

MUNICIPALIDAD DE PÉREZ ZELEDÓN

Cédula Jurídica 3-014-042056

CONTRALORÍA DE SERVICIOS



INF-004-2022-CDS INFORME DE LABORES AÑO 2022

Elaborado por
Erick Fallas Montero
Contralor

Diciembre, 2022



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	2
1. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCION	3
1.1 Bienes y Servicios Institucionales.....	3
2. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION	4
3. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS.....	8
4. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES	8
5. BIBLIOGRAFIA.....	16



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

1. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCION

Este informe comprende el periodo que corresponde del 01 de marzo del 2022 al 11 de diciembre del 2022, esto por motivo que la Oficina de Contraloría de Servicios comenzó sus labores en la fecha señalada.

Cumpliendo con lo establecido en los artículos N° 13 y 14, inciso 4) de la Ley N°9158, Ley Regulador del Sistema Nacional de Contraloría de Servicio, el artículo N°7 inciso o) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Pérez Zeledón y el artículo N° 38 de Reglamento Autónomo de Planificación y Presupuestación Institucional, se emite el siguiente informe, a partir de lo establecido en el Plan de Trabajo a partir de las directrices establecidas por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio.

1.1 Bienes y Servicios Institucionales

En apartado contiene un listado referente a los bienes y servicios que brinda la Municipalidad de Pérez Zeledón a todos los contribuyentes

Bienes y servicios institucionales	
1. Servicios de Aseo y Mantenimiento de Espacios Públicos	9. Administración de Terminal de Buses
2. Servicios de Gestión Integral de Residuos (Recolección y Tratamiento y disposición Final de Residuos y Promoción y Divulgación Ambiental)	10. Sistema de Estacionamiento Autorizado
3. Mantenimiento de Caminos y Calles	11. Servicios de Gestión de Proyectos (Aportes en Especie y Mantenimiento de edificios y locales)
4. Servicios de Cementerio	12. Servicios de Patentes y Licencias Comerciales
5. Parques y Obras de Ornado	13. Servicios de Permisos de Construcción
6. Servicios de Administración de Mercado	14. Servicios de Seguridad y Vigilancia en la comunidad
7. Servicio administración de Campo Ferial	15. Seguridad vial

Teléfono: (506)2220-6612

Correo electrónico: contraloria@mpz.go.cr Apartado postal: 274-8000



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

8. Servicios Comunes	16. Servicios Tributarios (Valoración, Centro Integrado de Administración Tributaria, Catastro, Cobro Administrativo)
8.1 Sociales (Simplificación de Trámites, Oficina de la Mujer, Atención de Emergencias, Orientación e inserción laboral, Oficina Agro Municipal y Gestión Turística)	
8.2 Educativos (Biblioteca Municipal, CECI), Culturales (Complejo Cultural y Escuela de Música Sinfónica)	
8.3 Deportivos (Polideportivo y Estadio Municipal)	

2. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

En este capítulo se incluyen los datos de todas las consultas y sugerencias realizadas a la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Pérez Zeledón durante todo el año 2022. Para estos fines, se utiliza la clasificación por subdimensiones indicadas en la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios.

CONSULTAS REGISTRADAS

La tabla 2 muestra las consultas realizadas ante la oficina de la Contraloría de Servicios y se refiere a aquellas gestiones que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Consulta sobre Exoneración de Bienes Inmuebles	1	1	100.00%
2	Consulta sobre Exoneración de Bienes Inmuebles, además de pendiente de cementerio	1	1	100.00%
3	Consulta Sobre tramite de Visado Villa Nueva	1	1	100.00%
4	Consulta sobre ampliación código de calle pública cantonal	1	1	100.00%
5	Consulta Código de Camino	1	1	100.00%
6	Consulta sobre Permiso de Movimiento de Tierra	1	1	100.00%



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
7	Consulta Sobre tramite de Visado de Caminos	1	1	100.00%
8	Consulta Sobre tramite de Visado de Caminos	1	1	100.00%
9	Estado de una inspección de Gestión Vial	1	1	100.00%
10	Horario de Atención en Tratamiento de Desechos	1	1	100.00%
11	Horario de Recolección de Reciclaje	1	1	100.00%
12	Apertura de camino en San Rafael de Platanares	1	1	100.00%
13	Consulta sobre Trámite de Uso de Suelo	1	1	100.00%
14	Fecha de Construcción de Cabezales	1		0.00%
15	Asignación de Licencia de Servicio de Mensajería	1	1	100.00%
TOTAL		15	14	93.33%



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

INCONFORMIDADES EXTERNAS

Durante el año 2022 ingresaron a la Contraloría de Servicios las siguientes inconformidades externas que se detallan a continuación:

