



**MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS,
SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL
APDO 13-4.400 CIUDAD QUESADA, SAN CARLOS
TEL. 24-01-09-15 / 24-01-09-16**

1 **ACTA 59-2025**

2 **SESIÓN EXTRAORDINARIA**

3
4 VIERNES TRES DE OCTUBRE DEL DOS MIL VEINTICINCO A LAS DIECISIETE
5 HORAS CON TRES MINUTOS EN EL SALÓN DE SESIONES DE LA
6 MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS.

7
8 **ASISTENCIA. –**

9 **MIEMBROS PRESENTES:**

10
11 **REGIDORES PROPIETARIOS, SEÑORES (AS):** Raquel Tatiana Marín Cerdas
12 (Presidente Municipal), Sergio Chaves Acevedo (Vicepresidente Municipal), Anadis
13 Huertas Méndez, Ashley Tatiana Brenes Alvarado, Flor de María Blanco Solís, Melvin
14 López Sancho, Crisly Rebeca González Sánchez, Esteban Rodríguez Murillo, Jorge
15 Antonio Rodríguez Miranda.-

16
17 **REGIDORES SUPLENTE, SEÑORES (AS):** Álvaro Ignacio Esquivel Castro,
18 Marianela Murillo Vargas, Marco Aurelio Sirias Víctor, Amalia Salas Porras, Juan Pablo
19 Rodríguez Acuña, Mariam Torres Morera. -

20
21 **SÍNDICOS PROPIETARIOS, SEÑORES (AS):** Alice Corrales Calvo, Alejandra Marín
22 Alpízar, Yerlin Melania Rodríguez Navarro, Luzana María Maradiaga Jiménez, María
23 Zoraida Pérez Acuña, Alberto Vargas Rodríguez, Carmen Lidia Quirós Corrales, Susan
24 María Araya Blanco, Lourdes Rocío Alvarado Alpízar, Julio César Araya Murillo, Fidel
25 Rodríguez Zamora, José Luis Mora Sibaja. --

26
27 **SÍNDICOS SUPLENTE, SEÑORES (AS):** Emanuel Salazar Solís, Juan Pablo
28 Gamboa Miranda, Luis Ángel Hidalgo Rojas, Manuel Enrique Salas Matarrita, Emma

1 Patricia Rojas Chaves, Eduard Andrey Salas Sancho, Susan María Araya Blanco, Jose

2 Alejandro Carvajal Araya, Priscila Rodríguez Sánchez. –

3

4 **ALCALDE MUNICIPAL:** Juan Diego González Picado. –

5

6 **SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL:** Ana Patricia Solís Rojas. –

7

8 **ASISTENTES POR INVITACIÓN:** Alberto Blanco Vega, Joice Murillo Delgado,

9 funcionarios del Departamento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de

10 San Carlos.-

11

12 **VISITANTES:** Medios de comunicación. –

13

14 **MIEMBROS AUSENTES (CON EXCUSA):** Luisa María Chacón Caamaño (fuera del

15 país), Carlos Mario González Rojas (fuera del país).-

16

17 **MIEMBROS AUSENTES (SIN EXCUSA):** Jorge Luis Zapata Arroyo, Eduardo Salas

18 Rodríguez, Efrén Zúñiga Pérez, Hellen María Chaves Zamora, Verónica Rodríguez

19 Rodríguez, Lucía Corrales Arias.-

20

21

ARTÍCULO I.

22

LECTURA DEL ORDEN DEL DÍA. -

23

24 La señora Raquel Tatiana Marín Cerdas, Presidente Municipal, procede a dar lectura

25 al orden del día, el cual se detalla a continuación:

26

27 **1.-** Comprobación del Quórum. –

28

29

1 **2.-** Lectura del orden del día aprobado mediante el **Artículo N° XI, Acuerdo N°46, Acta**
2 **N°58**, en la Sesión Ordinaria celebrada el lunes 29 de septiembre del 2025, en el Salón
3 de Sesiones de la Municipalidad de San Carlos. Atención a representantes de la
4 Cámara Nacional de Productores y Exportadores de Piña (CANAPEP).

5
6 **Temas a tratar:**

- 7
- 8 a) La forma en que se produce la piña en Costa Rica bajos los estándares
 - 9 promovidos por CANAPEP.
 - 10 b) Identificación y características de los miembros que integran esta Cámara.
 - 11 c) Posición de CANAPEP sobre temas de interés y preocupación ciudadana,
 - 12 incluyendo:
 - 13 - La presencia de la mosca de la piña.
 - 14 - El incumplimiento del pago a la CCSS, salarios mínimos e INS por parte de
 - 15 algunos actores del sector.
 - 16 - Los casos relacionados con contaminación de contenedores con droga
 - 17 vinculados a exportaciones de piña.
 - 18 - Impacto ambiental y social
- 19

20 **3.-Oración. –**

21

22 La señora Raquel Tatiana Marín Cerdas, Presidenta Municipal, informa que, por temas
23 logísticas, no fue posible coordinar adecuadamente la audiencia que se tenía
24 programada para el día de hoy. La idea es que la Secretaría del Concejo coordine la
25 reprogramación de dicha audiencia con los representantes de la Cámara Nacional de
26 Productores y Exportadores de Piña para el próximo 17 de octubre. En su lugar, se
27 propone modificar el orden del día para tratar hoy el tema titulado: “Presentación de
28 los Resultados del Primer Semestre de la Encuesta del Índice de Gestión de los
29 Servicios Municipales 2025”.

1 **SE ACUERDA:** Acoger la moción de orden tal y como fue presentada. **Votación**
2 **unánime y en firme.-**

3

4

ARTÍCULO II.

5

ORACIÓN. -

6

7 La señora Priscila Rodríguez Sánchez, Síndica del Distrito de Monterrey, dirige la
8 oración.–

9

10

ARTÍCULO III.

11 **INFORME DE LOS RESULTADOS DEL PRIMER SEMESTRE ENCUESTA ÍNDICE**

12 **DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2025.-**

13

14 ➤ **Resultados Primer Semestre Encuesta Índice de Gestión de los Servicios**
15 **Municipales 2025.-**

16

17 Se recibe a los señores Alberto Blanco Vega y Joice Murillo Delgado, del Departamento
18 de Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San Carlos, quienes exponen
19 amplia y detalladamente la siguiente información:

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

ESTUDIO DE IMPACTO DEL SERVICIO BRINDADO POR LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE LAS VARIABLES DEL ÍNDICE DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL AÑO 2025



DESARROLLO URBANO VILLA QUESADA, SAN CARLOS



**PROCESO DE LICITACIÓN 2023 LD - 000044-0003600001
Adjudicatario: Lic. José Fabio Escalante Soto MBA - Colegiado CPCECR 40963**

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29

Tabla de contenido

PORTADA 1

TABLA DE CONTENIDO 2

INTRODUCCIÓN 4

FUNDAMENTO JURÍDICO 6

INSTRUMENTO A COMPLETAR POR LA MUNICIPALIDAD: 10

MARCO METODOLÓGICO 14

Lista de las Variables a Investigar 2025 16

AMBIENTALES 16

URBANISMO 17

GESTIÓN VIAL 17

SOCIALES, CULTURALES Y DEPORTIVAS 18

AGUA POTABLE 18

 o **SEGURIDAD Y VIGILANCIA** 18

Sobre la ejecución del trabajo 19

 La obtención de la muestra 19

 Sobre el método de realización 21

 Sobre el periodo en el que se realizó el presente estudio 22

 Sobre el análisis de los resultados finales 22

El Formato de Calificación 23

RESULTADOS DEL ÚLTIMO ÍNDICE DE GESTIÓN MUNICIPAL 24

Sobre el formato en la práctica 26

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DEL AÑO 2025 27

RESULTADOS DEL PRIMER LEVANTAMIENTO MUESTRAL 28

 ¿Le invita la municipalidad a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos? 28

 ¿Sabe si la municipalidad cuenta con una unidad de gestión ambiental institucional encargada de la gestión integral de residuos? 29

 ¿Sabe si existe un centro de recuperación de residuos valorizables municipal o por convenio con emprendimientos locales? 30

 ¿Le invita la municipalidad a realizar recolección separada de residuos, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos? 31

 ¿Cuál es su evaluación sobre la calidad del servicio de recolección de residuos en general brindado al usuario? 32

 ¿Qué calificación le asigna al servicio de aseo de vías y ornato brindado al usuario? 33

 ¿Sabe si la municipalidad cuenta un área para aclarar los requisitos, responsabilidades y obligaciones con relación a los trámites de Uso de Suelo, Permisos de Construcción y Licencias Comerciales? 34

