%	11%	61%	18%	13%	71%
PROMEDIO	26%	11%	61%	18%	13%	71%

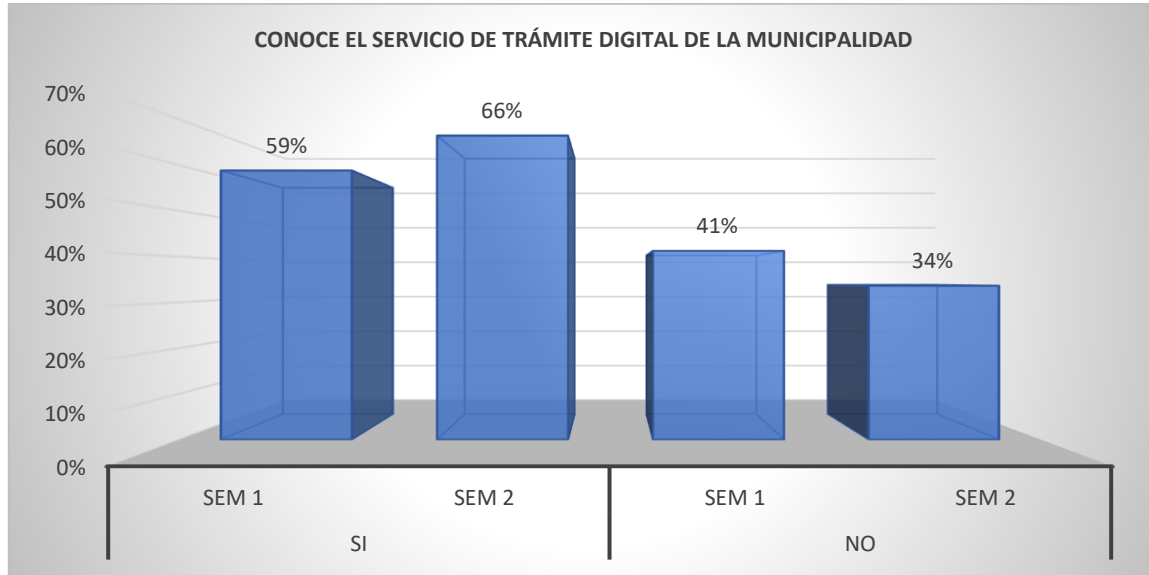
Fuente: Elaboración propia

Conoce el servicio de Trámite Digital de la Municipalidad

Gráfico 87

Conoce el servicio de trámite digital

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 109

Conoce el servicio de trámite digital

Noviembre 2023

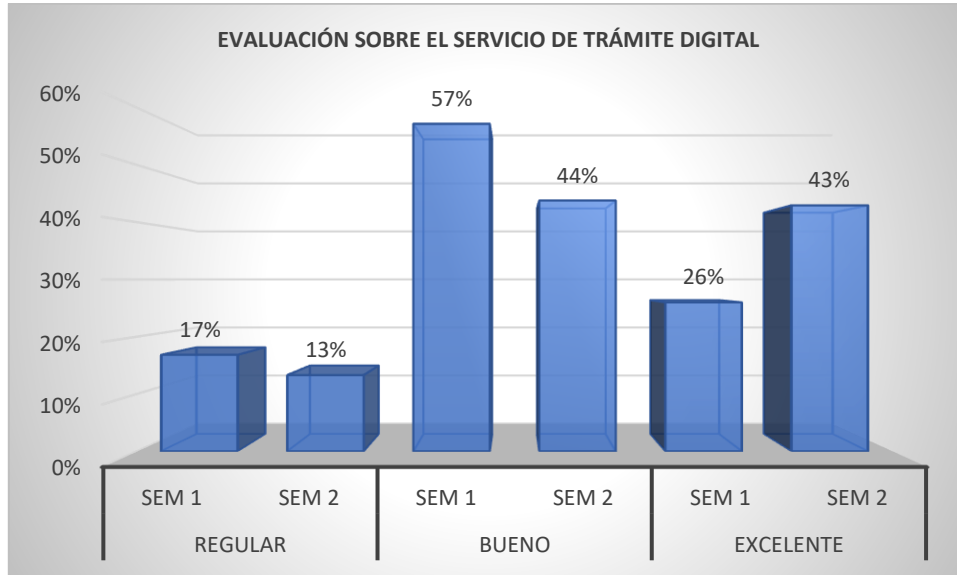
DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	82%	92%	18%	8%
Florencia	52%	61%	48%	39%
Buenavista	100%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	66%	59%	34%	41%
Venecia	54%	65%	46%	35%
Pital	53%	52%	47%	48%
Fortuna	46%	56%	54%	44%
Tigra	57%	62%	43%	38%
Palmera	51%	76%	49%	24%
Venado	47%	55%	53%	45%
Cutris	52%	48%	48%	52%
Monterrey	51%	66%	49%	34%
Pocosol	53%	71%	47%	29%
PROMEDIO	59%	66%	41%	34%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del servicio de Trámite Digital de la Municipalidad

Gráfico 88

Evaluación del servicio de trámite digital
 Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 110

Evaluación del servicio de trámite digital
 Noviembre 2023

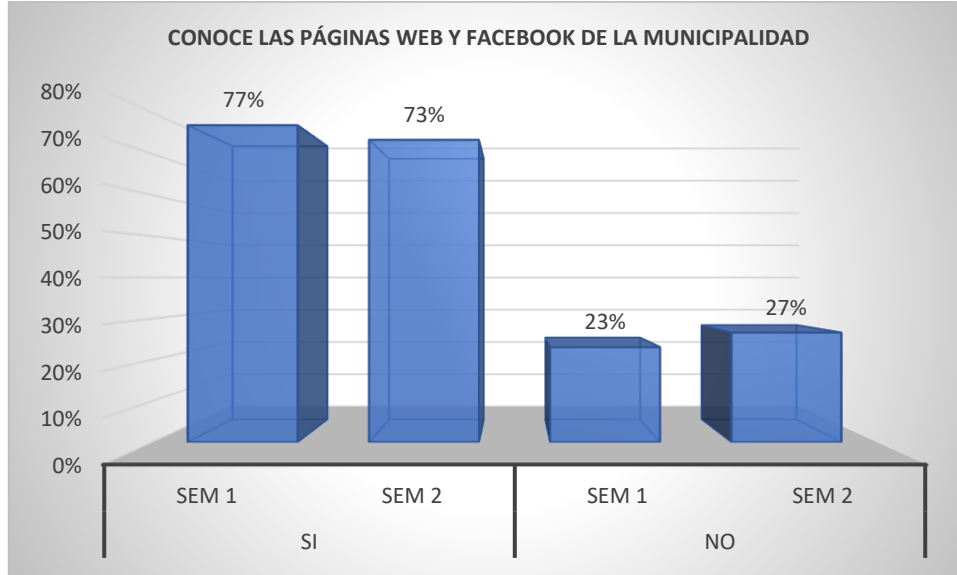
DISTRITOS	REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	33%	19%	49%	39%	18%	42%
Florencia	18%	26%	21%	33%	61%	41%
Buenavista	50%	33%	50%	67%	0%	0%
Aguas Zarcas	21%	18%	47%	33%	32%	49%
Venecia	11%	21%	68%	32%	21%	47%
Pital	11%	9%	51%	62%	38%	29%
Fortuna	9%	0%	55%	43%	36%	57%
Tigra	15%	19%	36%	24%	49%	57%
Palmera	21%	14%	44%	49%	35%	37%
Venado	0%	0%	100%	40%	0%	60%
Cutris	21%	14%	61%	48%	18%	38%
Monterrey	0%	0%	100%	50%	0%	50%
Pocosol	9%	0%	61%	49%	30%	51%
PROMEDIO	17%	13%	57%	44%	26%	43%

Fuente: Elaboración propia

Conoce las páginas Web y Facebook de la Municipalidad

Gráfico 89

Si Conoce páginas Web y Facebook Municipales
 Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 111