No.	Tabla 2									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Repuesta mediante OFI-0510-22-PGV, sobre aguas de lluvia	Gestión Vial	Mantenimiento de Caminos	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Trámite de Visado de Planos	Gestión Vial	Gestión Vial	1	1		0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Trabajo en Proyecto Vial-Palma Coco	Gestión Vial	Mantenimiento de Caminos	1	1		0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Falta de Respuesta sobre revocatoria presentada en Patentes	Patentes	Patentes	1	1		0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Trámite de Visado de Planos ubicado en Pacuarito	Planificacion Urbana	Planificacion Urbana	1	1		0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Falta de Respuesta sobre revocatoria presentada en Planificacion Territorial	Planificacion Urbana	Planificacion Urbana	1	1		0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Trabajo en Proyecto Vial-Palma Coco, falta de construccion acceso de Vivienda	Gestión Vial	Gestión Vial	2	2		0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Solicitud de arreglo de una alcantarilla, sin respuesta	Gestión Vial	Gestión Vial	1			1	0.00%	0.00%	100.00%
9	Solicitud de nueva inspección a la propiedad	Planificacion Urbana	Planificacion Urbana	1	1		0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Solicitud de inspeccion sobre Patente de Mensajeria	Patentes	Patentes	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Solicitud de inspeccion sobre Patente de Libreria	Patentes	Patentes	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
12	Falta de respuesta por parte de Gestión Ambiental	Gestión Ambiental	Gestión Ambiental	1			1	0.00%	0.00%	100.00%
13	Trámite de Notificación de Aviso de Cobro	Cobro Municipal	Cobro Municipal	1			1	0.00%	0.00%	100.00%
TOTAL				14	11	0	3	78.57%	0.00%	21.43%

INCONFORMIDADES INTERNAS

Durante el año 2022 la oficina de la Contraloría de Servicios no recibió inconformidades por parte de los funcionarios de la Municipalidad de Pérez Zeledón.



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

OTRAS GESTIONES

A continuación, se muestran las otras gestiones presentadas ante de la Contraloría de Servicios de las personas usuarias en el periodo 2022

Tabla 3												
Otras gestiones presentadas por las personas usuarias externas e internas de la CS												
Tipo de Gestión	Tipo de Persona Usuaría	Detalle de la gestión en forma concreta	Subdimensión	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos				Términos Relativos		
						Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
Sugerencia	Externa	Asignar una sola fila para realizar pago	Atención a la persona usuaria	CIAT	Servicios Tributarios	1	1		0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Atención en la caja preferencial muy lenta	Atención a la persona usuaria	CIAT	Servicios Tributarios	1	1		0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Resolución de Visado por Fraccionamiento	Tramitología y gestión de procesos	Catastro	Servicio de Visado de Plano	1	1		0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Afectación vía publica por trabajos de reparación AyA	Tramitología y gestión de procesos	Gestión Vial	Mantenimiento Caminos y calles	1	1		0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Inconformidad de parada de Bus frente a la prop	Tramitología y gestión de procesos	Gestión Vial	Plazos excesivos	1	1		0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Denuncia sobre aguas pluviales dentro de la propiedad	Tramitología y gestión de procesos	Gestión Vial	Falta de claridad, definicion y comunicaicon previa de los requisitos o requisitos no autorizados	1	1		0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Resolución de Visado por Fraccionamiento	Tramitología y gestión de procesos	Gestión Vial	Servicio de Visado de Plano	1	1		0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Certificación de Código de Camino	Tramitología y gestión de procesos	Gestión Vial	Certificación de Codigo de Camino	1	1		0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Inconformidad sobre Codificación de Calle Pública	Tramitología y gestión de procesos	Gestión Vial	Coificación de Calle Pública	1	1		0	100%	0%	0%
Reclamo	Externa	Denucia contra el Centro Acuático los Principes	Tramitología y gestión de procesos	Patentes	Patente de Karaoke y Licores	1	1		0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Depósito de aguas de la via pública en 1-377398-000	Tramitología y gestión de procesos	Gestión Vial		1	1		0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Incumplimiento por omisión de deberes, acoso	Tramitología y gestión de procesos	Planificación Territorial	Permiso de Construcción	1	1		0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Denuncia contra otorgamiento de Patente Centro Acuático los Principes	Tramitología y gestión de procesos	Patentes	Patente de Karaoke y Licores	1	1		0	100%	0%	0%

Teléfono: (506)2220-6612

Correo electrónico: contraloria@mpz.go.cr Apartado postal: 274-8000



3. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

En este apartado se indican las principales necesidades de la Oficina de la Contraloría de Servicios para llevar a cabo su gestión.

1. Asignación de presupuesto para la atención a las necesidades de materiales y suministros para el funcionamiento de la oficina.
2. Análisis y aprobación del Manual de Atención a la Persona Usuaría.
3. Instalación de puntos de red de voz y datos, para mejorar la conectividad y la atención de las consultas internas y externas.
4. Instalación de sistema de aire acondicionado para garantizar las condiciones óptimas de temperatura tanto para realizar las labores propias de la contraloría la atención de usuarios internos y externos, así como la protección de los equipos informáticos de acuerdo a las normas de control interno en tecnologías de información.