 ¿Qué calificación le asigna al servicio recibido en las áreas de Urbanismo al Usuario? 35

 ¿Qué calificación le brinda al estado de parques, áreas recreativas y recuperación de espacios en su cantón? 36

 ¿Qué calificación le asigna a la labor de Gestión Vial desarrollada por la Municipalidad en el cantón? 37

 ¿Conoce usted los programas sociales que ejecuta la Municipalidad? 38

 ¿Comunica la Municipalidad a sus ciudadanos cuáles son sus programas sociales? 39

 ¿Recibe información sobre los programas sociales por el canal de comunicación que más utiliza? 40

 ¿Qué calificación le otorga a los programas sociales brindados por la Municipalidad? 41

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29

	3
¿Conoce usted los programas educativos, culturales y deportivos que ejecuta la Municipalidad?	42
¿Sabe usted si la municipalidad comunica a sus ciudadanos los programas educativos, culturales y deportivos que ejecuta?	43
¿Recibe usted información sobre los programas educativos, culturales y deportivos de la municipalidad por el canal de comunicación que más utiliza?	44
¿Incentiva la Municipalidad a las personas u organizaciones que contribuyen al desarrollo educativo, cultural y deportivo del cantón?	45
¿Qué calificación le otorga a los programas educativos, culturales y deportivos brindados por la Municipalidad?	46
¿Qué calificación le daría al servicio de agua potable?	47
¿Sabe si la Municipalidad cuenta con un programa de Seguridad y Vigilancia para la población de su cantón?	48
¿Sabe si la Municipalidad desarrolla programas de seguridad y vigilancia en coordinación con la Fuerza Pública y otras instituciones?	49
¿Cómo califica el grado de preparación de los funcionarios de los programas de Seguridad y Vigilancia de la Municipalidad?	50
¿Qué calificación le asigna al servicio de Seguridad y Vigilancia brindado por la Municipalidad?	51
¿Cómo calificaría la atención que brindan los funcionarios municipales?	52
¿Cómo califica el programa de Mercados, Plazas y Ferias?	53
¿Cómo califica la atención dada por la Municipalidad a las emergencias cantonales?	54
¿Cuál de las siguientes redes sociales utiliza más?	55
¿Cuál es el medio de comunicación local que usted más lee o escucha?	56
¿Cuál es su evaluación sobre la labor del Concejo Municipal?	57
¿Cuál es su evaluación de la labor de la Alcaldía?	58
¿Conoce el reglamento de aceras?	59
¿Cómo califica el servicio de construcción y mantenimiento de aceras por parte de la Municipalidad?	60
¿Cómo califica el servicio de parquímetros?	61
¿Está de acuerdo con el servicio de parquímetros?	62
CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	63
PRIMER LEVANTAMIENTO MUESTRAL	63
Cuadro resumen de los resultados obtenidos por variable	63
Análisis de los resultados y observaciones	65
Gráfico de Tendencia de Pensamiento de Variables de IGSM	69

INTRODUCCIÓN

El estudio para la medición de impacto de las variables que contiene el Índice de Gestión de los Servicios Municipales responde al criterio que tienen los ciudadanos con relación a la labor que ejecuta su municipio en cada área programática, sobre la ejecución de los programas específicos para cada comunidad, en el servicio brindado por los diferentes departamentos del municipio a sus usuarios y en cuanto a la efectividad en el alcance de los objetivos trazados por la institución del Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local, Plan Estratégico Municipal, Plan Operativo Anual y Plan de Gobierno de la Alcaldía.

Es evidente que la ejecución de los presupuestos municipales responde a una planificación realizada desde el año anterior cuando las autoridades del municipio presentaron a la Contraloría General de la República el presupuesto para el año siguiente y en este documento se incluye el dinero para la realización de obras y servicios que permitirán alcanzar los objetivos trazados, las solicitudes realizadas por las organizaciones comunales y fuerzas vivas, así como a través de los planes de mejora propuestos por la administración. Esta proyección de trabajo tiene su fundamento en los objetivos trazados en cada uno de los Planes mencionados al final del párrafo primero y para lo que el presente trabajo pretende indicar si los ciudadanos consideran que se abordaron los problemas, si ese abordaje fue eficiente y si fueron atendidas las necesidades de la población de acuerdo con la urgencia y necesidad que se requiere, así como en apego a lo dispuesto por ley para la administración de fondos públicos.

Es de esta manera que la Contraloría General de la República en su informe anual del año 2024, el cual hace referencia a los resultados de la gestión del año 2023, indica:

“El servicio público se define como una forma de acción administrativa, en la que una persona asume la satisfacción de una necesidad general, en ese sentido la idea objetiva del servicio público se combina con principios como generalidad, igualdad, regularidad, continuidad, obligatoriedad y adaptabilidad”. (Informe No. DEFOE-LOC-SGP-00004-2023, Índice de Gestión de los Servicios Municipales, Contraloría General de la República, página 11).

Además indica con relación al sustento jurídico del cual ampliaremos en el siguiente capítulo: *“Sobre el particular, la ley n.º 80033 que se refiere a la Reforma del Artículo n.º 11 de la Constitución Política señala que la Administración Pública en un 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”.* (Informe No. DEFOE-LOC-SGP-00004-2023, Índice de Gestión de los Servicios Municipales, Contraloría General de la República, página 11).

De la misma manera se debe explicar que esta investigación va a permitir que los ciudadanos expresen su opinión sobre la labor realizada por su municipalidad y el impacto que ésta tuvo, pero además permite a la Contraloría General de la República cumplir con el mandato del legislador en cuanto al control que se debe de llevar sobre las disposiciones que pretenden transparencia, rendición de cuentas y evaluación de los resultados, según lo indica de la siguiente forma: *“Al respecto, la Contraloría General de la República como parte de sus procesos de mejora continua y en aras de fortalecer los mecanismos de evaluación para la promoción de la transparencia y rendición de cuentas del sector municipal, se ha dado a la tarea de desarrollar el Índice de Gestión de Servicios Municipales (IGSM). Dicho instrumento constituye un marco de referencia de gran valor que permite conocer el estado de situación en la gestión de los servicios municipales, que dicho sea de paso, son los productos de la gestión municipal que impactan directamente en el ciudadano y por tanto se convierten en mecanismos de generación de valor público”.* (Informe No. DEFOE-LOC-SGP-00004-2023, Índice de Gestión de los Servicios Municipales, Contraloría General de la República, página 11). Es de esta manera que la CGR logra un panorama general de la actividad municipal y con ello la evaluación y control de lo dispuesto por la ley.

FUNDAMENTO JURÍDICO

Como se estableció en la introducción de este documento, el legislador el busca de un mejor control en la ejecución programática de las entidades públicas, en este caso de las municipalidades, requirió el cumplimiento de ciertas obligaciones y la ejecución de controles a lo largo del año para asegurar el mejor uso de los recursos humanos, de capital y financieros, así como la implementación de actividades que conlleven transparencia en la actividad pública, la ejecución de los presupuestos y la rendición de cuentas hacia los ciudadanos.

Es de esta manera que la Procuraduría General de la República en concordancia con lo dispuesto por la norma, mediante el voto C-201-2005 se indica lo siguiente:

“Esta obligación de rendir cuentas por parte del Alcalde, es un aspecto más que ayuda a disminuir la corrupción y a cambiar la idea de responsabilidad en el mismo funcionario ejecutivo, por cuanto ha de tomar conciencia que a partir de su informe será evaluado su desempeño. Es una norma expresa sobre la responsabilidad que de por sí llevaba este funcionario público como cualquier otro, pues como lo ha esbozado nuestro Tribunal Constitucional, en relación a la consulta sobre el proyecto de ley para la reforma del numeral 11 constitucional, ésta lo que hace es explicitar o aclarar los derechos y las responsabilidades que ya existían para los funcionarios e instituciones públicas, originadas en la misma Constitución y demás leyes aplicables”. (Las negritas no corresponden al original).