Si Conoce páginas Web y Facebook Municipales
 Noviembre 2023

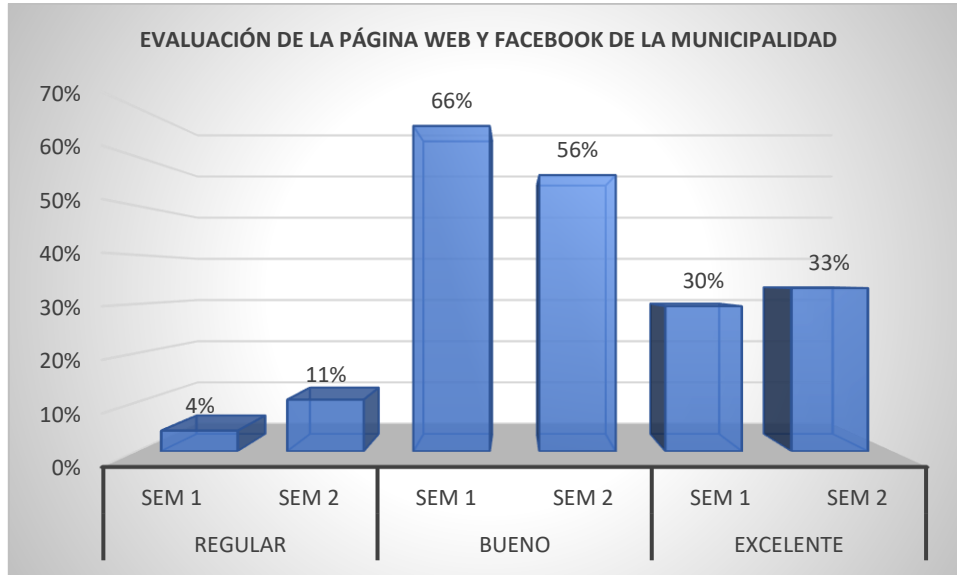
DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	83%	78%	17%	22%
Florencia	72%	66%	28%	34%
Buenavista	100%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	68%	78%	32%	22%
Venecia	65%	69%	35%	31%
Pital	68%	77%	32%	23%
Fortuna	77%	54%	23%	46%
Tigra	68%	61%	32%	39%
Palmera	61%	51%	39%	49%
Venado	100%	100%	0%	0%
Cutris	72%	66%	28%	34%
Monterrey	100%	100%	0%	0%
Pocosol	66%	54%	34%	46%
PROMEDIO	77%	73%	23%	27%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de las páginas Web y Facebook de la Municipalidad

Gráfico 90

Evaluación de páginas Web y Facebook Municipales
 Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 112

Evaluación de páginas Web y Facebook Municipales
 Noviembre 2023

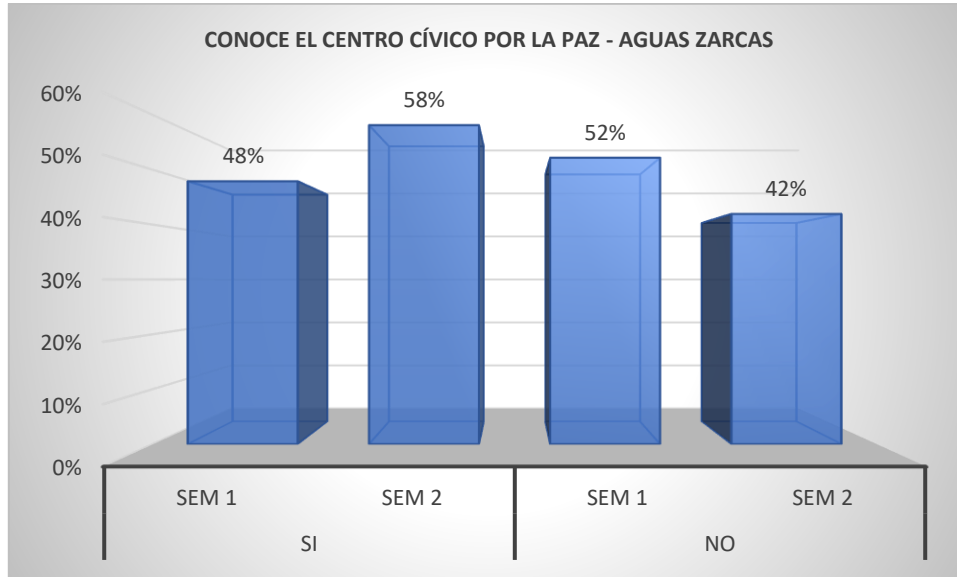
DISTRITOS	REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	0%	16%	82%	37%	18%	47%
Florencia	3%	19%	67%	44%	30%	37%
Buenavista	0%	0%	100%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	9%	17%	66%	54%	25%	29%
Venecia	4%	9%	72%	56%	24%	35%
Pital	4%	13%	46%	67%	50%	20%
Fortuna	8%	16%	74%	28%	18%	56%
Tigra	7%	4%	58%	58%	35%	38%
Palmera	3%	9%	68%	32%	29%	59%
Venado	0%	0%	50%	74%	50%	26%
Cutris	8%	16%	56%	72%	36%	12%
Monterrey	0%	0%	50%	68%	50%	32%
Pocosol	9%	18%	72%	41%	19%	41%
PROMEDIO	4%	11%	66%	56%	30%	33%

Fuente: Elaboración propia

Conoce Centro Cívico Por la Paz

Gráfico 91

Si Conoce Centro Cívico Por la Paz
 Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 113

Si Conoce Centro Cívico Por la Paz
 Noviembre 2023

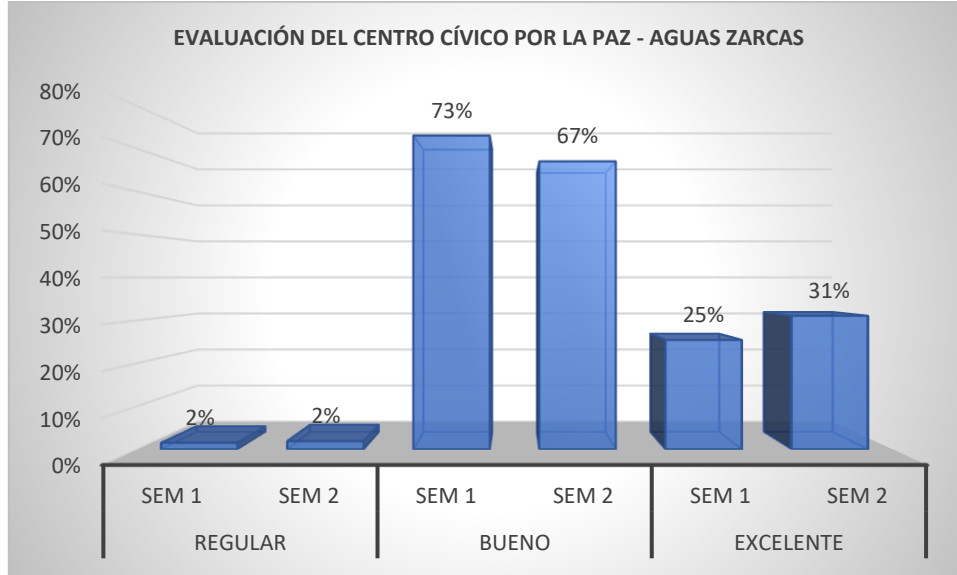
DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	56%	77%	44%	23%
Floencia	42%	53%	58%	47%
Buenavista	50%	100%	50%	0%
Aguas Zarcas	98%	100%	2%	0%
Venecia	66%	44%	34%	56%
Pital	94%	79%	6%	21%
Fortuna	64%	72%	36%	28%
Tigra	43%	54%	57%	46%
Palmera	48%	62%	52%	38%
Venado	0%	0%	100%	100%
Cutris	33%	48%	67%	52%
Monterrey	0%	0%	100%	100%
Pocosol	28%	66%	72%	34%
PROMEDIO	48%	58%	52%	42%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Centro Cívico Por la Paz

Gráfico 92

Evaluación del Centro Cívico Por la Paz
 Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 114

Evaluación de páginas Web y Facebook Municipales
 Noviembre 2023

DISTRITOS	REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	3%	0%	43%	39%	54%	61%
Florencia	0%	5%	78%	54%	22%	41%
Buenavista	0%	0%	100%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	11%	0%	78%	73%	11%	27%
Venecia	3%	6%	82%	45%	15%	49%
Pital	3%	8%	54%	36%	43%	56%
Fortuna	0%	0%	67%	78%	33%	22%
Tigra	0%	0%	48%	89%	52%	11%
Palmera	0%	0%	75%	67%	25%	33%
Venado	0%	0%	100%	75%	0%	25%
Cutris	0%	6%	59%	68%	41%	26%
Monterrey	0%	0%	65%	100%	35%	0%
Pocosol	0%	0%	100%	47%	0%	53%
PROMEDIO	2%	2%	73%	67%	25%	31%

Fuente: Elaboración propia

Medios por los que prefiere recibir información municipal

Gráfico 93

Medios por los que prefiere recibir información municipal

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 115

Medios por los que prefiere recibir información municipal. *Puede elegir varios*

Noviembre 2023

DISTRITOS	Facebook	Web	WhatsApp	e-Mail	Teléfono	Radio	TV
Quesada	78%	69%	56%	94%	20%	13%	81%
Florencia	67%	43%	62%	89%	14%	9%	83%
Buenavista	100%	50%	0%	100%	0%	0%	67%
Aguas Zarcas	77%	80%	52%	72%	8%	12%	84%
Venecia	73%	11%	78%	66%	28%	2%	46%
Pital	77%	56%	63%	89%	32%	31%	51%
Fortuna	82%	82%	57%	93%	11%	11%	77%
Tigra	22%	25%	68%	35%	68%	21%	11%
Palmera	72%	65%	65%	44%	55%	7%	47%
Venado	100%	100%	75%	100%	72%	4%	25%
Cutris	55%	67%	67%	19%	68%	14%	17%
Monterrey	50%	100%	11%	16%	66%	18%	30%
Pocosol	61%	74%	50%	76%	41%	3%	34%
PROMEDIO	70%	63%	54%	69%	37%	11%	50%