4. RECOMENDACIONES EMITIDAS A LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES

En este apartado se muestran las recomendaciones dadas a las diferentes dependencias, con el fin de mejorar la prestación de los servicios que brinda la Municipalidad de Pérez Zeledón.

Toda gestión presentada ante la Contraloría de Servicios recibió el debido seguimiento, para lograr que el contribuyente obtuviera respuesta oportuna a su requerimiento.



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Recomendación Emitida	Servicio o Bien Afectado	Dependencia Involucrada	Subdimensión	No. Documento
Actualización de información lugares de pago, Página Web	Atención a la persona usuaria	CIAT	Servicios Tributarios	OFI-0008-22-CSD
Plan contingencia espacio sala de espera	Atención a la persona usuaria	CIAT	Servicios Tributarios	OFI-0008-22-CSD
Estudio de colas	Atención a la persona usuaria	CIAT	Servicios Tributarios	OFI-0008-22-CSD
Realizar una visita de campo por parte del topógrafo	Tramitología y gestión de procesos	Gestión Vial	Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados	OFI-0019-22-CDS
Analizar el artículo 33 del Reglamento a la ley de regulación y comercialización de bebidas con contenido alcohólico de la Municipalidad de Pérez Zeledón, para determinar si es necesario realizar una reforma donde de la redacción del artículo se pueda interpretar más fácilmente a que corresponde el término "puerta a puerta" y de forma similar se pueda de mejor manera interpretar el término "vías de acceso existentes", siendo que es responsabilidad de la institución por medio de la reglamentación interna definir de forma inequívoca los procedimientos y mecanismos necesarios para la aplicación de la norma.	Tramitología y gestión de procesos	Patentes		OFI-0055-22-CDS



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Recomendación Emitida	Servicio o Bien Afectado	Dependencia Involucrada	Subdimensión	No. Documento
En caso de que no exista manual de procedimiento aprobado para la medición y confección de croquis de distancias de retiro para sitios restringidos por las leyes, se elabore tomando en consideración todos los elementos necesarios para que a la hora del que el responsable de tomar la decisión de otorgar una licencia de licores, pueda analizar todos los elementos existentes en el sitio donde se encuentran ubicados los terrenos tanto de los establecimientos comerciales, como de los establecimientos protegidos por la ley, se recomienda su creación o caso contrario que exista sea sometido a valoración para ajustarlo y/o reformarlo para que sea un instrumento acorde a las necesidades actuales del proceso que usted coordina. Para la confección de los croquis o mapas, se contemplen los elementos existentes en el sitio, para ello que los responsables de realizar las mediciones de las distancias, en caso de que por las limitaciones tecnológicas deban ser realizados a mano, estos sean confeccionados con los elementos de planimetría como los son la fijación de los elementos, escala del dibujo, ubicación con relación a los puntos cardinales, simbología, entre los más relevantes, esto para garantizar la calidad de la información que estos contengan; para ello deberá considerar si el personal a su cargo tiene esas capacidades o caso contrario gestionar la capacitación necesaria a fin de que adquieran esos conocimientos.	Tramitología y gestión de procesos	Patentes		OFI-0055-22-CDS



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Recomendación Emitida	Servicio o Bien Afectado	Dependencia Involucrada	Subdimensión	No. Documento
Continuando con el punto anterior en caso de que su dependencia tenga acceso a la tecnología suficiente para la elaboración de los mapas o croquis, es necesario que dicha información sea de la mejor calidad, para ello se recomienda que de igual forma en caso de elaborar mediciones estén contengan los elementos necesarios como escala, ubicación con respecto a los puntos cardinales, simbología, y esto sean georreferenciados y hasta donde sea posible se registren en una base de datos los archivos tipo Shapefile, con el propósito de que esa información pueda ser parte de un catastro de patentes, que permita de una manera más eficiente el manejo de la información para la toma de decisiones.	Tramitología y gestión de procesos	Patentes		OFI-0055-22-CDS
Considerando lo establecido en el Reglamento de la Ley de Catastro Nacional en el Artículo 71 inciso e), se realice el procedimiento necesario ante el Registro Nacional para modificar el estado de los planos señalados en este informe para que pasen de “cancelado” a “Inscrito”, para poder realizar el procedimiento de segregación de los terrenos señalados, caso contrario realizar por medio de un topógrafo de la institución u otro contratado de forma externa, se realiza el levantamiento e inscripción de los nuevos planos, esto por cuanto el desarrollador ya en su oportunidad entregó los planos debidamente catastrados y ha sido aparentemente por motivos institucionales que no se realizó en tiempo la segregación de esos terrenos.	Tramitología y gestión de procesos	Alcaldía		OFI-0046-22-CDS



