

MUNICIPALIDAD DE PÉREZ ZELEDÓN

Cédula Jurídica 3-014-042056

CONTRALORÍA DE SERVICIOS



INF-007-2025-CDS INFORME CUATRIMESTRAL DE LABORES AÑO 2025

Elaborado por
Erick Fallas Montero
Contralor

Diciembre, 2025



Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	2
1. Información general de la Contraloría de Servicios.....	3
1.1. Bienes y Servicios Institucionales	3
2. Estudios e Investigaciones Realizadas.....	7
2.1. Estudios realizados	7
2.2. Metodología Utilizada en los estudios	9
3. Principales resultados de las gestiones atendidas.....	10
3.1. Consultas registradas	10
3.2. Inconformidades externas	12
3.3. Otras gestiones.....	18
4. Ejecución metas del plan de trabajo	19
5. Principales necesidades de la Contraloría de Servicios.....	19
Bibliografía.....	20



1. Información general de la Contraloría de Servicios

Este informe comprende el periodo que corresponde del 01 de enero del 2025 al 12 de diciembre de 2025, 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.

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



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

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)	

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



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

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



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.

Adicionalmente 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 2025, se realizó el estudio correspondiente al servicio de aseo de vías, servicio de Recolección de Residuos y Mantenimiento de Zonas Verdes con el



propósito de medir la percepción de los usuarios del servicio sobre la calidad con la que es prestado por la institución, y a la fecha de este informe se está realizando el análisis de los datos recolectados para emitir en el cierre del año el informe del estudio de percepción del Servicio de Parques y Ornato.

Sin embargo, en procura del máximo aprovechamiento de los recursos asignados a esta Contraloría de Servicios, metodológicamente se realizó la recopilación de la información por medio de una encuesta virtual, por medio de la plataforma Microsoft forms, sin embargo, 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, como medida adicional para promover la participación de los ciudadanos, se realizó la publicación por los medios electrónicos de la institución para informar de la remisión de los correos electrónicos y no generar confusión o desconfianza de los usuarios.

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 seis mil correos electrónicos, se pudo realizar el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas y se emitieron dos de los informes correspondientes, los cuales fueron



enviados 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 2025, 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 año 2025. 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 Sistema de pago en línea	20	20	100.00%
2	Gestión de cobro judicial y pago de impuestos	5	5	100.00%
3	Consulta sobre exoneración adultos mayores en condición de pobreza	12	12	100.00%
4	Consulta sobre cita para exonerar y declarar bienes inmuebles	8	8	100.00%
5	Consulta sobre pendiente de pago de impuestos	20	20	100.00%
6	Consulta sobre constancia de valor fiscal	9	9	100.00%
7	Consulta para tramite de cita para exoneración	19	19	100.00%
8	Consulta sobre multas ley de parquímetros	26	26	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
9	Consulta sobre horarios del servicio de Recolección	15	15	100.00%
10	Consulta sobre pendiente de pago impuestos	32	32	100.00%
11	Consulta sobre exoneración bienes inmuebles	18	18	100.00%
12	Tramite de declaración de bienes inmuebles	12	12	100.00%
13	Consulta sobre números de teléfono de otras instituciones	6	6	100.00%
14	Consulta sobre tramite de reclamo por servicio de agua potable	3	3	100.00%
15	Consulta sobre última declaración de propiedades	6	6	100.00%
16	Consulta ruta de servicio de recolección de residuos	10	10	100.00%
17	Consulta sobre recolección de basura	3	3	100.00%
18	Consulta sobre Sistema de pago en línea	10	10	100.00%
19	Consulta sobre Autorización de ACAM	1	1	100.00%
20	Consulta sobre organización feria de empleo	1	1	100.00%
21	Consulta sobre Permiso de Construcción	5	5	100.00%
22	Consulta Exoneración de Patentes	1	1	100.00%
23	Consulta trámite de Junta Vial	1	1	100.00%
24	Consulta sobre videos de vigilancia	1	1	100.00%
25	Consulta sobre tramite uso de suelo	5	5	100.00%
26	Consulta exoneración de Bienes Inmuebles	1	1	100.00%
27	Consulta sobre trámite para denuncia de locales sin patente	1	1	100.00%
28	Consulta sobre existencia de procedimiento	1	1	100.00%
29	Consulta sobre árbol en cause de quebrada	1		0.00%
30	Consulta sobre pago en línea de parquímetros	2	2	100.00%
31	Consulta sobre constancia de impuestos	1	1	100.00%
32	Consulta sobre llamadas estafas	7	7	100.00%
33	Consulta sobre trámite para construcción de muro	1	1	100.00%
34	Consulta trámite en contraloría de servicios de Hospital Escalante Pradrilla	1	1	100.00%
35	Consulta sobre intervención en camino afectado por trabajo de ASADA	1	1	100.00%
36	Consulta sobre pendiente de pago de impuestos	1	1	100.00%
37	Consulta sobre administración canchas de futbol	1	1	100.00%
38	Consulta sobre moto que circula por la acera	1	1	100.00%
39	Consulta sobre inspección de reparación de camino	1	1	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
40	Consulta sobre inspección de tramite uso de suelo	1	1	100.00%
41	Consulta sobre donde trasladar un documento para que realicen la recolección de basura	1	1	100.00%
42	consulta sobre trámite para la limpieza de un lote Municipal	1	1	100.00%
43	Consulta sobre actividad comercial sin patente	1	0	0.00%
44	Consulta sobre trabajos realizados en Quizarra	1		0.00%
45	Consulta sobre trámite para el camión recolector pase al frente de la casa	1	1	100.00%
46	Consulta sobre mantenimiento de zonas verdes (Barrio el Silencio)	1	1	100.00%
47	Consulta sobre trabajo en camino en Montecarlo	1	1	100.00%
48	Consulta sobre rechazo sobre visado de fraccionamiento	1	1	100.00%
49	Consulta sobre uso de suelo	15	15	100.00%
50	Consulta sobre procedimiento de visado de plano	1	1	100.00%
51	Consulta sobre pendiente de pago de impuestos	1	1	100.00%
52	Consulta sobre pendiente de pago de impuestos	1	1	100.00%
53	Consulta sobre Sistema de pago en línea	1	1	100.00%
54	Consulta sobre pendiente de pago de impuestos	1	1	100.00%
55	Consulta sobre requisitos para retiro de Patente Municipal	1	1	100.00%
56	Consulta Reclutamiento Policía Municipal	1	1	100.00%
57	Consulta sobre tarifa y horario Recolección de Basura	1	1	100.00%
58	Consulta tramite uso de suelo	1	1	100.00%
59	Consulta sobre apelación de un parte de estacionómetros	1	1	100.00%
60	Consulta sobre el Plan Operativo	1	1	100.00%
61	Consulta sobre Circular con respecto a los juegos pirotécnicos	1	1	100.00%
		306	303	99.02%