Así las cosas, el cumplimiento por parte del alcalde de este deber, no sólo es relevante desde la óptica jurídica, sino que se engarza dentro una nueva tendencia que ha adoptado el Estado costarricense, a partir de la reforma del artículo 11 de la Constitución Política, de complementar la legalidad con la eficacia y la eficiencia en la función pública. SABORÍO VALVERDE, Rodolfo, Rendición de Cuentas en Costa Rica. Diagnóstico y Propuesta de Sistematización. Editorial Juricentro, San José, Costa Rica, 2004, página 39, nos recuerda lo siguiente:

“La rendición de cuentas, a partir del enfoque sistemático que dispone la Constitución Política, consiste en la obligación a cargo de todo titular de competencias públicas de actuar apegado al ordenamiento jurídico, de ejercer en forma ética, económica, eficaz y eficiente sus competencias y de generar y proporcionar la información necesaria y suficiente para que su actividad se evaluada. Este concepto implica paralelamente la obligación, a cargo de terceros, de evaluar los resultados de dicha gestión, tomando en cuenta tanto el respeto de las disposiciones normativas aplicables como el cumplimiento de los objetivos y metas previamente establecidos (preferiblemente en el instrumento en que se le asignan los recursos presupuestarios para cumplir con sus funciones) con la consecuente responsabilidad en caso de incumplimiento”. (Las negritas no corresponden al original).

Mediante este voto de la Procuraduría se explica que la rendición de cuentas por parte de las entidades públicas y en nuestro caso las Municipalidades, no se debe limitar a los informes al Concejo Municipal cada mes de marzo, sino que deben ser constantes, en apego a los principios de igualdad, regularidad, continuidad, obligatoriedad y adaptabilidad para que los ciudadanos conozcan el rumbo, los cambios, las mejoras, la aplicabilidad de los recursos públicos y la atención de sus proyectos y sugerencias.

De tal manera 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”.

Ahora bien, para la ejecución de lo dispuesto en todas estas leyes y cumplir con ese mandato, la Contraloría General de la República crea el **ÍNDICE DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES** como una herramienta de recolección de la información de cada programa, cada área, del presupuesto y el impacto que dicha ejecución tiene en la población, de manera

que mediante este instrumento cada institución, en nuestro caso cada municipalidad, obtenga la mayor información posible que le permita crear planes de mejora y programas de trabajo que permitan alcanzar todos sus objetivos.

El siguiente es un ejemplo del indicador y los puntos que solicita completar, entre los que destaca los puntos 13 y 14 en cada ítem, los cuales se requiere que realice una consulta a la población sobre la calidad de los bienes y servicios recibidos, se les otorgue una evaluación a través de la categorización indicada en dicho instrumento y con ello se pueda evaluar finalmente la actividad desarrollada a lo largo el año.

Hemos de indicar que es en este punto en el que la Contraloría General de la República marca la diferencia entre una *“consulta ciudadana de satisfacción de usuario”* versus *“una evaluación de las variables que se contienen en el Índice de Gestión de los Servicios Municipales”*, dado que la primera se verifica a través de variables de satisfacción mientras que la segunda es una evaluación por categorías de calificación.

Veamos las siguientes fotos de lo que muestra el IGSM:

INSTRUMENTO A COMPLETAR POR LA MUNICIPALIDAD:

The screenshot displays a user interface for completing an instrument. At the top, there is a blue button labeled "Regresar a principal". Below it is an orange header bar with the word "Instrucciones". The main content consists of seven numbered steps, each in a blue rounded rectangle:

- 01**: Al momento de abrir el documento proceda a habilitar la función de macros.
- 02**: Acceda a la sección de servicios básicos en el enlace adjunto y proceda a llenar los ítems de forma completa. En los casos que alike, favor completar con cifras completas y exactas. Includes a "Servicios Básicos" button and a person icon.
- 03**: Acceda a la sección de servicios diversificados seleccionando en los enlaces adjuntos los servicios que la municipalidad brinda según corresponda y proceda a llenar los ítems de forma completa. Si no se brinda ninguno de estos servicios no debe completar esta sección. En los casos que alike, favor completar con cifras completas y exactas. Includes buttons for "Agua potable", "Zona Marítima Terrestre", and "Seguridad y Vigilancia", and a person icon.
- 04**: Al completar los ítems proceda a adjuntar la documentación de respaldo según se requiera en el ícono identificado. En caso de no adjuntarse la documentación de respaldo, el indicador no obtendrá puntaje alguno.
- 05**: Al momento de adjuntar la información de respaldo tenga presente que debe disponer de acceso a Internet.
- 06**: Recuerde que en caso de duda sobre algún ítem, puede acceder a la ficha del indicador en ícono identificado. Includes a person icon.
- 07**: Guarde el documento de forma regular y no varíe la extensión .xsm ni el nombre del documento (en caso de guardarlo con una extensión diferente deshabilitará los macros).

Este instrumento contiene los dos ejes principales con las variables de cada programa ejecutado por la Municipalidad y en las que se debe incluir el resultado de la ejecución a nivel presupuestario, de alcance de objetivos, de clasificación de impacto y de satisfacción del ciudadano y aunque es claro el mandato debemos explicar que solamente aplica para las instituciones que en su programación contienen una tasa de cobro para el servicio brindado

o una subvención del servicio a través de recursos propios, lo cual lo podemos observar en la siguiente figura:



En ella se puede verificar que cada uno de los dos ejes “Básicos y Diversificados” contienen variables ubicadas en grandes programas, pero no todas las variables son ofrecidas por la entidad pública, en este caso la Municipalidad, pero que se deben considerar en tanto puedan ser motivo de control por salud o interés público y es la propia Municipalidad como Gobierno Local y Comisión Municipal de Emergencias, la entidad encargada de velar por la seguridad, crecimiento y desarrollo del cantón y sus habitantes. Por eso la sumatoria de los resultados es importante para la Contraloría General de la República, pues de ella se concluye lo siguiente:



Es este nivel de madurez lo que el modelo busca encontrar para cumplir con un proceso meramente jurídico, sin embargo en el siguiente capítulo de metodología podremos entender que en realidad todo este proceso de evaluación lo que permite es que las Municipalidades conozcan tres aspectos principales:

- a. Su evaluación y situación actual.
- b. Lo que es posible mejorar o crear para aumentar el desempeño y eficacia.
- c. Contar con la información suficiente para establecer si la Municipalidad ha crecido, decrecido o se ha mantenido constante en cuanto a los resultados de su gestión durante un periodo de tiempo

Esta evaluación normalmente se hace con el año precedente para poder alcanzar un resultado estadístico comparable y fiable, lo cual lleve a la administración a una mejor toma de decisiones y para ello es que solicita los planes de mejora.

Cada elemento del instrumento permite incluir información suficiente para que la Contraloría pueda evaluar el alcance de la gestión, sin embargo lo hace solamente a nivel cuantitativo pues las evaluaciones cualitativas no son presentadas por la CGR con parámetros de medición específicos, sino solamente como categorías para el establecimiento de un resultados. El modelo indica la palabra "impacto" sin embargo la administración pública no cuenta con la información real y suficiente para sustentar las vías de investigación correctas y que de sus resultados se puedan obtener proyecciones acertadas en cuanto a un verdadero impacto.

Veamos una muestra del instrumento a completar y en el que destaca un folder a mano derecha de la imagen en la que se debe incluir la prueba de la información indicada.

Servicios Básicos									
Eje	Servicio	Etapas	Código Indicador	Detalle	Requerido	Puntaje	Carga de Documentos Respuesta	Foto	
Salubridad	Recolección de residuos	Planificación	1.1.1	¿Regimenta el servicio de recolección de residuos?		0,00			
			1.1.2	¿La municipalidad cuenta con un Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos vigente?		0,00			
			1.1.3	¿Se mantiene actualizada la tasa del servicio? Dígame la fecha de publicación y N.º de la Gaceta		0,00			
			1.1.4	¿Cuenta la municipalidad con alguna estrategia para motivar al ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de los residuos?		0,00			
			1.1.5	¿Cuenta con una unidad de gestión ambiental institucional, encargada de la gestión integral de residuos?		0,00			
		Ejecución	1.1.6	Toneladas de residuos recolectados valorizables		0,00			
			1.1.7	Toneladas de residuos recolectados ¿Se realizó 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?		0,00			
			1.1.8	Unidades habitacionales atendidas con el servicio de recolección selectiva		0,00			
			1.1.9	Unidades habitacionales atendidas con el servicio de recolección ordinaria		0,00			
			1.1.10	Gastos reales del servicio de recolección de residuos		0,00			
			1.1.11	Ingresos reales del servicio de recolección de residuos		0,00			
			1.1.12	Total morosidad de servicio durante el año Total recaudación del servicio puesta al cobro durante el año		0,00			
			1.1.13	¿La municipalidad realizó en el último año una evaluación sobre la calidad del servicio brindado al usuario? Indique el resultado de la evaluación		0,00			
			1.1.14	¿Se generó un plan de mejora en función de las respuestas del usuario?		0,00			

En el punto 13 se puede entender que el modelo requiere una consulta ciudadana para cada una de las variables mientras que para el punto 14 se solicita un Plan de Mejora para que la gestión del año siguiente atienda las necesidades subyacentes, las planificadas y de crecimiento estimado. Es claro que el punto 13 y 14 generan además dos nuevos índices que son revisados por la administración cada año o dos años y que revelan otras situaciones de la gestión municipal como lo son su eficiencia interna en cuanto a procesos y trámites, así como el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

MARCO METODOLÓGICO

Este trabajo tiene su origen en los puntos 13 y 14 de cada uno de los ejes de los servicios básicos y diversificados que integran el Índice de Gestión de los Servicios Municipales en su fase 3, es decir, luego de la inclusión de la información de la fase 1 de planificación y la fase 2 de ejecución.

