

MUNICIPALIDAD DE PÉREZ ZELEDÓN

Cédula Jurídica 3-014-042056

CONTRALORÍA DE SERVICIOS



INF-002-2024-CDS INFORME ANUAL DE LABORES AÑO 2023

Elaborado por
Erick Fallas Montero
Contralor

Mayo, 2024



Tabla de contenido

Tabla de contenido	2
1. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCION	3
1.1. Bienes y Servicios Institucionales	3
2. Estudios e Investigaciones Realizadas	8
2.1. Estudios realizados	8
2.2. Metodología Utilizada	8
2.3. Principales resultados	9
2.4. Limitaciones en la realización del estudio	9
2.5. Documentos relevantes	10
BIBLIOGRAFIA	11
ANEXOS	12



1. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCION

Este informe comprende el periodo que corresponde del 01 de enero del 2023 al 12 de diciembre del 2023, en concordancia con lo establecido en artículo 13 de la ley N° 9158, la Contraloría de Servicios de la Municipalidad realiza sus funciones con independencia funcional y de criterio con respecto al jerarca institucional y los demás componentes de la administración activa, motivo por el cual de acuerdo a la ejecución del plan de trabajo presentado por esta contraloría para el presente periodo de acuerdo a lo establecido en artículo 14, incisos 3) 4) de la ley No. 9158, de acuerdo a las guía metodológica propuesta por MIDEPLAN.

De ello que el presente documento corresponde a un informe anual, elaborado de acuerdo a lo establecido en artículo 19, inciso 3, del decreto ejecutivo N° 39096-PLAN y artículo 7° incisos o, y r, del Reglamento de Organización y Funcionamiento De la Contraloría de Servicios de la Municipalidad De Pérez Zeledón, el cual se encuentra elaborado con las guías metodológicas suministradas por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

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

Tabla 1	
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



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Tabla 1	
Bienes y servicios institucionales	
	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
8. Servicios Comunes	16. Servicios Tributarios (Valoración, Centro Integrado de Administración Tributaria, Catastro, Cobro Administrativo)
8.1 Sociales (Oficina Adulto Mayor y Personas con Discapacidad, Oficina de la Mujer, Atención de Emergencias, Orientación e inserción laboral, Oficina Agro Municipal y Gestión Turística)	17. Alcantarillado Pluvial
8.2 Educativos (Biblioteca Municipal, CECI), Culturales (Complejo Cultural y Escuela de Música Sinfónica)	18. Conservación Vial
8.3 Deportivos (Polideportivo y Estadio Municipal)	

Tabla 2			
Catálogo Nacional de Trámites			
Nombre de trámite	Fecha de publicación	Descripción	Institución
Arreglo de pago	26/08/2020	Facilidad para realizar los pagos pendientes con la Municipalidad, fraccionándolos en cuotas mensuales.	Municipalidad de Pérez Zeledón
Cobro judicial	26/10/2020	Suspensión de proceso judicial realizado por la Municipalidad, en contra de contribuyentes que cuentan con pendientes de impuestos o tributos municipales	Municipalidad de Pérez Zeledón
Renuncia de Derecho de Cementerio	26/08/2020	Este trámite se da cuando el arrendatario de un derecho de cementerio decide prescindir del mismo.	Municipalidad de Pérez Zeledón



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Tabla 2			
Catálogo Nacional de Trámites			
Nombre de trámite	Fecha de publicación	Descripción	Institución
Traspaso de derecho de cementerio	21/10/2020	Cambio de arrendatario de derecho otorgado para el uso del cementerio de la Municipalidad de Pérez Zeledón	Municipalidad de Pérez Zeledón
Renuncias de Licencias Municipales	21/10/2020	Trámite para la suspensión del derecho municipal otorgado a un administrado para el ejercicio de una actividad productiva o lucrativa	Municipalidad de Pérez Zeledón
Declaraciones de bienes inmuebles	25/05/2021	Presentación de la declaración de bienes inmuebles, de las propiedades inscritas en el cantón de Pérez Zeledón	Municipalidad de Pérez Zeledón
No afectación del Impuesto sobre bienes inmuebles	31/07/2020	Exoneración al pago anual sobre el impuestos de bienes inmuebles según Ley 7509	Municipalidad de Pérez Zeledón
Solicitud de Licencia Municipal	29/05/2020	Trámite del permiso para el otorgamiento de licencias municipales que autorizan la operación de actividades productivas y lucrativas en el cantón de Pérez Zeledón	Municipalidad de Pérez Zeledón
Declaración Jurada del Impuesto de Patentes.	10/08/2020	Presentación de la declaración Jurada Anual de Ingresos Brutos, para determinación del Impuesto de Patentes.	Municipalidad de Pérez Zeledón
Exoneración del Impuesto de Patente	10/08/2020	Solicitud para el trámite de exoneración total o parcialmente, del pago anual del impuesto de patentes municipales en la Municipalidad de Pérez Zeledón.	Municipalidad de Pérez Zeledón



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Tabla 2			
Catálogo Nacional de Trámites			
Nombre de trámite	Fecha de publicación	Descripción	Institución
Apertura y Renovación de Empresa Región Brunca	14/07/2020	Establecer un mismo procedimiento y un único punto de contacto para todos los actos de apertura o renovación de empresas y de solicitudes de bajo riesgo en donde se requiera o no licencia comercial, y/o permiso sanitario de funcionamiento o certificado veterinario de operación.	Municipalidad de Pérez Zeledón
Renovación de Licencias Comerciales	25/05/2023	Corresponde a la renovación quinquenal para la explotación de la licencia comercial extendida por la municipalidad, previa solicitud del interesado.	Municipalidad de Pérez Zeledón
Solicitud de traslado de actividad comercial.	04/07/2023	Traslado de actividad comercial a otra dirección.	Municipalidad de Pérez Zeledón
Adjudicación de la Derecho de Cementerio	06/03/2024	Incorporación dentro de CNT, del Trámite de Adjudicación de Derecho de Cementerio, esto debido a la necesidad de mantener la capacidad de los Cementerios Municipales suficientes para lograr adjudicar un derecho para realizar la sepultura cuando un ciudadano lo solicite, de manera ágil y oportuna.	Municipalidad de Pérez Zeledón

El anterior listado presentado en la tabla 1 corresponde al inventario de bienes y servicios realizado por la Contraloría de Servicios durante el año 2022, sumado a lo anterior se presentan en la tabla 2 los trámites debidamente aprobados y publicados en el Catálogo Nacional de Trámites.