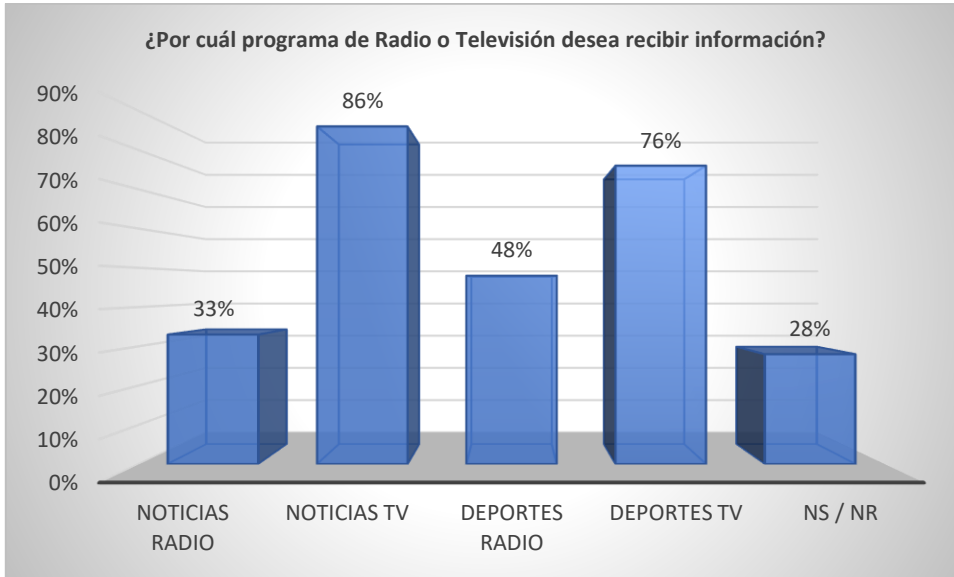
Fuente: Elaboración propia

¿Por cuál tipo de programa de Radio o Televisión desea informarse?

Gráfico 94

¿Por cuál tipo de programa de Radio o Televisión desea informarse?

Noviembre 2023



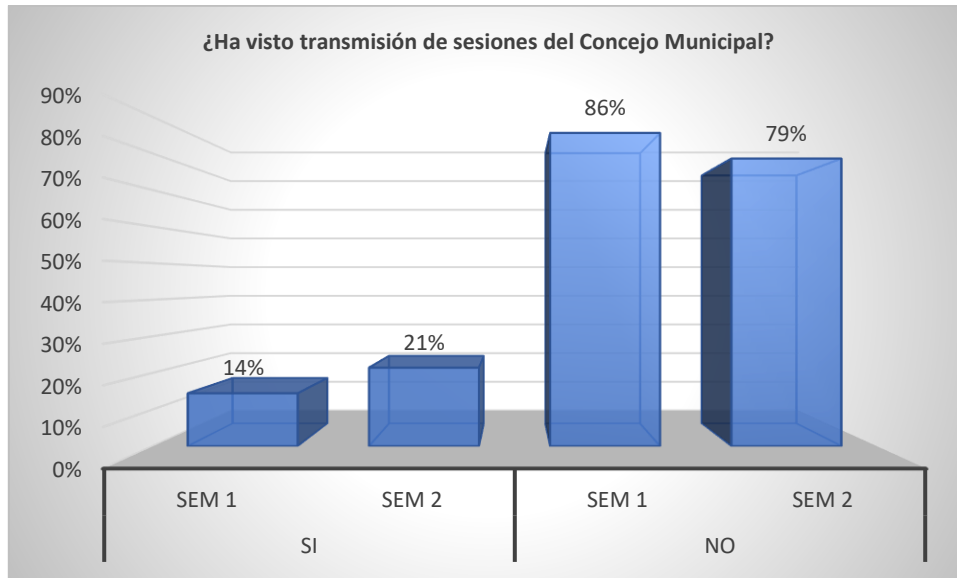
Fuente: Elaboración propia

¿Ha visto transmisión de sesiones del Concejo Municipal?

Gráfico 95

Si ha visto las transmisiones de las sesiones del Concejo Municipal

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 116

Si ha visto las transmisiones de las sesiones del Concejo Municipal

Noviembre 2023

DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	16%	27%	84%	73%
Florencia	21%	16%	79%	84%
Buenavista	0%	67%	100%	33%
Aguas Zarcas	63%	32%	37%	68%
Venecia	15%	26%	85%	74%
Pital	49%	26%	51%	74%
Fortuna	7%	19%	93%	81%
Tigra	3%	6%	97%	94%
Palmera	2%	18%	98%	82%
Venado	0%	0%	100%	100%
Cutris	5%	21%	95%	79%
Monterrey	0%	0%	100%	100%
Pocosol	7%	21%	93%	79%
PROMEDIO	14%	21%	86%	79%

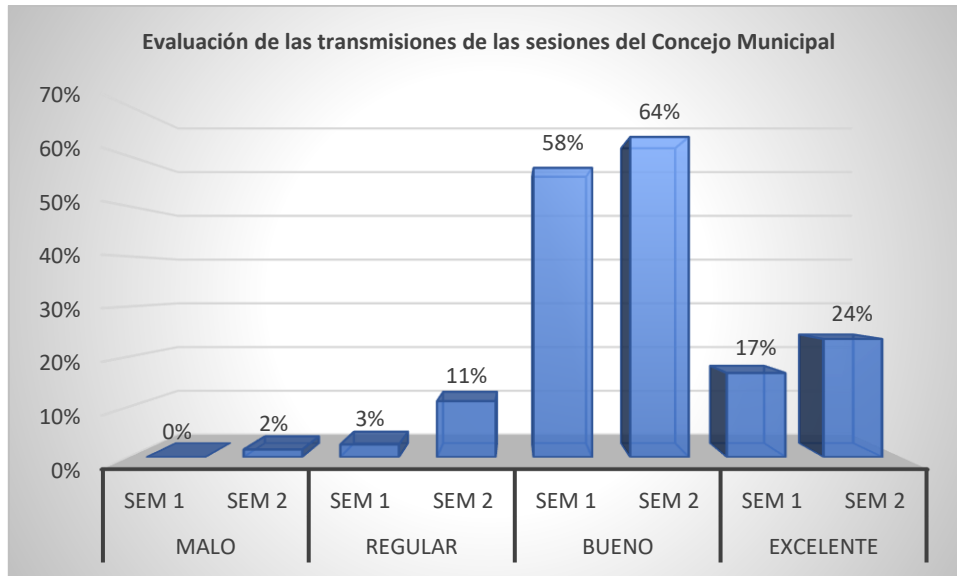
Fuente: Elaboración propia

Evaluación de las transmisiones del Concejo Municipal

Gráfico 96

Evaluación de las transmisiones del Concejo Municipal

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 117

Evaluación de páginas Web y Facebook Municipales

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	0%	9%	7%	21%	56%	67%	37%	3%
Florencia	0%	0%	0%	11%	69%	56%	31%	33%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	0%	11%	15%	4%	85%	65%	0%	20%
Venecia	0%	0%	0%	21%	94%	77%	6%	2%
Pital	0%	0%	11%	13%	78%	64%	11%	23%
Fortuna	0%	0%	0%	15%	67%	46%	33%	39%
Tigra	0%	0%	0%	21%	76%	56%	24%	23%
Palmera	0%	0%	0%	3%	83%	52%	17%	45%
Venado	0%	0%	0%	8%	0%	65%	0%	27%
Cutris	0%	0%	0%	9%	66%	57%	34%	34%
Monterrey	0%	0%	0%	11%	0%	66%	0%	23%
Pocosol	0%	0%	0%	8%	75%	58%	25%	34%
PROMEDIO	0%	2%	3%	11%	58%	64%	17%	24%

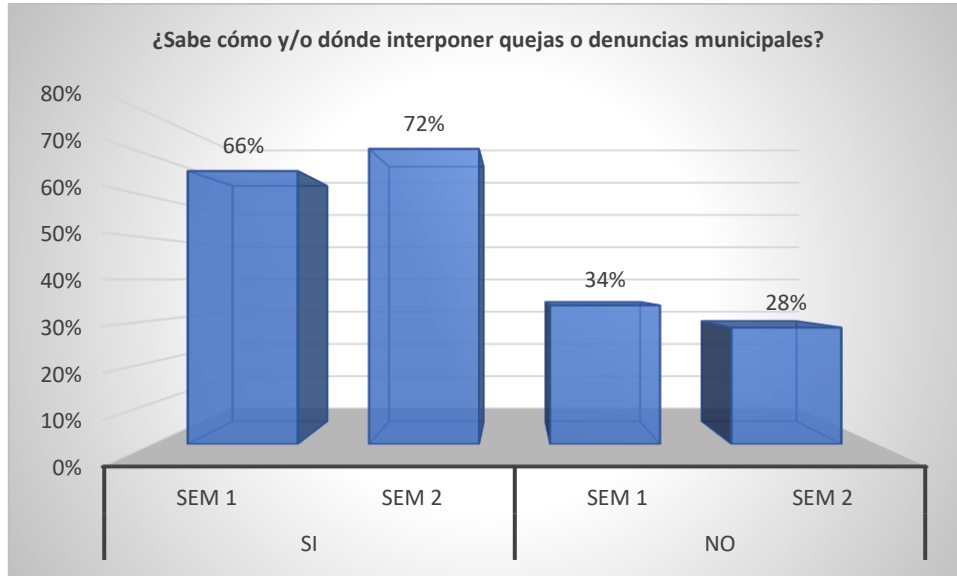
Fuente: Elaboración propia

¿Sabe cómo y dónde interponer denuncias en la Municipalidad?