Es así como el ente contralor no solo contempla en los indicadores la necesidad de tomar en cuenta a los administrados para la fase 1, sino que lo vuelve a considerar en la fase 3, con lo que valida el verdadero objetivo de la herramienta que está dirigida a los ciudadanos, a la ejecución de bienes y servicios para el bienestar e interés general y la fiscalización de la labor pública desde las tres fases mencionadas.

De tal manera que en la lista de elementos a considerar dentro del modelo a investigar se encuentran desde temas de comunicación hasta evaluación de condiciones sociales que no necesariamente son atribuibles a la Corporación Municipal.

Vemos como dentro del tema de Salud Pública, Desarrollo Urbano y Servicios Sociales se consideran tanto elementos de construcción de obra pública como la ejecución de programas de ejecución ambiental, cambio climático, de cultura ambiental, sociales, educativos, culturales y deportivos, mientras que en una segunda fase se consideran asuntos como agua potable, zona marítimo terrestre y seguridad. Es por esto que dentro del marco metodológico se debe tener el cuidado de ejecutar una evaluación de variables que son competentes a la administración municipal, por ejemplo, no se puede considerar la evaluación del agua potable si su administración y ejecución se encuentra en manos de una Asada concesionada directamente por el AyA a través de la ley específica que la faculta para ello, sin embargo es de comprensión general que existan municipios que incluyan la evaluación del servicio para mantener un control sobre un elemento que es fundamental para la salud pública y como gobierno local desea estar al tanto de que se esté brindando adecuadamente. Lo mismo ocurre con el elemento de seguridad y vigilancia, siendo que los temas de seguridad nacional o general se ven muy afectados por las noticias cotidianas de muertes y agresión en general y sin que esto sea responsabilidad de municipios que no cuentan con el servicio de vigilancia

y seguridad, son calificados negativamente cuando el municipio desea incluir la variable (lo cual es incorrecto), simplemente para mantener un control real y efectivo de la opinión de sus vecinos sobre esta materia y la necesidad de crear cuerpos policiales para resolver o apoyar las soluciones que en materia de seguridad urgen de atención.

De esta manera las variables de comunicación se toman importantes, tras entender que la misma herramienta le consulta a las autoridades municipales si emitieron la información correcta y oportuna para que las personas sepan sobre cómo reciclar, sobre programas sociales, sobre el impacto de la labor interna de la municipalidad en cuanto a trámites y procesos. De manera que es a partir de este elemento que la consulta final hecha a los ciudadanos sobre su opinión de la ejecución programática, no es una simple consulta de satisfacción, sino la evaluación de la variable con relación al impacto que tuvo sobre la sociedad en general, sobre un grupo específico, sea pobreza, indigencia, adulto mayor, discapacidad, y otros, que deben ser considerados en la ponderación de los resultados que finalmente vemos en la publicación del índice de cada año.

La siguiente es una lista de los elementos o variables mínimas a considerar dentro de la evaluación y que se ejecutará a través de una consulta a los vecinos del cantón de manera aleatoria, mediante una muestra obtenida de manera proporcional por distrito, según la población que el Instituto Nacional de Estadística y Censos obtuvo a partir del Censo Nacional del año 2021 y que para cada cantón es diferente.

La lista de las variables es la siguiente y se integran en el mismo orden en el que son consultadas por impacto en el IGSM del año 2023, con su proyección para el 2024:

Lista de las Variables a Investigar 2025

AMBIENTALES

- Estrategia para motivar al ciudadano a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de los residuos 2023
- Unidad de Gestión Ambiental 2023
- Cuenta con un centro de recuperación de residuos valorizables municipal o por convenio con emprendimientos locales?2023
- Campañas de sensibilización a la ciudadanía para promover la cultura de recolección separada 2023
- Campañas de sensibilización a la ciudadanía para promover la cultura de limpieza de espacios públicos y eliminación de vertederos. 2023
- Campañas de sensibilización a la ciudadanía para promover la cultura de Gestión integral de residuos para evitar el impacto en la salud humana, los ecosistemas, la contaminación del agua, el suelo y el aire.2023
- Se realiza la recolección de residuos valorizables? 2023
- Recolección casa a casa por la Municipalidad o por convenio con emprendimientos locales. 2023
- Centro de acopio (contenedores o receptores, entre otros) 2023
- Evaluación Sobre la calidad del Servicio Recolección de Residuos 2023
- Plan de mejora en función respuestas del usuario Recolección de Residuos 2023
- Evaluación Sobre la calidad del Servicio Aseo de Vías y Sitios Públicos 2023

URBANISMO

- Cuenta la municipalidad con un departamento encargado o personas designadas que permita aclarar los requisitos, responsabilidades y obligaciones de los usuarios en relación con los siguientes trámites; Uso de suelo 2023
- Cuenta la municipalidad con un departamento encargado o personas designadas que permita aclarar los requisitos, responsabilidades y obligaciones de los usuarios en relación con los siguientes trámites; Permisos de Construcción
- Cuenta la municipalidad con un departamento encargado o personas designadas que permita aclarar los requisitos, responsabilidades y obligaciones de los usuarios en relación con los siguientes trámites; Licencias Comerciales
- Evaluación Sobre la calidad del Servicio Urbanismo 2023

GESTIÓN VIAL

- Tiene conocimiento del estado de las aceras del cantón
- Calificación del estado de las aceras del cantón
- Tiene conocimiento del estado de las rampas de las aceras del cantón
- Calificación del estado de las rampas de las aceras del cantón
- Tiene conocimiento del estado de los puentes del cantón
- Calificación del estado de los puentes del cantón
- Tiene conocimiento del estado de las carreteras del cantón
- Calificación del estado de las carreteras del cantón.
- Plan de mejora en función respuestas del usuario Red Vial Cantonal 2023

SOCIALES, EDUCATIVOS, CULTURALES Y DEPORTIVAS

- Consulta la Municipalidad a su ciudadanía para la creación de los programas sociales y complementarios
- Evaluación de los programas Sociales y complementarios
- Consulta la Municipalidad a su ciudadanía para la creación de los programas educativos, culturales y deportivos
- Evaluación de los programas educativos, culturales y deportivos

AGUA POTABLE

- Evaluación Sobre la calidad del servicio de Agua Potable 2023
- Evaluación Sobre la calidad del servicio de ZMT 2023

SEGURIDAD Y VIGILANCIA

- Consulta la municipalidad a sus ciudadanos sobre los programas de seguridad y vigilancia que requiere el cantón
- Evaluación Sobre la calidad del servicio de Seguridad y Vigilancia en la Comunidad (policia municipal) 2023
- Evaluación Sobre la calidad del servicio de Seguridad y Vigilancia en la Comunidad (brindado por medio de soluciones tecnológicas) 2023

Sobre la ejecución del trabajo

Una vez escogidas las variables que la administración municipal determina que son fundamentales para el logro de sus objetivos, se procede a generar una muestra que estará determinada por el tipo de población del cantón, su distribución y necesidades para el levantamiento de la información, de manera que tenemos:

La obtención de la muestra

**Población del Cantón de San Carlos
Distribución proporcional por distrito
Muestra Aleatoria**

<i>Distritos</i>	<i>Población</i>	<i>Proporción</i>	<i>Muestra</i>
<i>Quesada</i>	46.366	22%	288
<i>Florencia</i>	18.734	9%	117
<i>Buenavista</i>	423	0%	4
<i>Aguas Zarcas</i>	26.761	13%	166
<i>Venecia</i>	12.370	6%	77
<i>Pital</i>	25.965	12%	161
<i>Fortuna</i>	19.865	10%	124
<i>Tigra</i>	8.065	4%	48
<i>Palmera</i>	8.051	4%	48
<i>Venado</i>	2.191	1%	16
<i>Cutris</i>	15.891	8%	100
<i>Monterrey</i>	4.366	2%	28
<i>Pocosol</i>	19.969	10%	124
San Carlos	209.017	100%	1.300

Fuente: INEC 2022

Lo que nos indica el cuadro anterior es que para una población de 209.017 habitantes se debe aplicar la herramienta a 1.300 personas aproximadamente para obtener resultados que sean representativos para toda la población y le permita a la Municipalidad conocer la situación actual y verdadera del impacto de la ejecución programática durante un periodo de tiempo determinado.