3.2. Inconformidades externas



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

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 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	Trato inadecuado en el trámite de avalúo	Valoración	Avalúo de propiedad	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Acumulación de basura ya que el camión recolector no puede ingresar por la alameda	Recolección de Basura	Recolección de Basura	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
3	Consulta sobre acciones pendientes en realizar en reparaciones en camino, inconformidad por retraso	Gestión Vial	Caminos	1				0.00%	0.00%	0.00%
4	Tramite de compra de Boletas de Estacionamiento	Control y Seguridad Ciudadana	Parquímetros	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
5	Inconformidad sobre realización de boleta de estacionamiento	Control y Seguridad Ciudadana	Parquímetros	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
6	Inconformidad sobre del trato del Oficial de Seguridad	Atención Tributaria	CIAT	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				6	5	0	0	83.33%	0.00%	0.00%

No.	Tabla 5									
	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	Incumplimiento en la realización de trabajos requeridos en la red vial cantonal	Gestión Vial	Mantenimiento de la red vial cantonal	1	1	1		100.00%	100.00%	0.00%
2	Incumplimiento de en el servicio de recolección de residuos	Gestión Ambiental	Servicio de recolección de Residuos	3	2	1		66.67%	33.33%	0.00%
3	Falta de limpieza antiguo parte de la madre	Servicios Municipales	Aseo de Vías y Sitios Públicos	1	1	1		100.00%	100.00%	0.00%
4	Taller Clandestino Barrio La Pradera	Licencias y Patentes	Patentes	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
5	Incumplimiento de en el servicio de recolección de residuos	Gestión Ambiental	Servicio de recolección de Residuos	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
6	Exceso de requisitos en visado municipal de planos	Control Catastral	Visado de Planos	2	1	1		50.00%	50.00%	0.00%
7	El camión recolector no se llevó reciclaje	Gestión Ambiental	Servicio de recolección de Residuos	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
8	El camión recolector no se llevó la basura	Gestión Ambiental	Servicio de recolección de Residuos	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
9	El camión recolector no se llevó la basura	Gestión Ambiental	Servicio de recolección de Residuos	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
10	El camión recolector no se llevó la basura	Gestión Ambiental	Servicio de recolección de Residuos	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
11	El camión recolector da una vuelta donde hay una tubería	Gestión Ambiental	Servicio de recolección de Residuos	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
12	El camión recolector no se llevó la basura	Gestión Ambiental	Servicio de recolección de Residuos	1	1			100.00%	0.00%	0.00%



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

			Residuos							
13	Inconformidad sobre respuesta tardía sobre visado de fraccionamiento	Control Catastral	Visado de Planos	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
14	El camión recolector no se llevó la basura	Gestión Ambiental	Servicio de Recolección de Residuos	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
15	Construcción sin los permisos respectivos Morete	Planificación Territorial	Control Constructivo	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
16	Colocación de tendido eléctrico en vía pública	Gestión Vial	Mantenimiento de la red vial cantonal	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
17	Construcción sin los permisos respectivos Calle Barrantes	Planificación Territorial	Control Constructivo	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
18	Construcción sin los permisos respectivos Morete	Planificación Territorial	Control Constructivo	1	1			100.00%	0.00%	0.00%
19	Inundaciones dentro de la propiedad debido al alcantarillado	Gestión Vial	Mantenimiento de la red vial cantonal	1				0.00%	0.00%	0.00%
20	El camión recolector no se llevó la basura	Gestión Ambiental	Servicio de Recolección de Residuos	2				0.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				19	17	4	0	89.47%	21.05%	0.00%



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

No.	Tabla 6									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)									
	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	En una propiedad de la Municipalidad viven indigentes	Servicios Municipales	Servicios Municipales	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

3.3 Otras gestiones

Tabla 7												
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
Denuncia	Externa	Respuesta Incompleta sobre Gestión presentada	Atención a la persona usuaria	Catastro	Gestión Vial Cantonal	1	1		0	0%	100%	0%
Denuncia	Externa	Actos indebidos con uno de los constructores externos del cementerio	Uso inadecuado de los recursos institucionales	Cementerio	Cementerio	1	1		0	100%	0%	0%
Denuncia	Externa	Actos indebidos con uno de los constructores externos del cementerio	Uso inadecuado de los recursos institucionales	Cementerio	Cementerio	1	1		0	100%	0%	0%

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.