Gráfico 97

Si sabe dónde interponer denuncias en la municipalidad

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 118

Si sabe dónde interponer denuncias en la municipalidad

Noviembre 2023

DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	66%	77%	34%	23%
Florencia	56%	61%	44%	39%
Buenavista	50%	100%	50%	0%
Aguas Zarcas	63%	45%	37%	55%
Venecia	57%	65%	43%	35%
Pital	78%	67%	22%	33%
Fortuna	68%	66%	32%	34%
Tigra	72%	54%	28%	46%
Palmera	57%	68%	43%	32%
Venado	50%	75%	50%	25%
Cutris	68%	76%	32%	24%
Monterrey	100%	100%	0%	0%
Pocosol	77%	78%	23%	22%
PROMEDIO	66%	72%	34%	28%

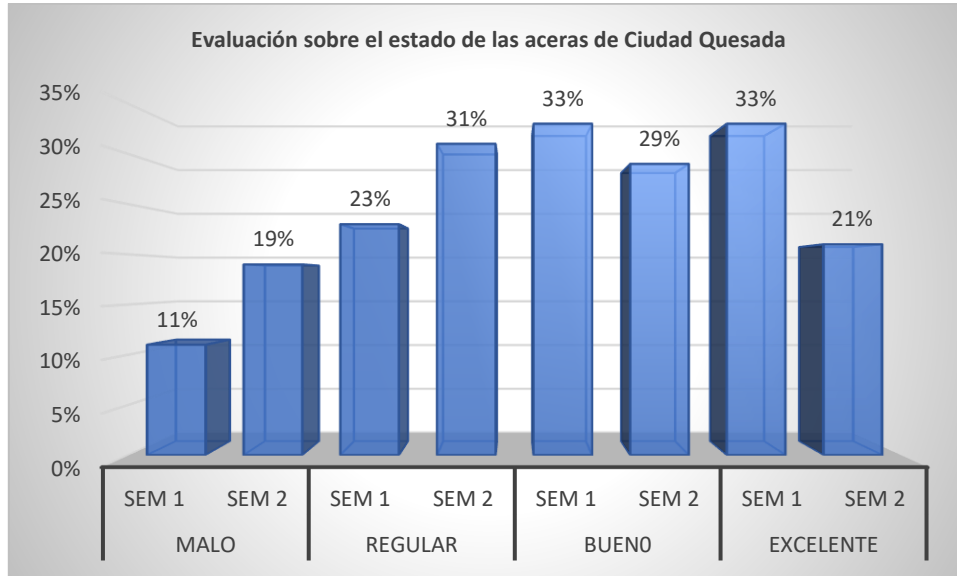
Fuente: Elaboración propia

Evaluación Estado de las Aceras en Ciudad Quesada

Gráfico 98

Estado de las aceras en Ciudad Quesada

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 119

Estado de las aceras en Ciudad Quesada

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	11%	19%	23%	31%	33%	29%	33%	21%
PROMEDIO	11%	19%	23%	31%	33%	29%	33%	21%

Noviembre 2023

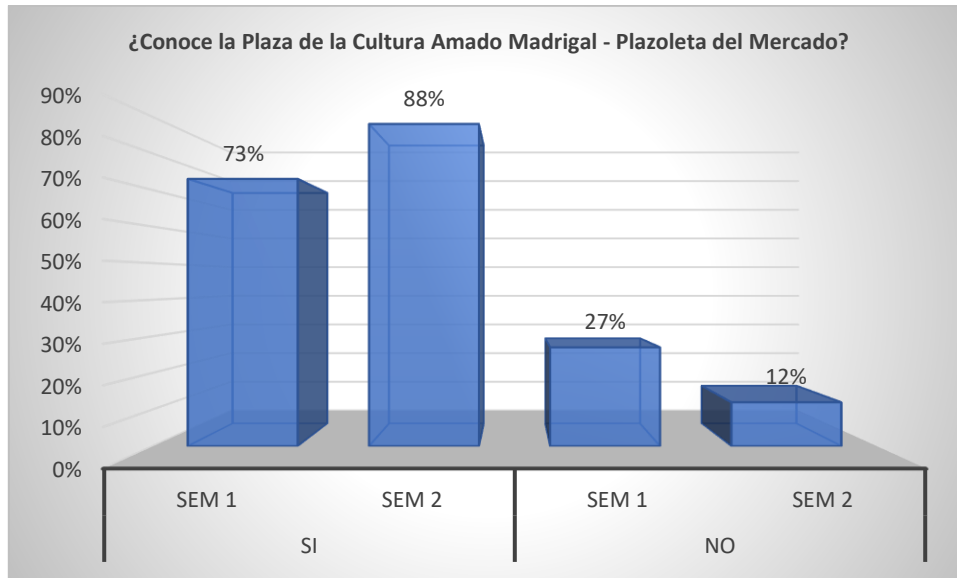
Fuente: Elaboración propia

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

Gráfico 99

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

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 120

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

Noviembre 2023

DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	73%	88%	27%	12%

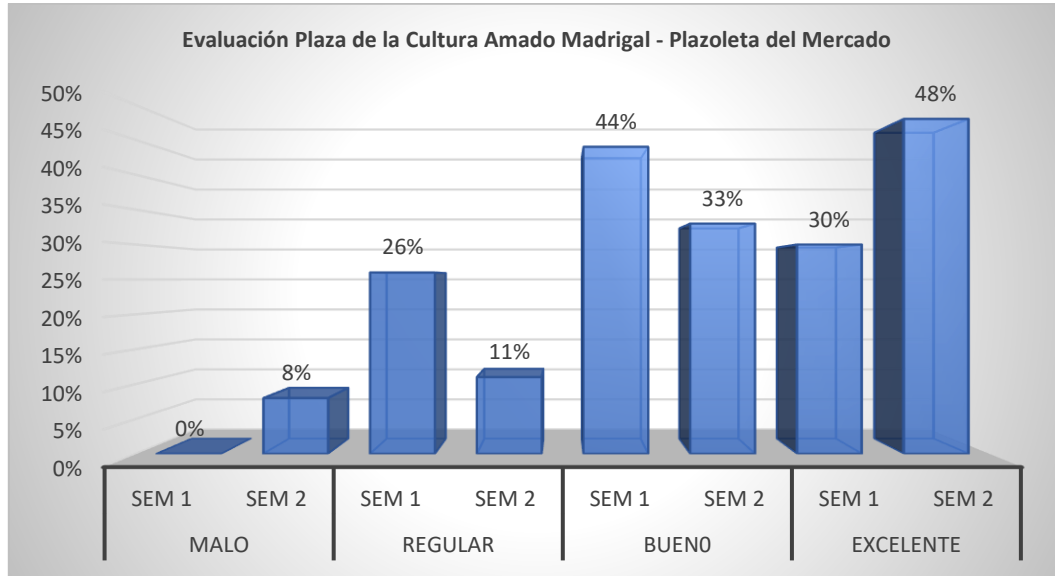
Fuente: Elaboración propia

Evaluación Plaza de la Cultura Amado Madrigal - Plazoleta del Mercado

Gráfico 100

Evaluación Plaza de la Cultura Amado Madrigal - Plazoleta del Mercado

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 121

Evaluación Plaza de la Cultura Amado Madrigal - Plazoleta del Mercado

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	0%	8%	26%	11%	44%	33%	30%	48%
PROMEDIO	0%	8%	26%	11%	44%	33%	30%	48%