Esta evaluación ofrece la ponderación necesaria para visualizar el valor real del trabajo, sea que a partir de una mayor población el resultado logra un mayor peso y aunque todos los distritos y poblados son igual de importantes en la ponderación, no existe el mismo impacto en pobreza, indigencia, adulto mayor, diversidad, discapacidad, delincuencia y otros elementos que son fundamentales en el análisis.

De la misma manera se debe considerar que para muchos municipios no se puede evaluar el resultado debido a que la municipalidad no brinda ciertos servicios, no los tiene programados con tasa de cobro a sus ciudadanos o bien son subsidiadas por recursos propios de la institución, motivo por el que la evaluación de impacto se debe efectuar de una manera diferenciada.

Claro está que el objetivo principal de esta investigación es cumplir con la exigencia del ente contralor en los incisos 13 y 14 de cada eje analizados anteriormente, sin embargo esta labor debe entenderse como una oportunidad única para realizar todos los esfuerzos necesarios para la retroalimentación informativa que permita la creación de planes de mejora en cada eje programático, nuevos proyectos y atención de situaciones especiales que se generan debido a lo suigéneris de cada comunidad.

Dentro del marco metodológico se debe considerar que las personas que participan en esta investigación completando la herramienta deben ser:

1. Residentes del distrito.
2. Mayores de edad.
3. Sin afinidad y/o consanguinidad hasta tercer grado con algún funcionario de la Municipalidad que aplica la investigación.

La generación de la información se debe realizar a través de una metodología presencial con la intención de minimizar el error en los requisitos anteriores.

Sobre el método de realización

El Índice de Gestión de los Servicios Municipales es un modelo de verificación de información y evaluación de resultados anuales, por lo que la consulta sobre la gestión y ejecución programática debe ser también anual.

Es de esta manera que el planteamiento del trabajo a realizar se circunscribe a dos etapas fundamentales a lo largo del año:

1. Enero a junio de cada año.
2. Julio a diciembre de cada año.

Un solo estudio al año no ofrecería el verdadero impacto de la labor municipal tras afectarse por los sesgos estacionales y de inducción, además que de la ejecución del Plan Estratégico Municipal a través del Plan Anual Operativo, se pone en marcha para 12 meses del año y por ende la evaluación debe ser de la misma manera. No es lo mismo evaluar Desarrollo Urbano en la época lluviosa que realizarlo en la época seca.

Sin embargo por la operación normal del ciclo municipal comprendemos que los meses de diciembre y enero son complejos, así como en las comunidades sujetas a estudio, de manera que normalmente las labores se realizan entre los meses de Febrero a Junio y de Julio a Noviembre de cada año. Vale la pena indicar que para los años en los que corresponde elección de cargos municipales las labores durante los meses de diciembre y enero también se suspenden por acatamiento al ordenamiento jurídico de la República de Costa Rica mediante el Tribunal Supremo de Elecciones.

La generación de un software que contenga la información nos permite colaborar con los planes de desarrollo ambiental que ejecuta la municipalidad, evitando la utilización de papel y otros utensilios o implementos que afectan el ambiente.

Al utilización de dispositivos inteligentes también genera un control directo sobre la aplicación individualizada de la herramienta a cada persona, de forma que se evita el sesgo por malas prácticas o de inducción.

Sobre el periodo en el que se realizó el presente estudio

Una vez analizados los puntos anteriores, es menester de este consultor indicar que el presente estudio se realizó entre periodo:

Inicio de las labores:	Febrero 2025
Fin de las labores:	Junio 2025

A lo largo de los meses se presentaron informes de avance a la persona administradora del contrato según la licitación indicada y con ella se explicó cada avance, tropiezo y situaciones particulares que se encuentra en cada etapa de desarrollo.

Sobre el análisis de los resultados finales

Una vez obtenidos los resultados del primer semestre o primer levantamiento, este consultor realiza una reunión con el administrador del contrato y las personas que éste considere pertinentes para analizar los resultados, considerar ampliación en algunas variables o bien permitir una retroalimentación en ambas vías para la mejor ejecución del trabajo. Con los insumos obtenidos se planifica la ejecución el segundo levantamiento anual y con estos resultados se procede a generar un resultado final anual con el que se va a evaluar la labor de los diferentes departamentos de la institución desde el punto de vista del impacto de su labor en las diferentes comunidades. Es importante agregar que la generación de conclusiones se obtiene a partir de la evaluación promedio ponderada de cada semestre y su categorización.

El Formato de Calificación

Por tratarse de una evaluación de la ejecución de los programas municipales a lo largo del año, este estudio va más allá de una simple calificación por satisfacción, dado que el mismo modelo del ente contralor requiere entender que la labor se debe ejecutar con conocimiento de otras variables sensibles como lo son pobreza, indigencia, ambiente, cambio climático, personas con capacidades especiales o disminuidas, adultos mayores y emergencias.

Tanto es así que el protocolo del ente contralor no considera el modelo de escala de Likert para la evaluación, es decir, un "satisfecho, insatisfecho, etc.", sino que incluye rangos por categorías, de manera que se presenta una evaluación cuantitativa más que cualitativa, a saber:

00 – 20:	Muy Malo
21 – 40:	Malo
41 – 60:	Regular
61 – 80:	Bueno
81 – 100:	Excelente

Esto se entiende con mayor rapidez cuando recordamos que los elementos del estudio son actuaciones de la municipalidad en materia de Ambiente, Cambio Climático, Recolección y Tratamiento de Residuos, Salud Pública, Educación, Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana. Junto a esto las personas incluyen elementos como parques, recreación, trámites digitales, exceso de trámites, servicio de atención y colocación de quejas, así como la más importante: "La Participación Activa en la escogencia de los planes y proyectos que se desarrollarán en cada comunidad según las necesidades, urgencias, emergencias y desarrollo de cada una de ellas".

RESULTADOS DEL ÚLTIMO ÍNDICE DE GESTIÓN MUNICIPAL

Revisemos los resultados y la explicación que realizó la entidad encargada del Índice de Gestión de los Servicios Municipales en la Contraloría General de la República de Costa Rica para posteriormente conocer cómo se produce. Lo que veremos a continuación es la Tabla número 3 incluida en la página número 28 del Índice de Gestión de los Servicios Municipales del año 2023:



Tabla n.º 3
Agrupación de municipalidades según grupos comparativos A, B, C y D

Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo D
Alajuela Belen Covilla Cartago Carrizol Cusumani Fonseca Golferich Grecia Heredia La Unión Llano Moravia de Oro Pérez Zeledón Puntarenas San Carlos San José San Ramón Santa Ana Santa Cruz Santa Domingo	Barva Corredores Florencia Guanacaste Heredia Mina Moravia Naranjo Nicoya Orosi Paraiso Pococí Quepos San Pablo San Rafael Santa Bárbara Tilará Turrialba Upis	Abangares Alajuela Alvarado Aserrí Cajal El Estero Escazú Grecia Golferich Heredia Jicaral Llanos de Oro Montes de Oro Naranjo Pérez Zeledón Quepos San Pablo San Rafael Santa Bárbara Tilará Turrialba Upis	Acosta Alvarado Bajeros Buenos Aires Coto Brus Godo Golferich Heredia Limón Llano Llanos de Oro Montes de Oro Naranjo Nicoya Orosi Paraiso Pococí Quepos San Pablo San Rafael Santa Bárbara Tilará Turrialba Upis

Fuente: Elaborado por la CGR a partir de información suministrada por las municipalidades.

Además en este documento la Contraloría explica (transcripción literal):

- 2.44. Al respecto, del análisis realizado se pudo observar que, de las 21 municipalidades que conforman el grupo A para el año 2023, 10 de ellas (representan el 48%), se encuentran en un nivel de madurez “intermedio”, 10 en un nivel “Básico” y una en “inicial”.
- 2.45. Sobre el particular, para esta evaluación, la conformación del grupo A tiene una integración ligeramente distinta de municipalidades a la conformada en el IGSM

del año 2021, no obstante, comparten condiciones similares tanto de desarrollo humano, social y económico, superiores a las que tienen los otros municipios que integran los otros grupos.

2.46. En relación con lo anterior, en el grupo A se observar que los niveles de madurez “inicial” y “Básico”, representan un 52% en tanto el nivel intermedio posee un 48% restante.

