

MUNICIPALIDAD DE PÉREZ ZELEDÓN

Cédula Jurídica 3-014-042056

CONTRALORÍA DE SERVICIOS



INF-007-2024-CDS INFORME CUATRIMESTRAL DE LABORES AÑO 2024

Elaborado por
Erick Fallas Montero
Contralor

Diciembre, 2024



Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	2
1. Información general de la Contraloría de Servicios.....	3
1.1. Bienes y Servicios Institucionales	4
2. Estudios e Investigaciones Realizadas.....	8
2.1. Estudios realizados	8
2.2. Metodología Utilizada en los estudios	9
3. Principales resultados de las gestiones atendidas.....	9
3.1. Consultas registradas	10
3.2. Inconformidades externas	12
4. Ejecución metas del plan de trabajo.....	16
5. Principales necesidades de la Contraloría de Servicios.....	16
Bibliografía.....	17



1. Información general de la Contraloría de Servicios

Este informe comprende el periodo que corresponde del 01 de enero del 2024 al 13 de diciembre de 2024, 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 según 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 parcial, 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 y el Reglamento de Planificación y Presupuestario Institucional 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.

Con lo anterior se señala que existen algunas diferencias con respecto al formato utilizado en el periodo anterior, así mismo se plantea que este instrumento sea claro, concreto y en un lenguaje que se de fácil comprensión del lector y que sirva como insumo para la toma decisiones de las autoridades institucionales.



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

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 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)	



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

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
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



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Tabla 2			
Catálogo Nacional de Trámites			
Nombre de trámite	Fecha de publicación	Descripción	Institución
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
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.

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 2024, se realizó el estudio correspondiente al servicio de aseo de vías y al servicio de Recolección de Residuos con el propósito de medir la percepción de los usuarios del servicio sobre la calidad con la que es prestado por la institución.

Sin embargo, en procura del máximo aprovechamiento de los recursos asignados a esta Contraloría de Servicios, metodológicamente se planteó la recopilación de la información por medio de una encuesta virtual, por medio de la plataforma Microsoft forms, sin embargo, en ambos casos ha sido muy poca la aceptación de los usuarios de llenar dicho formulario, situación en la que han intervenido varios factores como lo son la desconfianza debido a la gran cantidad de intentos de estafas por medio electrónicos, así expuesto por muchos ciudadanos que realizaron la consulta sobre el si era real que se estuviera realizando de esa manera, otro elemento es la brecha tecnológica que existe aún, muchos ciudadanos no utilizan de manera regular los correos electrónicos, lo que imposibilita el acceso al formulario.

Adicionalmente y no menos importante también pudo haber afectado la calidad de la información sobre la base de correos electrónicos que posee la municipalidad, con respecto a los usuarios de esos servicios, esto debido a que muchos usuarios no poseen correo electrónico dentro de su información, correos que no corresponden al usuario o poseen errores en su descripción.

A la fecha de emisión de este informe y luego de haber enviado más de tres mil correos electrónicos, se pudo realizar el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas y se emitieron los informes correspondientes, los cuales fueron remitidos a los administradores de esos servicios, con el propósito de que analicen los resultados y tomen en consideración las recomendaciones emitidas.



2.2. Metodología Utilizada en los estudios

Esto debido a la capacidad de la Contraloría de Servicios y recursos con lo que contó para el periodo 2024, 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 pudiera 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.

3. Principales resultados de las gestiones atendidas

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 el primer semestre del año 2024. 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.

3.1. Consultas registradas

La tabla 3 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, es importante indicar que se han recibido gran cantidad de llamadas para consultar sobre la ampliación de la ruta de recolección de basura y para consultar sobre la asignación de citas para el trámite de exoneración de bienes inmuebles, consultas sobre declaraciones de bienes inmuebles y medios de pago virtual o electrónico, estado de algún trámite (Uso de suelo, alineamiento, visado de planos); mismas que para efectos de la estadística son registradas.

Tabla 3				
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 patente	12	12	100.00%
2	Consulta de exoneración de bienes inmuebles	18	18	100.00%
3	Consulta sobre visado de plano	22	20	90.91%
4	Consulta de tarifa de recolección de basura	10	10	100.00%
5	Consulta de expediente cobro judicial	12	11	91.67%
6	Consulta sobre la exoneración de acuerdo a la ley 10359	8	8	100.00%
7	Consulta de actividad comercial sin patente	7	7	100.00%
8	Consulta tramite de solicitud de certificación de impuestos	4	4	100.00%
9	Consulta sobre cuentas para realizar cancelación de partes	8	8	100.00%
10	Consulta sobre cual oficina es SSM y donde se encuentra	1	1	100.00%
11	Consulta sobre decreto que hable donde la comunidad debe aportar dinero para reparación de caminos	2	2	100.00%
12	Consulta sobre si se debe tener permiso de construcción para realizar la construcción de tapia protectora para evitar deslizamiento de tierra a la casa	3	3	100.00%
13	Consulta sobre inspección	28	28	100.00%