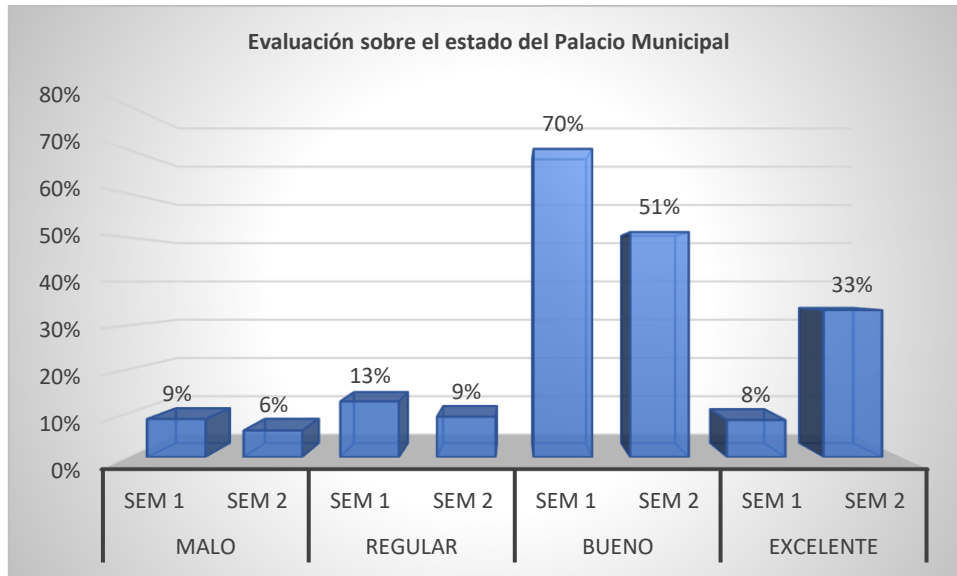
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Estado del Palacio Municipal

Gráfico 101

Evaluación del estado del Palacio Municipal

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 122

Evaluación Plaza de la Cultura Amado Madrigal - Plazoleta del Mercado

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	16%	8%	26%	16%	43%	32%	15%	44%
Florencia	11%	9%	18%	14%	61%	45%	10%	32%
Buenavista	0%	0%	0%	0%	100%	54%	0%	46%
Aguas Zarcas	7%	11%	11%	12%	56%	56%	26%	21%
Venecia	13%	15%	18%	21%	58%	53%	11%	11%
Pital	13%	4%	11%	4%	72%	45%	4%	47%
Fortuna	11%	6%	19%	8%	57%	47%	13%	39%
Tigra	16%	4%	17%	8%	67%	53%	0%	35%
Palmera	9%	7%	16%	9%	65%	65%	10%	19%
Venado	0%	0%	0%	0%	100%	57%	0%	43%
Cutris	8%	12%	12%	13%	61%	46%	19%	29%
Monterrey	0%	0%	0%	0%	100%	48%	0%	52%
Pocosol	9%	3%	17%	15%	72%	65%	2%	17%
PROMEDIO	9%	6%	13%	9%	70%	51%	8%	33%

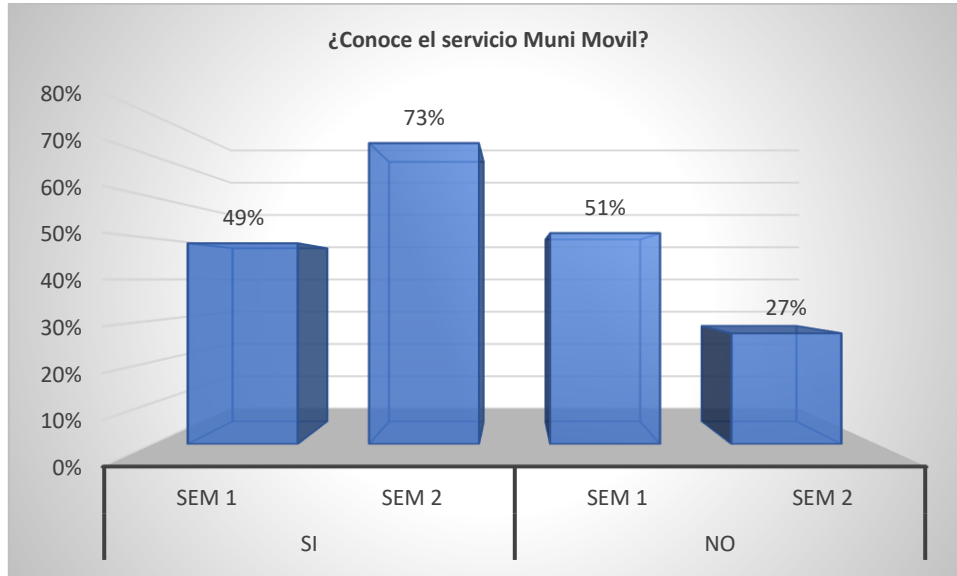
Fuente: Elaboración propia

¿Conoce el Servicio Muni Móvil?

Gráfico 102

¿Conoce el Servicio Muni Móvil?

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 123

¿Conoce el Servicio Muni Móvil?

Noviembre 2023

DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	78%	88%	22%	12%
Florencia	65%	77%	35%	23%
Buenavista	50%	100%	50%	0%
Aguas Zarcas	58%	67%	42%	33%
Venecia	44%	81%	56%	19%
Pital	39%	77%	61%	23%
Fortuna	43%	65%	57%	35%
Tigra	43%	58%	57%	42%
Palmera	41%	69%	59%	31%
Venado	50%	100%	50%	0%
Cutris	43%	61%	57%	39%
Monterrey	25%	30%	75%	70%
Pocosol	55%	77%	45%	23%
PROMEDIO	49%	73%	51%	27%

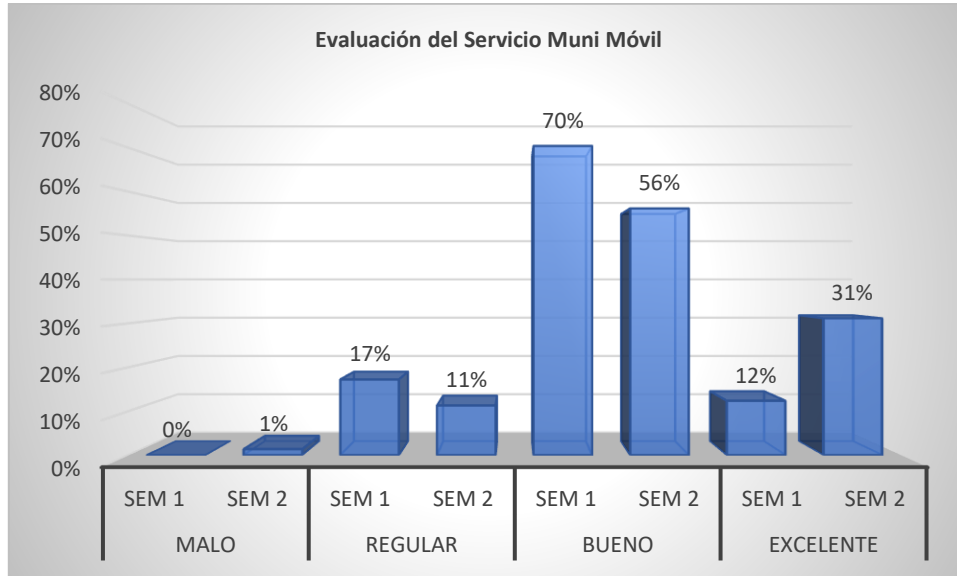
Fuente: Elaboración propia

Evaluación del Servicio Muni Móvil

Gráfico 103

Evaluación del Servicio Muni Móvil

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 124

Evaluación del Servicio Muni Móvil

Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	0%	9%	17%	11%	77%	45%	6%	35%
Florencia	0%	0%	23%	15%	68%	65%	9%	20%
Buenavista	0%	0%	0%	17%	100%	47%	0%	36%
Aguas Zarcas	0%	3%	38%	8%	56%	65%	6%	24%
Venecia	0%	4%	32%	6%	54%	67%	14%	23%
Pital	0%	0%	22%	19%	65%	56%	13%	25%
Fortuna	0%	0%	21%	7%	64%	57%	15%	36%
Tigra	0%	0%	32%	16%	59%	64%	9%	20%
Palmera	0%	0%	19%	7%	63%	46%	18%	47%
Venado	0%	0%	0%	12%	100%	57%	0%	31%
Cutris	0%	2%	9%	8%	54%	46%	37%	44%
Monterrey	0%	0%	0%	6%	100%	54%	0%	40%
Pocosol	0%	0%	11%	15%	55%	61%	34%	24%
PROMEDIO	0%	1%	17%	11%	70%	56%	12%	31%