2.47. Por otro lado, sobre la confirmación del grupo B, de las 20 municipalidades que lo integran, 17 de ellas se ubican en el nivel de madurez “básico” lo que representa un 85% del total, mientras que los tres restantes se encuentran en un nivel “intermedio”. Finalmente, en relación con los grupos C y D, los cuales están conformados por 20 y 21 municipalidades respectivamente, son los que presentan mayor cantidad de municipalidades en nivel de madurez “inicial”, con 4 y 5 municipalidades en ese orden. Asimismo, mantienen la tendencia de los demás grupos, en cuanto al tener la mayor cantidad de municipios en niveles iniciales del índice ya que el grupo C los niveles “inicial” y “básico” presentan 85% de las municipalidades y en el grupo D el 100%.

2.48. Tomando en cuenta los resultados determinados, se hace evidente la necesidad de realizar esfuerzos adicionales por parte de las administraciones locales, para mejorar la gestión de los servicios prestados y con ello brindarle a la ciudadanía una adecuada atención de sus necesidades generando valor público y mayor desarrollo en sus comunidades.

Tomado: Índice de Gestión de los Servicios Municipales 2023, versión digital, página 28 y 29.

Sobre el formato en la práctica

La realización del Índice de Gestión de los Servicios Municipales obliga a que el ente contralor establezca una fecha límite o de corte para que los resultados puedan ser ingresados al Sistema Integrado de Información Municipal (SIIM), siendo que para efectos de plazo se establece el 13 de junio del año 2023.

Es importante indicar al lector que los índices se generan con relación al año precedente y que es por esto que la herramienta se debe interpretar con relación a lo ocurrido el año anterior y no al que produce este documento, es decir, el informe final de la Contraloría General de la República de Costa Rica sobre la labor de las Municipalidades del país con relación a su presupuesto aprobado, la ejecución de los programas autorizados, cumplimiento del Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local, Plan Quinquenal de Desarrollo (en algunas municipalidades), Plan Estratégico Municipal, Plan de Gobierno del Alcalde y Plan Anual Operativo, hace referencia a los resultados del año anterior a la fecha en la que sale publicado. Por ejemplo, si el Informe de la Contraloría sobre el Índice de Gestión de los Servicios Municipales tiene fecha 2024, es porque se incluyen los resultados de la gestión del año 2023.

Es de esta manera que podemos indicar que los resultados de este documento SI se refieren a los hechos ocurridos, planes ejecutados, programas llevados adelante, presupuestos tramitados durante el año 2025, pero serán ingresados al Sistema Integrado de Información Municipal de la Contraloría General de la República hasta febrero o marzo del año 2026, cuando esta institución vuelva a solicitar el ingreso de la información para la respectiva evaluación y posiblemente será nuevamente a mitad del año 2026 en que libere o dé a conocer los resultados de dicha evaluación.

Es por esto que para el año que nos encontramos podemos observar los resultados analizados por la Contraloría correspondientes al año 2023, dado que los resultados del año 2024 posiblemente sean liberados o dados a conocer hasta mitad de este año.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DEL AÑO 2025

A partir de esta capítulo revisaremos los resultados de la investigación realizada en el cantón con base en el protocolo establecido por la Contraloría General de la República para cada evaluación, para las variables que se incluyen en el informe 2023 y con base en los requerimientos presentados por esta Municipalidad mediante el cartel de licitación que genera este proceso para el año 2025 y que evalúa la gestión del año 2024.

Los resultados del primer levantamiento muestral permitió la consulta a una cantidad superior a las 1.300 personas, distribuidas de manera proporcional por distrito y mediante consultas personales.

Una vez finalizado el levantamiento uno, se procedió a ejecutar las encuestas de comprobación para medir el nivel de confianza y finalmente la revisión de todo el banco de datos para proceder a la elaboración de los resultados finales.

Debemos indicar que el ingreso temprano de la temporada lluviosa afectó sensiblemente las labores que se realizaron pues acorta el tiempo de trabajo diario, sin embargo se logró llevar a cabo el plan de trabajo como se tenía preestablecido.

Es así como procedemos a revisar cada uno de los resultados de la investigación y seguido a ello una explicación de:

1. Interpretación de los resultados.
2. Conclusiones por variable.
3. Referencia de las zonas censales.

RESULTADOS DEL PRIMER LEVANTAMIENTO MUESTRAL

¿Le invita la municipalidad a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos?

Gráfico 1
Invita a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 1
Invita a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos
Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	45%	38%	17%
Florencia	65%	29%	6%
Buenavista	75%	25%	0%
Aguas Zarcas	33%	45%	22%
Venecia	76%	13%	11%
Pital	56%	41%	3%
Fortuna	46%	35%	19%
Tigra	50%	25%	25%
Palmera	75%	25%	0%
Venado	75%	0%	25%
Cutris	75%	0%	25%
Monterrey	50%	25%	25%
Pocosol	68%	29%	3%
PROMEDIO	61%	25%	14%

Fuente: Elaboración propia

¿Sabe si la municipalidad cuenta con una unidad de gestión ambiental institucional encargada de la gestión integral de residuos?

Gráfico 2
Cuenta la Municipalidad con unidad de gestión ambiental
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 2
Cuenta la Municipalidad con unidad de gestión ambiental
Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	67%	27%	6%
Florencia	58%	38%	4%
Buenavista	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	83%	15%	2%
Venezia	77%	18%	5%
Pital	81%	11%	8%
Fortuna	86%	9%	5%
Tigra	75%	13%	13%
Palmera	50%	25%	25%
Venado	100%	0%	0%
Cutris	60%	15%	25%
Monterrey	100%	0%	0%
Pocosol	79%	18%	3%
PROMEDIO	78%	15%	7%

Fuente: Elaboración propia

¿Sabe si existe un centro de recuperación de residuos valorizables municipal o por convenio con emprendimientos locales?

Gráfico 3
Sabe si existe un centro de recuperación de residuos valorizables
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 3
Sabe si existe un centro de recuperación de residuos valorizables
Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	33%	44%	23%
Florenca	56%	39%	5%
Buenavista	25%	0%	75%
Aguas Zarcas	36%	16%	48%
Venecia	52%	21%	27%
Pital	46%	31%	23%
Fortuna	73%	9%	18%
Tigra	25%	25%	50%
Palmera	50%	25%	25%
Venado	13%	0%	88%
Cutris	61%	7%	32%
Monterrey	0%	50%	50%
Pocosol	46%	39%	15%
PROMEDIO	40%	24%	37%

Fuente: Elaboración propia

¿ Le invita la municipalidad a realizar recolección separada de residuos, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos?

Gráfico 4

Invita la municipalidad a realizar recolección separada de residuos, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4

Invita la municipalidad a realizar recolección separada de residuos, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos
Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	87%	11%	2%
Florencia	67%	15%	18%
Buenavista	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	78%	13%	9%
Venezia	75%	9%	16%
Pital	67%	11%	22%
Fortuna	75%	7%	18%
Tigra	50%	25%	25%
Palmera	75%	13%	13%
Venado	100%	0%	0%
Cutris	66%	12%	22%
Monterrey	100%	0%	0%
Pocosol	73%	5%	22%
PRÓMEDIO	78%	9%	13%

Fuente: Elaboración propia

¿Cuál es su evaluación sobre la calidad del servicio de recolección de residuos en general brindado al usuario?

Gráfico 5

¿Cuál es su evaluación sobre la calidad del servicio de recolección de residuos en general brindado al usuario
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 5

¿Cuál es su evaluación sobre la calidad del servicio de recolección de residuos en general brindado al usuario
Junio 2025

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	3%	13%	56%	28%
Florencia	5%	6%	73%	16%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	4%	8%	52%	36%
Venecia	7%	21%	46%	26%
Pital	5%	19%	57%	19%
Fortuna	8%	22%	48%	22%
Tigra	0%	25%	75%	0%
Palmera	0%	25%	75%	0%
Venado	0%	13%	75%	13%
Cutris	2%	15%	44%	39%
Monterrey	0%	25%	75%	0%
Pocosol	5%	13%	68%	14%
PROMEDIO	3%	16%	65%	16%

Fuente: Elaboración propia

¿Qué calificación le asigna al servicio de aseo de vías y ornato brindado al usuario?

Gráfico 6
Qué calificación le asigna al servicio de aseo de vías brindado al usuario
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 6
Qué calificación le asigna al servicio de aseo de vías brindado al usuario
Junio 2025

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	11%	26%	52%	11%
PROMEDIO	11%	26%	52%	11%

Fuente: Elaboración propia

¿Sabe si la municipalidad cuenta un área para aclarar los requisitos, responsabilidades y obligaciones con relación a los trámites de Uso de Suelo, Permisos de Construcción y Licencias Comerciales?