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Tabla 3

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
14	Consulta sobre proyectos artísticos	2	2	100.00%
15	Consulta sobre propietario de inmueble	3	3	100.00%
16	Consulta valor declarado de propiedades	5	5	100.00%
17	Consulta sobre trámites de usos de suelo	12	12	100.00%
18	Consulta sobre envío de documentos vía correo	6	6	100.00%
19	Consulta procedimiento de inconformidad en contraloría de servicios de AyA	6	6	100.00%
20	Consulta sobre error en pagos en línea	4	4	100.00%
21	Consulta sobre procedimiento de audiencia pública	1	1	100.00%
22	Consulta sobre cuentas para realizar depósito	12	12	100.00%
23	Consulta sobre requisitos para personería jurídica	1	1	100.00%
24	Consulta sobre correo de funcionario	5	5	100.00%
25	Solicitud de duplicado de recibo	2	2	100.00%
26	Consulta sobre cobro de basura	28	17	60.71%
27	Consulta de correo para solicitar una certificación	4	4	100.00%
28	Consulta si feriado se hace recolección de basura	3	3	100.00%
29	Consulta sobre procedimiento en ruta Nacional	2	2	100.00%
30	Consulta procedimiento a seguir por la instalación de una torre	1	1	100.00%
31	Consulta sobre trámites en Oficina Monte General	16	16	100.00%
32	Consulta sobre trámite de Uso de Suelo	37	36	97.30%
33	Consulta sobre Recolección de Basura	21	21	100.00%
34	Consulta sobre tramite presentado ante la Secretaria del Consejo	4	3	75.00%
35	Permiso de construcción	6	6	100.00%
36	Petición y Solicitud de Información del POT	12	12	100.00%
37	Consulta y acompañamiento pagos en línea	3	3	100.00%
38	Consulta sobre estado de una propiedad baldío	4	4	100.00%
39	Consulta sobre trámite de Uso de Suelo	6	6	100.00%
40	Consulta sobre horarios de servicio de recolección de residuos	18	18	100.00%
41	Consulta sobre alineamiento de plano	6	6	100.00%
42	Consulta arreglo de pago	6	6	100.00%
43	Solicitud de video de cámara de vigilancia	3	3	100.00%
44	Consulta procedimiento denuncia de construcción sin	4	4	100.00%



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Tabla 3				
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
	permiso			
45	Incidente Reportado a Comité Municipal de Emergencias	4	4	100.00%
46	Consulta sobre proyecto Santa Cecilia	16	16	100.00%
47	Consulta proyecto San Francisco	12	12	100.00%
48	Alcantarillado Pluvial	15	12	80.00%
49	Consulta sobre llamada tipo estafa, sobre impuestos pendientes	22	22	100.00%
50	Consulta sobre proyecto asfaltado San Andrés	2	2	100.00%
		449	430	95.77%

3.2. Inconformidades externas

Durante el periodo se han tramitado una serie de gestión, correspondientes a inconformidades de los usuarios, en varias dimensiones, dentro de las que destacan Información, siendo esta la que posee mayor recurrencia entre los usuarios, otras como atención a la persona usuaria, tramitología y gestión de procesos, se muestran en las siguientes tablas en detalle.



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

No.	Tabla 4									
	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	Inconformidad sobre la recolección de residuos orgánicos	Gestión Ambiental	Basura	7	7		0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Inconformidad por cerradura del baño	Obras Municipales	Baño	1	1		0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Inconformidad sobre Aseo de vías	Gestión Ambiental	Limpieza de acera y caño	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
6	Inconformidad sobre atención del guarda de Seguridad del CIAT	Gestión Tributaria	CIAT	1	1		0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Inconformidad sobre Funcionamiento de Abastecedor Santa Fe	Licencias y Patentes	Patentes y Licencias	1	1		0	100.00%	0.00%	0.00%
10	No se responde en la extensión telefónica	Alcaldía, Ordenamiento Territorial, Asesoría Jurídica, Gestión Ambiental, Gestión Vial, Plantel Municipal,	Información al contribuyente	12	9		3	75.00%	0.00%	25.00%
11	No se responde en la central telefónica	Recepción	Información al contribuyente	5	3		2	60.00%	0.00%	40.00%
TOTAL				29	23	1	5	79.31%	3.45%	17.24%



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

No.	Tabla 5									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
	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	Atención inadecuada en el CIAT	Centro Integrado de Administración Tributaria	Cajas de Pago	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

No.	Tabla 6									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
	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	Denuncia construcción sin permiso en Peñas Blancas	Control Constructivo	Permisos de Construcción	3	2	1	0	66.67%	33.33%	0.00%
2	Denuncia de local comercial sin licencia	Licencias y Patentes	Licencia comercial	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
TOTAL				5	3	2	0	60.00%	40.00%	0.00%



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

No.	Tabla 7									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)									
	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	Daño en portón de residencia privada por camión recolector	Gestión Ambiental	Recolección de Residuos	1	1			100.00%	0.00%	0.00%

4. Ejecución metas del plan de trabajo

En cumplimiento con lo establecido en el plan de trabajo, se han atendido la totalidad de las gestiones presentadas por parte de los usuarios ante la Contraloría de Servicios, así mismo se ha dado seguimiento a las recomendaciones emitidas en los procedimientos que así lo han requerido.

Los funcionarios de la Contraloría de Servicios han participado de algunas capacitaciones impartidas por IFAM, MIDEPLAN, INEC, MEIC y RACSA, Ministerio de Trabajo, como parte la creación de las capacidades de esa dependencia para la generación de propuestas que lleven al mejoramiento con el que se prestan los servicios municipales.

5. Principales necesidades de la Contraloría de Servicios

Asignación de presupuesto para la compra y mejoramiento del mobiliario de la oficina, debido a que el que se utiliza actualmente presenta un deterioro muy notorio debido al uso y el paso del tiempo, ya que ese mobiliario fue trasladado alguno y otro es prestado por otras dependencias, para ello se estima conveniente que para la realización de futuros presupuestos ordinarios o extraordinarios se tome en consideración de la asignación de recursos para su adquisición.

Análisis y aprobación del Manual de Atención a la Persona Usuaría, el cual fue solicitado traslado para análisis al Proceso de Asesoría Jurídica desde el 05 mes de abril del año 2022 y a la fecha no se ha tenido respuesta de parte de esa dependencia.



Bibliografía

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.