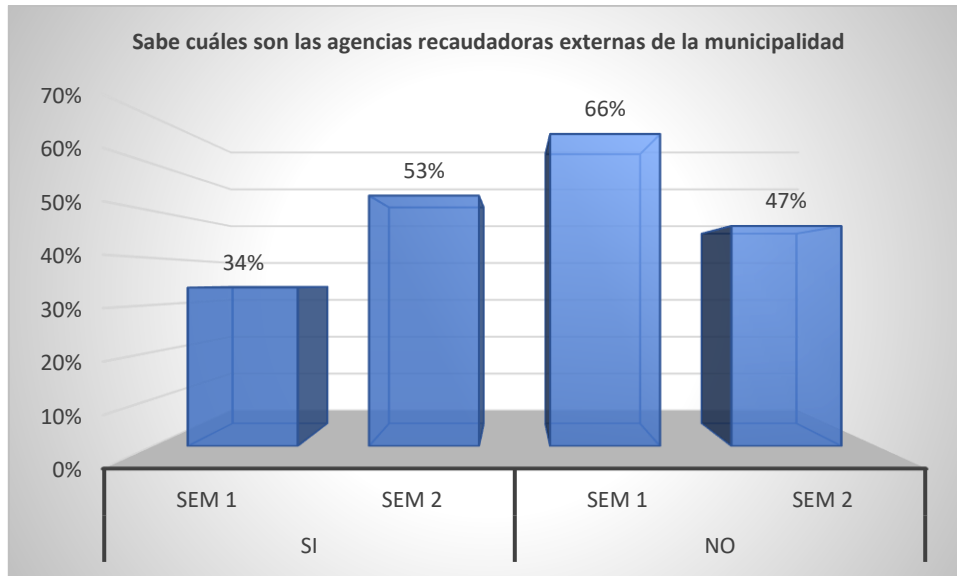
Fuente: Elaboración propia

¿Sabe cuáles son las agencias recaudadoras externas de la Municipalidad?

Gráfico 106

Sabe cuáles son las agencias recaudadoras externas de la Municipalidad

Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 127

Sabe cuáles son las agencias recaudadoras externas de la Municipalidad

Noviembre 2023

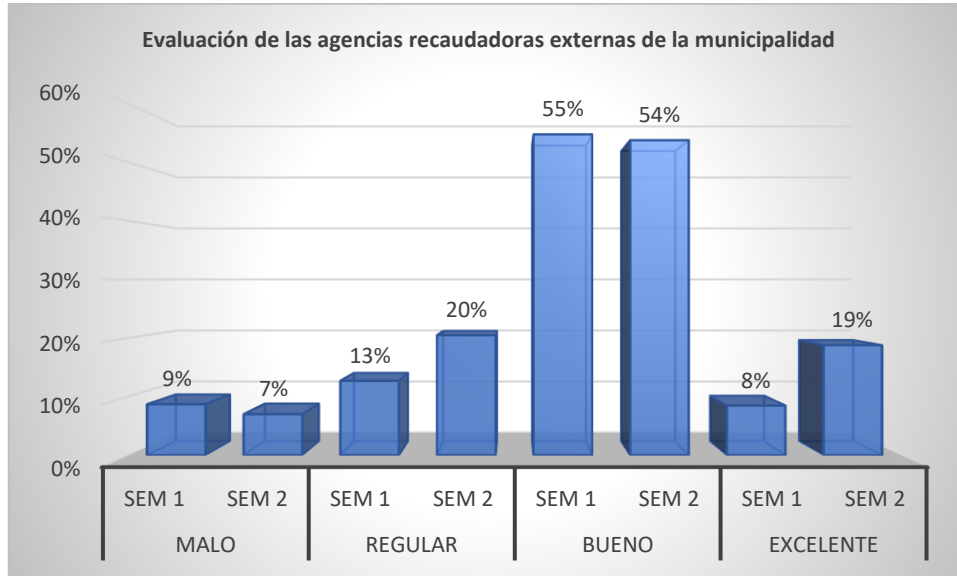
DISTRITOS	SI		NO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	67%	77%	33%	23%
Florencia	11%	56%	89%	44%
Buenvista	0%	100%	100%	0%
Aguas Zarcas	46%	73%	54%	27%
Venecia	32%	45%	68%	55%
Pital	49%	65%	51%	35%
Fortuna	54%	67%	46%	33%
Tigra	23%	46%	77%	54%
Palmera	19%	53%	81%	47%
Venado	0%	0%	100%	100%
Cutris	32%	45%	68%	55%
Monterrey	63%	0%	37%	100%
Pocosol	42%	65%	58%	35%
PROMEDIO	34%	53%	66%	47%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de las agencias recaudadoras externas de la Municipalidad

Gráfico 107

Evaluación de las agencias recaudadoras externas de la Municipalidad
 Noviembre 2023



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 128

Evaluación de las agencias recaudadoras externas de la Municipalidad
 Noviembre 2023

DISTRITOS	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2	SEM 1	SEM 2
Quesada	16%	8%	26%	16%	43%	32%	15%	44%
Florencia	11%	3%	18%	13%	61%	43%	10%	41%
Buenavista	0%	0%	0%	33%	0%	67%	0%	0%
Aguas Zarcas	7%	11%	11%	16%	56%	36%	26%	37%
Venecia	13%	6%	18%	22%	58%	56%	11%	16%
Pital	13%	14%	11%	14%	72%	52%	4%	20%
Fortuna	11%	9%	19%	22%	57%	65%	13%	4%
Tigra	16%	6%	17%	15%	67%	57%	0%	22%
Palmera	9%	12%	16%	17%	65%	64%	10%	7%
Venado	0%	0%	0%	50%	0%	50%	0%	0%
Cutris	8%	15%	12%	11%	61%	58%	19%	16%
Monterrey	0%	0%	0%	25%	100%	75%	0%	0%
Pocosol	9%	7%	17%	12%	72%	44%	2%	37%
PROMEDIO	9%	7%	13%	20%	55%	54%	8%	19%

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES GENERALES DEL ESTUDIO

El estudio inicia con la investigación en las variables de comunicación relacionadas con ambiente y para ellos se consulta sobre las campañas emitidas por la Municipalidad a favor de un buen ejercicio en la separación, tratamiento y entrega de residuos, para la cual los ciudadanos indicaron que si se realizan y que dichas campañas están teniendo eco en los 13 distritos del cantón, de acuerdo con la información estadística recopilada.

En otros temas relacionados con Comunicación Institucional, debemos decir que se ratifica al medio social Facebook como el de mayor alcance y penetración del cantón con un 83% de promedio, así como la televisión local en segundo lugar con un 61% de predilección entre todos los habitantes y la web municipal y la radio local como los terceros y cuartos en predilección dado su 56% y 52% respectivamente, en la preferencia de los ciudadanos, esto como las vías más eficientes de envío de información a las comunidades.

En donde podemos encontrar áreas de mejora importantes para la comunicación es en el desconocimiento que la investigación arroja en áreas como Registro Único Contribuyente, la labor del Comité Cantonal de Deporte y Recreación, y el desconocimiento de las agencias recaudadoras externas con las que cuenta la Municipalidad y cuyo servicio se ofrece presencial o en línea al ciudadano.

Seguidamente se efectúa la evaluación del servicio de Recolección de Residuos, Reciclaje, Limpieza de Espacios Públicos y Aseo de vías para lo cual la ciudadanía calificó como una labor Buena a lo largo del año 2023.

En las variables de urbanismo debemos indicar que el Índice de Gestión de los Servicios Municipales reúne en un solo ítem a los servicios de Uso de Suelo, Permisos de Construcción y Licencias Comerciales. En esta variable debemos indicar que solamente se evalúa el servicio de atención, recepción de documentos y disponibilidad de soluciones para que el ciudadano sepa adonde dirigirse y cuales requisitos debe presentar. En este aspecto la atención fue evaluada como Buena manteniendo una tendencia estable a lo largo del año.

La Red Vial Cantonal y su mantenimiento tuvo un comportamiento bastante disímil entre los dos levantamientos muestrales efectuados a lo largo del año 2023 ya que en diferentes distritos del cantón la labor realizada tuvo un impacto muy importante pero en algunas comunidades la respuesta no fue tan positiva, tras argumentar que se requiere intervención de las carreteras desde hace varios años atrás y que aún no les han atendido la solicitud, entre estas podemos observar la reacción de los ciudadanos de Buena Vista quienes ruegan por una solución a su situación de acceso a la comunidad. Estas mismas personas indicaron que quienes desean ingresar al cantón a través de “Calle Vieja”, deben pasar por una trocha que tampoco la Municipalidad de Zarcero ha querido intervenir. Les preocupan las emergencias y los hundimientos. Aseguraron que la señora Mayela Rojas, como Síndica del distrito está intentando algunas soluciones pero que no

lo ha logrado. Los vecinos indicaron que están en reuniones para buscar mecanismos de respuesta para su situación.

Es evidente que en comunidades consultadas en Pocosol, como El Plomo la evaluación fue cualitativa y aprobatoria, así como reuniones con vecinos de diferentes distritos para conocer los planes de ejecución en el corto plazo, pero no se puede dejar de lado la voz de levantan los vecinos de Santa Rica quienes aseguran que sus calles son pura piedra, que la carretera de Santa Rosa de Pocosol a Monterrey es intransitable o de Buenos Aires a Coopevega, así como las rutas de San Ramón a diferentes lugares, principalmente hacia Ciudad Quesada, sin dejar de lado lo expuesto por los ciudadanos de La Gloria de Aguas Zarcas quienes pudieron exponer los requerimientos de su red vial a las autoridades municipales y agradecer que ya se ven obras como en Pitalito y Barrio Nazareth.