Gráfico 7

Sabe si la municipalidad cuenta un área para aclarar los requisitos, responsabilidades y obligaciones con relación a los trámites de Uso de Suelo, Permisos de Construcción y Licencias Comerciales
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 7

Sabe si la municipalidad cuenta un área para aclarar los requisitos, responsabilidades y obligaciones con relación a los trámites de Uso de Suelo, Permisos de Construcción y Licencias Comerciales
Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	88%	9%	3%
Florencia	78%	16%	6%
Buenavista	100%	0%	0%
AguaS ZarCaS	72%	7%	21%
VeneCia	81%	16%	3%
Pital	86%	7%	7%
Fortuna	71%	9%	20%
Tigra	75%	13%	13%
Palmera	88%	0%	13%
Venado	75%	25%	0%
Cutris	68%	23%	9%
Monterrey	13%	25%	63%
PocoSol	86%	14%	0%
PROMEDIO	75%	13%	12%

Fuente: Elaboración propia

¿Qué calificación le asigna al servicio recibido en las áreas de Urbanismo al Usuario?

Gráfico 8

¿Qué calificación le asigna al servicio recibido en las áreas de Uso de Suelo, Permisos de Construcción y Licencias Comerciales
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 8

¿Qué calificación le asigna al servicio recibido en las áreas de Uso de Suelo, Permisos de Construcción y Licencias Comerciales
Junio 2025

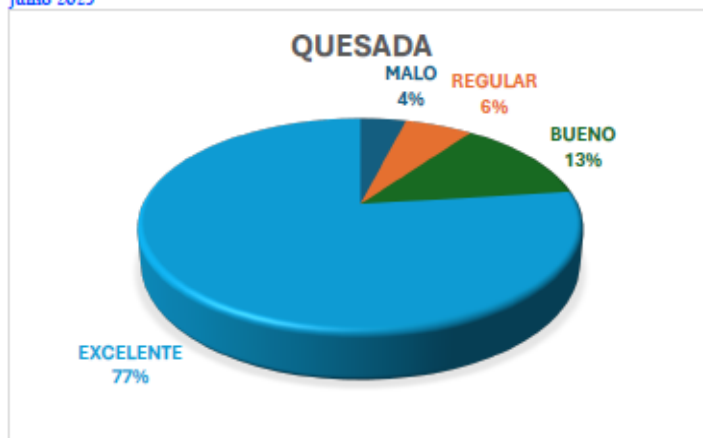
DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	19%	21%	46%	14%
Florencia	6%	9%	33%	52%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	11%	21%	56%	12%
Venezia	7%	18%	44%	31%
Pital	9%	13%	61%	17%
Fortuna	12%	19%	46%	23%
Tigra	0%	0%	75%	25%
Palmera	0%	25%	75%	0%
Venado	0%	0%	100%	0%
Cutris	0%	9%	64%	27%
Monterrey	0%	11%	89%	0%
Pocosol	17%	17%	54%	12%
PROMEDIO	6%	13%	65%	16%

Fuente: Elaboración propia

¿Qué calificación le brinda al servicio de parques, áreas recreativas y recuperación de espacios en su cantón?

Gráfico 9

Qué calificación le brinda al servicio de parques, áreas recreativas y recuperación de espacios en su cantón Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 9

Qué calificación le brinda al estado de parques, áreas recreativas y recuperación de espacios en su cantón Junio 2025

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	4%	6%	13%	77%
PROMEDIO	4%	6%	13%	77%

Fuente: Elaboración propia

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29

¿Qué calificación le asigna a la labor de Gestión Vial desarrollada por la Municipalidad en el cantón?

Gráfico 10

¿Qué calificación le asigna a la labor de Gestión Vial desarrollada por la Municipalidad en el cantón Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 10

¿Qué calificación le asigna a la labor de Gestión Vial desarrollada por la Municipalidad en el cantón Junio 2025

DISTRITOS	Muy malo	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	11%	33%	23%	22%	11%
Florencia	1%	11%	32%	30%	26%
Buenavista	0%	0%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	12%	31%	39%	16%	2%
Venezia	2%	11%	26%	36%	28%
Pital	8%	9%	36%	33%	14%
Fortuna	13%	17%	44%	22%	4%
Tigra	0%	10%	20%	62%	8%
Palmera	0%	0%	50%	50%	0%
Venado	0%	0%	25%	75%	0%
Cutris	0%	10%	40%	45%	5%
Monterrey	0%	0%	22%	78%	0%
Pocosol	18%	32%	39%	11%	0%
PROMEDIO	5%	13%	38%	37%	8%

Fuente: Elaboración propia

¿Conoce usted los programas sociales que ejecuta la Municipalidad?

Gráfico 11

Conocer usted los programas sociales que ejecuta la Municipalidad

Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 11

Conocer usted los programas sociales que ejecuta la Municipalidad

Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	48%	21%	31%
Florencia	54%	32%	14%
Buenavista	50%	50%	0%
Aguas Zarcas	54%	32%	14%
Venezia	33%	35%	32%
Pital	45%	36%	19%
Fortuna	54%	22%	24%
Tigra	50%	25%	25%
Palmera	33%	67%	0%
Venado	25%	50%	25%
Cutris	42%	33%	25%
Monterrey	24%	68%	8%
Pocosol	17%	72%	11%
PROMEDIO	41%	42%	18%

Fuente: Elaboración propia

¿Comunica la Municipalidad a sus ciudadanos cuáles son sus programas sociales?

Gráfico 12

Comunica la Municipalidad a sus ciudadanos cuáles son sus programas sociales
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 12

Comunica la Municipalidad a sus ciudadanos cuáles son sus programas sociales
Junio 2025

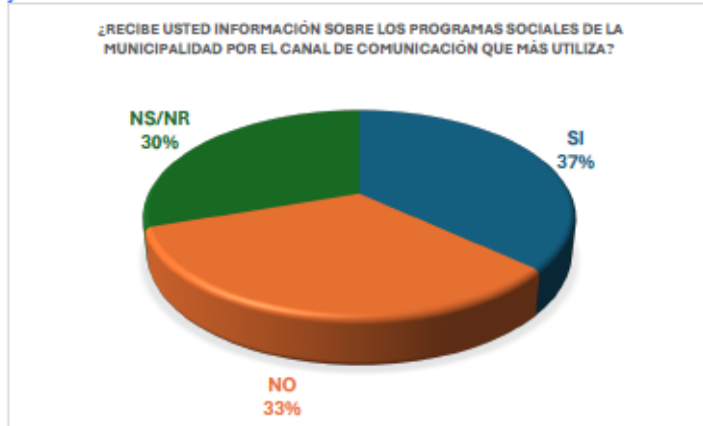
DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	14%	9%	77%
Florencia	24%	11%	65%
Buenavista	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	27%	5%	68%
Venecia	22%	7%	71%
Pital	19%	13%	68%
Fortuna	16%	5%	79%
Tigra	25%	25%	50%
Palmera	25%	50%	25%
Venado	25%	0%	75%
Cutris	20%	5%	75%
Monterrey	25%	0%	75%
Pocosol	24%	3%	73%
PROMEDIO	28%	10%	62%

Fuente: Elaboración propia

¿Recibe información sobre los programas sociales por el canal de comunicación que más utiliza?

Gráfico 13

¿Recibe información sobre los programas sociales por el canal de comunicación que más utiliza?
 Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 13

¿Recibe información sobre los programas sociales por el canal de comunicación que más utiliza?
 Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	66%	21%	13%
Florencia	42%	43%	15%
Buenavista	25%	25%	50%
Aguas Zarcas	38%	41%	21%
Venecla	36%	58%	6%
Pital	42%	29%	29%
Fortuna	58%	26%	16%
Tigra	13%	25%	62%
Palmera	25%	25%	50%
Venado	25%	50%	25%
Cutris	42%	34%	24%
Monterrey	25%	25%	50%
Pocosol	40%	29%	31%
PROMEDIO	37%	33%	30%

Fuente: Elaboración propia

¿Qué calificación le otorga a los programas sociales brindados por la Municipalidad?