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

La Municipalidad de Pérez Zeledón mediante la página web de la institución ha proporcionado para que los usuarios presenten sus gestiones en la dirección https://perezzeledon.go.cr/index.php/municipalidad/municipalidad/contraloria-de-servicios.html?switch_to_desktop_ui=1?date=2018-01-23-08-00%27a=0?date=2018-09-28-00-00 ; así mismo en el sitio web www.perezzeledon.go.cr, en el módulo de servicios en línea información sobre horarios, tarifas de los diferentes tributos, formas de pago, trámites de visado de planos de la plataforma ATP, pagos en línea de alquileres, actualización de datos, entre otros.

Sumado a lo anterior posee información sobre rutas y recorridos de servicio de recolección de residuos, estacionamiento autorizado; en cuanto a información adicional para los usuarios y visitantes se ha dispuesto información sobre rutas de autobuses, información de sitios turísticos, información general de cantón, normativa, formularios y documentos.

Por su parte para la gestión de permisos construcción, estos son tramitados por medio de la plataforma APC, para facilitar a personas, profesionales y desarrolladores de la construcción el trámite de aprobación de proyectos de construcción de manera digital.

Otro elemento importantes de resaltar es la inclusión de parte de los trámites que se realizan dentro del Catálogo Nacional de Trámites, a través de la plataforma del MEIC, Trámites Costa Rica, disponible en el sitio web <https://tramitescr.meic.go.cr/>.



2. Estudios e Investigaciones Realizadas

2.1. Estudios realizados

Para el año 2023, se realizó el estudio correspondiente al servicio de aseo de vías el cual se denominó “INFORME PERCEPCION DE SERVICIO DE LIMPIEZA Y ASEO DE VIAS AÑO 2023” con el propósito de medir la percepción de los usuarios del servicio sobre la calidad con la que es prestado por la institución.

2.2. Metodología Utilizada

Esto debido a la capacidad de la Contraloría de Servicios y recursos con lo que contó para el periodo 2023, la metodología utilizada es de tipo investigación descriptiva analítica, la cual consiste en aplicar una encuesta a los contribuyentes sobre el servicio brindado por la Municipalidad de Pérez Zeledón de limpieza y aseo de vías, y así conocer su percepción acerca de este servicio que reciben por parte de la institución, conforme a una serie de dimensiones y atributos para ser valorados por las personas usuarias. Al hacer referencia al tipo de investigación descriptiva señala que:

“...su objetivo central es la descripción de fenómenos. Se sitúa en un primer nivel de conocimiento científico. Usa la observación, estudios correlaciones y de desarrollo” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003: 117).

Ya propiamente para el análisis de los resultados obtenidos, en la aplicación de la encuesta se estableció que la persona usuaria pueda brindar su percepción respecto al servicio de limpieza y aseo de vías, utilizando una escala de grado de satisfacción, del 1 al 5, en donde 1 es muy insatisfecho y 5 es completamente satisfecho, desagregado de la siguiente manera:



- 1 = Muy insatisfecho,
- 2 = Insatisfecho,
- 3 = Ni insatisfecho/ni satisfecho,
- 4 = Satisfecho,
- 5 = Muy satisfecho.

2.3. Principales resultados

Dentro de los principales resultados que se obtuvieron de la investigación se destacan:

- a. Los usuarios entrevistados manifiestan estar muy satisfechos con el servicio de aseo de vías, así como con la limpieza de la ciudad de San Isidro de El General.
- b. De igual forma se encuentran muy satisfechos con el trato, presentación personal, equipos y materiales utilizados en la prestación del servicio.
- c. Debe existir mejor coordinación con el servicio de recolección de residuos, para realizar el retiro de los desechos de las vías de la ciudad de una manera más ágil, para evitar la acumulación de esos residuos una vez almacenados en las bolsas.
- d. Es necesario valorar la ampliación del servicio de aseo de vías a otros puntos cercanos a la ciudad, que corresponden a una zona más residencial, así como a otros puntos y poblados del cantón.

2.4. Limitaciones en la realización del estudio

Para la realización de estudio se formuló de acuerdo a las capacidades instaladas de la Contraloría de Servicios, de ello que para el caso actual la limitación más importante es la capacidad del recurso humano para la aplicación de las encuestas de manera presencial, esto debido a que no fue posible realizarlas de manera digital por la limitación de no contar con una base de datos de los usuarios del servicios ligada a correos electrónicos, debido al cambio en el sistema utilizado



por la institución, para la utilización de la plataforma digital Forms, disponible para ello por la institución, situación que se está tratando de subsanar para futuros estudios.

2.5. Documentos relevantes

Como parte de las labores realizadas por esta contraloría, se adjuntan en la sección de anexos las imágenes correspondientes a la presentación realizada sobre los resultados de estudio señalado en esta sección del informe.



BIBLIOGRAFIA

Marín, A. & Calderón, S. (2024). 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, 2024.



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

ANEXOS