En el distrito La Palmera se mostraron muy ilusionados con los planes para sus calles iniciando con lo realizado en la comunidad de Cocaleca o bien en La Fortuna por la posibilidad de arreglo de Calle en San Isidro y el puente Bailey, así como asfaltado del casco central del distrito.

Finalmente es importante indicar que los ciudadanos de 4 Esquinas de Pital si se muestran muy disconformes porque no se les ha querido escuchar con las necesidades que su red vial sufre y que se les brinde soluciones al respecto.

Uno de los elementos con evaluación más estable dentro de la investigación fueron los programas Sociales, Educativos, Culturales y Deportivos, los cuales a lo largo del año fueron evaluados de manera cualitativa, obteniendo una

categorización de Bueno, pero integrando la mayoría de los resultados dentro de las evaluaciones de bueno y excelente.

Por su parte el tema de la seguridad ciudadana es de mucha importancia para los residentes del cantón. En esta variable se pudo observar una ponderación muy positiva sobre el uso de tecnología complementaria, sin embargo, entre los semestres uno y dos podemos observar una disminución en la aprobación de la gestión, generando un crecimiento del 33% en la variable malo, de un 32% en la regular y un decrecimiento de las variables Bueno y Excelente de un 22 hasta un 57% respectivamente. Sin embargo para efectos del índice la evaluación debe ser ponderada de manera anual por lo que la persona Enlace con el Sistema Integrado de Información Municipal de la Contraloría General de la República deberá ingresar un resultado categorizado como “Bueno”. Resaltaron algunas declaraciones de vecinos sobre la reunión efectuada con autoridades municipales en Pital para buscar mejores alternativas en temas de seguridad ciudadana, así como la creación de la Delegación Policial en Ciudad Quesada y La Fortuna, los cuales esperan que sea una realidad en el corto plazo, de la misma manera que agradecieron los eventos de donación de cascos y campañas de prevención en todo el cantón.

En los temas de Agua Potable la población muestra algunas disconformidades en Ciudad Quesada por cortes prolongados, sin embargo aseguran que el abastecimiento normal se Bueno y aunque la categoría Regular crece entre el primer y segundo semestre, lo que si consideran es que se debe revisar el

mecanismo de comunicación de las averías y el aviso de la posible hora de reconexión del servicio para poder planificar sus actividades.

Es evidente que los temas relacionados con el parque central de Ciudad Quesada cubren todas las expectativas de los ciudadanos tras considerar que su estado y las actividades que allí se realizan deben ser consideradas entre Buenas y Excelentes.

La Comisión Municipal de Emergencias fue evaluada con una categorización de Bueno, entre todos los residentes del cantón.

Uno de los parámetros de medición del rendimiento de los funcionarios municipales es sin duda el impacto que tiene su servicio ante los ciudadanos. En este sentido debemos indicar que para el primer semestre las personas que visitaron el Palacio Municipal calificaron como Bueno el servicio recibido, pero para el segundo semestre la tendencia mejoró tras decrecer la categoría Bueno en más de un 30% y crecer la categoría de Excelente en un 68% aproximadamente. Esto demuestra una mejora cualitativa en el impacto del servicio de los funcionarios municipales ante los usuarios. Este efecto se puede ver representado en las áreas de Catastro, bienes inmuebles y otros departamentos evaluados en la investigación.

Otras de las variables fueron Mercado, Complejos Deportivos, Parque Cívico La Paz, La Plaza de la Cultura Amado Madrigal y Estadio Carlos Ugalde Álvarez, de los cuales los ciudadanos calificaron como Buenos y Excelentes, lo cual permite entender el buen impacto que ha tenido su servicio a los ciudadanos.

Es importante indicar que NO se debe considerar una categorización general de la labor municipal como Buena o Excelente, dados los resultados. Esto se debe a que cada variable es muy diferente de las demás, ya que cuentan con presupuestos diferentes, niveles de complejidad que difieren sustancialmente de manera técnica, legal, de tiempo o ejecución, por su dependencia de recursos propios o externos, es decir, no es debido comparar las variables sino simplemente considerar que existe una tendencia hacia una categoría específica.

Es así como en el cuadro siguiente observaremos un resumen comparativo de las variables entre el primer y segundo semestre, así como una conclusión sobre la categorización que deberá subirse al Índice de Gestión de los Servicios Municipales del año 2024. Cuando el lector observe los resultados podrá concluir correctamente que existe suficiente evidencia estadística para indicar que los ciudadanos del cantón de San Carlos consideran que la labor de su municipalidad es "APROBATORIA" dado que sus variables fueron consideradas entre las categorías de Bueno y Excelente en su totalidad, que no existen variables categorizadas en las áreas de Regular, Malo o Muy Malo, por lo que es correcto determinar que existe una tendencia de pensamiento de los residentes del cantón sobre una labor positiva de su Corporación Municipal.

Para las RECOMENDACIONES de esta investigación hemos incluido dentro de cada área lo expuesto por los ciudadanos, de manera que en Seguridad y Red Vial podemos encontrar la mayor parte de las solicitudes de los residentes del cantón; sin dejar de lado que en materia social, ambiental y desarrollo urbano existe información vital en cada cuadro distrital mostrado anteriormente, para que los

departamentos respectivos puedan emitir su criterio y generar los planes de mejora que consideren pertinentes.

Seguidamente veremos un cuadro de los resultados de este primer levantamiento:

Cuadro 67
Variables IGSM y Otras
Agosto 2023

VARIABLE	SEM 1	SEM 2	2023
¿Cuenta la Municipalidad con alguna estrategia para motivar al ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos?	Si	SI	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	SI	SI
Evaluación sobre la Gestión de Reciclaje	Bueno	Bueno	BUENO
Evaluación Limpieza Espacios Públicos	Bueno	Bueno	BUENO
Evaluación Aseo de Vías	Excelente	Bueno	BUENO
Evaluación Recolección de Residuos	Bueno	Bueno	BUENO
Evaluación al servicio de uso de suelo, permisos de construcción y licencias comerciales	Bueno	Bueno	BUENO
Evaluación de la Red Vial Cantonal por parte de los usuarios	Bueno	Bueno	BUENO
Evaluación sobre la calidad de los programas sociales brindados a los ciudadanos del cantón.	Bueno	Bueno	BUENO
Evaluación programas educativos, culturales y deportivos.	Bueno	Bueno	BUENO
Evaluación de la labor de la Policía Municipal	Bueno	Bueno	BUENO
Evaluación para el Suministro de Agua Potable	Bueno	Bueno	BUENO
Evaluación al servicio de parques y obras de ornato	Excelente	Excelente	EXCELENTE
Atención emergencias cantonales	Bueno	Bueno	BUENO
Atención del funcionario municipal	Bueno	Bueno	BUENO
Labor de la Alcaldía	Bueno	Bueno	BUENO
Labor del Concejo Municipal	Regular	Regular	REGULAR
Calificación del servicio recibido en Plataforma de Servicios de la Municipalidad	Bueno	Excelente	EXCELENTE
Calidad del servicio recibido en el Departamento de Bienes Inmuebles	Bueno	Excelente	EXCELENTE
Calidad del servicio recibido en el departamento de Patentes	Excelente	Excelente	EXCELENTE

Calidad del servicio recibido en el departamento de Catastro	Bueno	Excelente	EXCELENTE
Calidad del servicio recibido en el departamento de Cobros	Bueno	Bueno	BUENO
Calidad del servicio recibido en el departamento de Visados	Bueno	Bueno	BUENO
Calidad del servicio recibido en el departamento de Permisos de Construcción	Excelente	Excelente	EXCELENTE
Conoce Registro único de contribuyentes	No	No	NO
Evaluación del Registro Único Contribuyente	Excelente	Excelente	EXCELENTE
Evaluación del estado del Mercado Municipal	Excelente	Excelente	EXCELENTE
Conoce Complejo Maracaná	SI	SI	SI
Evaluación del Complejo Maracaná	Bueno	Bueno	BUENO
Conoce Complejo Deportivo Ciudad Quesada	SI	SI	SI
Evaluación Complejo Deportivo Ciudad Quesada	Bueno	Excelente	EXCELENTE
Conoce Estadio Carlos Ugalde Álvarez	Si	SI	SI
Evaluación Estadio Carlos Ugalde	Bueno	Excelente	EXCELENTE
Conoce labor del CDRSC	No	No	NO
Evaluación labor CDRSC	Bueno	Bueno	BUENO
Conoce Servicio Parquímetro	Si	SI	SI
Evaluación Servicio Parquímetro	Bueno	Bueno	BUENO
Evaluación de las Actividades realizadas en el Parque Central de Ciudad Quesada	Excelente	Excelente	EXCELENTE
Evaluación sobre el Estado del Parque de Ciudad Quesada	Bueno	Excelente	EXCELENTE
Conoce el servicio de trámites digitales	Si	SI	SI
Evaluación del servicio de trámite digital	Bueno	Bueno	BUENO
Conoce páginas web y facebook municipal	Si	SI	SI
Evaluación Páginas Web y Facebook Municipal	Bueno	Bueno	BUENO
Conoce el Centro Cívico Por la Paz - Aguas Zarcas	No	SI	SI
Evaluación del Centro Cívico Por la Paz - Aguas Zarcas	Bueno	Bueno	BUENO
Ha visto la transmisión de las sesiones del Concejo Municipal	No	No	NO
Evaluación de la transmisión de las sesiones del Concejo Municipal	Bueno	Bueno	BUENO
¿Sabe cómo y/o dónde interponer quejas o denuncias municipales?	Si	SI	SI
Evaluación sobre el estado de las aceras de Ciudad Quesada	Regular	Bueno	BUENO
Conoce la Plaza de Cultura Amado Madrigal (plazoleta del Mercado)	No	SI	SI