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Recomendación Emitida	Servicio o Bien Afectado	Dependencia Involucrada	Subdimensión	No. Documento
Considerando que desde la autorización del Concejo Municipal para la construcción del residencial han pasado varios años, es necesario que la Asesoría Jurídica determine si con los documentos existentes en los expedientes son suficientes o si poseen la vigencia adecuada para la realización del procedimientos de segregación y traspaso de los predios asignados a la Municipalidad, en caso contrario deberán indicar al propietario registral de los terrenos o en defecto a su representante, para que se realice la solicitud de acuerdo al Concejo Municipal para la donación de esos terrenos y autorización al Alcalde Municipal para realizar el procedimiento Correspondiente para la inscripción en favor del Gobierno Local.	Tramitología y gestión de procesos	Alcaldía		OFI-0046-22-CDS
Siendo que los predios señalados en este informe corresponden a activos institucionales se hace necesario cumplir con lo que establece la ley de control interno y las Normas de Control Interno, de ello que la Alcaldía Municipal deberá solicitarles a las dependencias institucionales de Asesoría Jurídica, Ordenamiento Territorial, Servicios Municipales y Gestión Vial, se realice la adecuada documentación, inventario y custodia de la información correspondiente a esos predios, para que en un plazo de tres meses contados a partir de este informe, esas dependencias posean debidamente creado y actualizados los expedientes correspondientes a la donación y traspaso de los predios destinados a facilidades comunales, áreas infantiles, zonas de reserva, vías de comunicación.				

Teléfono: (506)2220-6612

Correo electrónico: contraloria@mpz.go.cr Apartado postal: 274-8000



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Recomendación Emitida	Servicio o Bien Afectado	Dependencia Involucrada	Subdimensión	No. Documento
Con respecto a los terrenos designados como vías de comunicación deberá la Alcaldía Municipal por medio del Proceso de Gestión Vial, que en un plazo máximo al 31 de enero de 2023 realice todas las acciones correspondientes de acuerdo a los decretos No. 38578-MOPT y No. 40137-MOPT, para que todos los tramos de vía existentes en Residencial Monte General se incorporen o amplíen le código de Camino 1-19-1563 de la red vial cantonal, así mismo se presente ante la Secretaría Técnica de Planificación Sectorial el expediente correspondiente al camino No. 1-19-1563 para la incorporación dentro del Registro Vial de Costa Rica y la actualización de la extensión de la red vial cantonal. En el caso de que transcurridos seis meses contados a partir de la emisión de este informe no se logre realizar el procedimiento de segregación e inscripción de los terrenos ya señalados en este informe a favor de la institución, la Alcaldía Municipal presente la acción judicial correspondiente para lograr le sean adjudicados en su favor esos terrenos designados por el desarrollador en el Residencial Monte General.	Tramitología y gestión de procesos	Alcaldía		OFI-0046-22-CDS



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Recomendación Emitida	Servicio o Bien Afectado	Dependencia Involucrada	Subdimensión	No. Documento
Se realice de parte del Proceso de Ordenamiento Territorial realice un análisis del expediente para que valore si la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa vigente para dar trámite a la solicitud planteadas por los interesados. Si existe posibilidad de subsanar los requisitos de acuerdo a la normativa vigente, que se encuentren faltantes dentro de la solicitud para lograr finalizar con el procedimiento. Se notifique al usuario interesado a la mayor brevedad posible, de acuerdo a lo establecido en artículo No. 43 de la Ley No. 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios que dice “Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la contraloría de servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder está en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la contraloría de servicios.” Para lo cual deberá analizar el nivel de complejidad de la solicitud y así hacerlo de conocimiento de esta Contraloría de Servicios, a fin de dar una respuesta al usuario que presenta la gestión.	Tramitología y gestión de procesos	Planificación Urbana		OFI-0033-22-CDS



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Recomendación Emitida	Servicio o Bien Afectado	Dependencia Involucrada	Subdimensión	No. Documento
Analizar si dentro de la información trasladada a su despacho por medio del oficio N° OFI-0721-22-PGV, emitido por el Proceso de Gestión Vial, existen solicitudes y/o expedientes que presenten la misma o similar condición y que no se le haya notificado a los solicitantes la omisión de algún requisito establecido en la normativa, para lograr continuar con el procedimiento o en su defecto proceder al cierre y archivo del expediente respectivo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 6 de la ley N° 8220 y su reglamento	Tramitología y gestión de procesos	Planificación Urbana		OFI-0033-22-CDS



5. BIBLIOGRAFIA

Marín, A. & Calderón, S. (2021). Guía metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios. Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Área de Modernización del Estado. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Montes de Oca, Costa Rica, 2021.