Evaluación sobre el estado de la Plaza de Cultura Amado Madrigal (plazoleta del Mercado)	Bueno	Excelente	EXCELENTE
Evaluación sobre el estado del Palacio Municipal	Bueno	Bueno	BUENO
¿Conoce el servicio Muni Móvil?	No	SI	SI
Evaluación del Servicio Muni Móvil	Bueno	Bueno	BUENO
Evaluación del Servicio Acueducto Pital	Excelente	Excelente	EXCELENTE
Conoce agencias recaudadoras externas de la municipalidad	No	No	NO
Evaluar agencias recaudadoras externas	Bueno	Bueno	BUENO

Fuente: Elaboración Propia

RECOMENDACIONES Y PETITORIAS DE LOS CIUDADANOS

La siguientes es una lista de algunas recomendaciones hechas por los ciudadanos para los programas de ejecución municipal, así como petitorias específicas por las necesidades que viven algunos distritos y que vamos a enumerar para consideración de las autoridades municipales dentro de sus planes de mejora anuales y coordinación con las fuerzas vivas de cada lugar.

1. No crear campañas ambientales sin coordinar con los distritos su ejecución.
2. Crear un app de seguimiento de los camiones de basura para sacarla antes de pase y con eso evitar que los buzos la rompan o los animales.
3. Crear comisiones de ornato comunales y brindar los instrumentos que requieran para poner en marcha programas de ornato.
4. Crear centros de monitoreo distritales para atrapar a las personas que botan la basura inadecuadamente o realizan actos criminales.
5. Sacar los eventos culturales y sociales al aire libre del centro de Ciudad Quesada y desarrollarlos en los distritos.
6. Realizar los eventos educativos y culturales en los distritos.
7. Realizar los eventos culturales en jornadas semanales y no solo de un día.
8. Entregar un plan anual de actividades culturales a la ciudadanía.
9. Que el área de actividades sociales y culturales de la Municipalidad coordine con las fuerzas vivas de los cantones para hacer eventos típicos de cada zona con las personas que deben ser homenajeados.
10. Crear los torneo cantonales de deportes y que no sea solo fútbol.
11. Crear un departamento de recepción de quejas.

12. Dar seguimiento a las bolsas de empleo y confirmar a las empresas que piden personal antes de publicar los avisos.
13. Dedicar más recursos a la contratación de más policías y motos para que puedan destacarlos en cada distrito.
14. Crear planes más específicos para la protección de los ciudadanos.
15. Dotar de mejores herramientas a los policías municipales.
16. Crear casetas de policía municipal en los distritos.
17. Destacar seguridad en los distritos.
18. Destacar seguridad en las principales paradas de los distritos.
19. Mejorar la iluminación pública en los distritos sobre todo en los lugares de mayor tránsito de personas.
20. Que la policía municipal vigile las zonas de mayor tránsito o de horas pico por la salida de personas de sus trabajos.
21. Actuar contra las personas que conducen incorrectamente, sobre todo en fin de semana.
22. Dotar a las comunidades de monitoreo propio de cámaras.
23. Capacitar a las comunidades para defensa personal.
24. Capacitar a las comunidades para vigilancia comunal.
25. Abrir una oficina de asesoría legal pública en la Municipalidad.
26. Abrir una oficina para atención psicológica en la Municipalidad.
27. Abrir una oficina para la implementación de ayuda a los adultos mayores en condiciones precarias.
28. Cerrar las calles en los alrededores de las escuelas para evitar los riesgos por la inseguridad ciudadana.
29. Crear planes específicos de atención por desabastecimiento de agua.

30. Crear planes específicos de contingencia por los cortes de corriente eléctrica.
31. Mantener permanentemente la atención a la red vial durante el año y todos los años, no solo cuando se acercan las elecciones.
32. Arreglar las aceras del cantón durante todos los años, no solo cuando vienen elecciones.
33. Quitar los caños y construir cunetas.
34. Mejorar el Alcantarillado porque ya no soportan la cantidad de agua llovida.
35. Colocar más semáforos en Ciudad Quesada
36. Revisar las incongruencias de los “Altos y Cedas” en diferentes puntos del cantón, lo cual quita la circulación efectiva y produce confusión.
37. No realizar bacheos, mejor realizar asfaltado completo.
38. Mejorar la iluminación de los parques deportivos.
39. Limpiar los parques recreativos debido a los malos olores.
40. Desalojar a los habitantes de la calle que se instalan en el centro durante las noches.
41. Colocar seguridad policial en los parques durante las noches.
42. Pedir a las personas “cuida carros” que saquen un carné de la Municipalidad para brindar el servicio.
43. Colocar máquinas de ejercicios en los distritos.
44. Mejorar la atención telefónica.
45. Responder a las consultas que los ciudadanos hacen en las redes sociales.
46. Crear cursos de salud presencial.

47. Crear clases de diferentes disciplinas deportivas en el parque y en los Polideportivos para adultos mayores.
48. Crear planes de pago de los impuestos para quienes no tienen trabajo.
49. Abrir oficinas de la Municipalidad en horarios no tradicionales.
50. Llevar conciertos a las comunidades.
51. Regular los altos precios de los productos de los comerciantes.
52. Crear más ferias para los emprendedores durante el año.
53. Permitir a los emprendedores de distritos participar de las actividades que se hacen en el distrito central.
54. Que la Municipalidad desarrolle campañas publicitarias para sus patentados.
55. Mejorar el sistema de pago electrónico de tributos.
56. Crear una plataforma para ver los montos adeudados a la municipalidad.
57. Mejorar los tiempos de respuesta de los trámites que se presentan.
58. Abrir las puertas de la Alcaldía para que los ciudadanos puedan presentar sus quejas.
59. Crear un centro de atención de menores para las madres solteras y si trabajo.
60. Crear un centro de atención de la mujer agredida.
61. Que la municipalidad apoye e impulse a los artesanos del cantón.
62. Mejorar las vías de comunicación con la ciudadanía porque nunca se sabe cuándo van a hacer cortes de agua.
63. Mejorar la comunicación para saber con tiempo sobre las actividades, charlas, cursos y otros asuntos que hace la municipalidad.
64. Permitir consultar a los ingenieros sobre los rechazos de los planos.

- 65.Reducir la cantidad de trámites para sacar permisos.
- 66.Hacer una encuesta en el cantón para saber cómo apoyar a las personas sin trabajo.
- 67.Crear Becas para personas que no pueden ir a la universidad.
- 68.Crear programa de becas para estudio de Bellas Artes.
- 69.Crear convenios con Universidades y Colegios para personas que requieren sacar bachillerato.
- 70.Promover la llegada de Bancos privados a los distritos.
- 71.Crear una piscina olímpica pública.
- 72.Crear un gimnasio de acceso público.
- 73.Asfaltar las calles de las comunidades, no solo las de los centros de población.
- 74.Instalación de reductores de velocidad en zonas de alto tránsito y residenciales.
- 75.Que la municipalidad coordine con las organizaciones que realizan eventos en la vía pública, la debida limpieza y ornato porque se están acostumbrado a dejarlas en malas condiciones.
- 76.Que la Municipalidad le dé seguimiento a la bolsa de empleo porque muchas veces no dan lo que ofrecen.
- 77.Que la Municipalidad rinda cuentas por medio de los medios de comunicación tradicionales y no por los propios porque les resta credibilidad.

Este es el estudio requerido por el Cartel de Licitación del procedimiento 2023LD-000044-0003600001 de la Municipalidad de San Carlos y desarrollado entre los meses de julio y noviembre del año 2023 para presentar en el Índice de Gestión de los Servicios Municipales de la Contraloría General de la República y realizado por el Licenciado José Fabio Escalante Soto MBA, colegiado número 40.963 del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica, para lo cual refrendo con mi firma en este folio.

Lic. José Fabio Escalante Soto. MBA
Adjudicatario