Gráfico 14

¿Qué calificación le otorga a los programas sociales brindados por la Municipalidad Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 14

¿Qué calificación le otorga a los programas sociales brindados por la Municipalidad Junio 2025

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	0%	6%	36%	58%
Florencia	4%	35%	39%	22%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	17%	43%	26%	14%
Venezia	22%	43%	18%	17%
Pital	6%	44%	41%	9%
Fortuna	9%	78%	13%	0%
Tigra	0%	50%	50%	0%
Palmera	0%	100%	0%	0%
Venado	0%	75%	25%	0%
Cutris	0%	51%	37%	12%
Monterrey	0%	50%	50%	0%
Pocosol	13%	29%	56%	2%
PROMEDIO	5%	46%	38%	10%

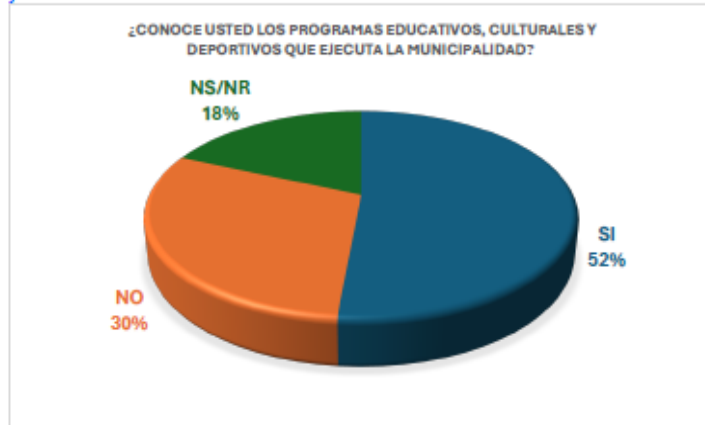
Fuente: Elaboración propia

¿Conoce usted los programas educativos, culturales y deportivos que ejecuta la Municipalidad?

Gráfico 15

¿Conoce usted los programas educativos, culturales y deportivos que ejecuta la Municipalidad?

Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 15

¿Conoce usted los programas educativos, culturales y deportivos que ejecuta la Municipalidad?

Junio 2025

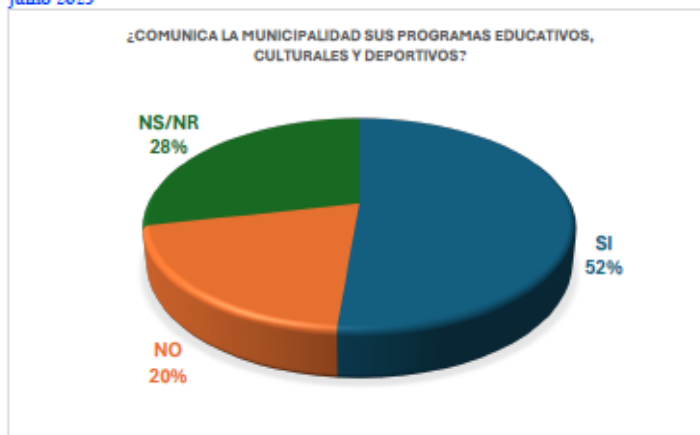
DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	87%	11%	2%
Florencia	54%	34%	12%
Buenavista	50%	50%	0%
Aguas Zarcas	71%	21%	8%
Venecia	63%	35%	2%
Pital	77%	12%	11%
Fortuna	46%	41%	13%
Tigra	25%	25%	50%
Palmera	50%	25%	25%
Venado	25%	25%	50%
Cutris	52%	33%	15%
Monterrey	25%	50%	25%
Pocosol	44%	29%	27%
PROMEDIO	51%	30%	18%

Fuente: Elaboración propia

¿Sabe usted si la municipalidad comunica a sus ciudadanos los programas educativos, culturales y deportivos que ejecuta?

Gráfico 16

Sabe usted si municipalidad comunica los programas educativos, culturales y deportivos que ejecuta
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 16

Sabe usted si municipalidad comunica los programas educativos, culturales y deportivos que ejecuta
Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	83%	12%	5%
Florencia	65%	9%	26%
Buenavista	50%	25%	25%
Aguas Zarcas	68%	12%	20%
Venecla	55%	21%	24%
Pital	74%	8%	18%
Fortuna	45%	11%	44%
Tigra	25%	50%	25%
Palmera	25%	25%	50%
Venado	25%	25%	50%
Cutris	52%	32%	16%
Monterrey	50%	11%	39%
Pocosol	51%	22%	27%
PROMEDIO	51%	20%	28%

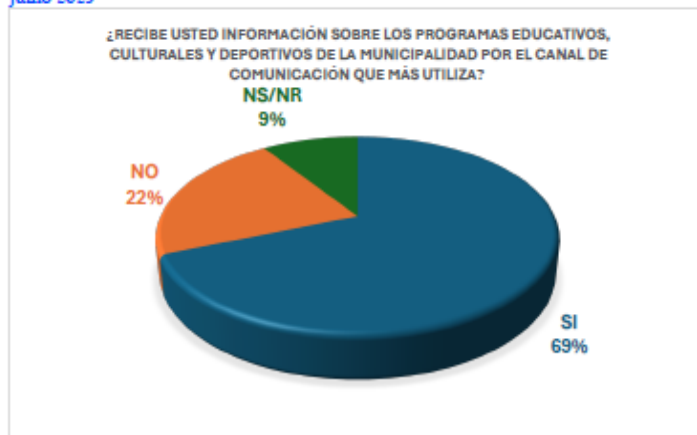
Fuente: Elaboración propia

¿Recibe usted información sobre los programas educativos, culturales y deportivos de la municipalidad por el canal de comunicación que más utiliza?

Gráfico 17

¿Recibe usted información sobre los programas educativos, culturales y deportivos de la municipalidad por el canal de comunicación que más utiliza?

Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 17

¿Recibe usted información sobre los programas educativos, culturales y deportivos de la municipalidad por el canal de comunicación que más utiliza?

Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	89%	5%	6%
Florencia	62%	33%	5%
Buenavista	50%	25%	25%
Aguas Zarcas	68%	22%	10%
Venecia	59%	36%	5%
Pital	72%	8%	20%
Fortuna	74%	11%	15%
Tigra	75%	25%	0%
Palmera	75%	25%	0%
Venado	60%	40%	0%
Cutris	67%	22%	11%
Monterrey	75%	25%	0%
Pocosol	69%	7%	24%
PROMEDIO	69%	22%	9%

Fuente: Elaboración propia

¿Incentiva la Municipalidad a las personas u organizaciones que contribuyen al desarrollo educativo, cultural y deportivo del cantón?

Gráfico 18

¿Incentiva la Municipalidad a las personas u organizaciones que contribuyen al desarrollo educativo, cultural y deportivo del cantón?

Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 18

¿Incentiva la Municipalidad a las personas u organizaciones que contribuyen al desarrollo educativo, cultural y deportivo del cantón?

Junio 2025

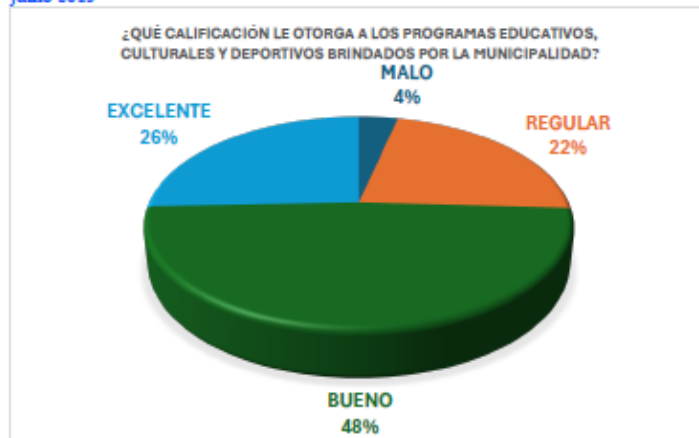
DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	58%	37%	5%
Florencia	26%	25%	49%
Buenavista	25%	25%	50%
Aguas Zarcas	62%	5%	33%
Veneclá	17%	15%	68%
Pital	53%	11%	36%
Fortuna	27%	18%	55%
Tigra	25%	13%	62%
Palmera	13%	13%	75%
Venado	25%	25%	50%
Cutris	31%	27%	42%
Monterrey	36%	36%	28%
Pocosol	44%	31%	25%
PROMEDIO	34%	22%	44%

Fuente: Elaboración propia

¿Qué calificación le otorga a los programas educativos, culturales y deportivos brindados por la Municipalidad?

Gráfico 19

¿Qué calificación le otorga a los programas educativos, culturales y deportivos brindados por la Municipalidad Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 19

¿Qué calificación le otorga a los programas educativos, culturales y deportivos brindados por la Municipalidad Junio 2025

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	6%	22%	41%	31%
Florencia	0%	23%	52%	25%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	0%	33%	61%	6%
Venecla	4%	27%	57%	12%
Pital	9%	19%	33%	39%
Fortuna	16%	32%	28%	24%
Tigra	0%	10%	23%	67%
Palmera	0%	0%	50%	50%
Venado	0%	50%	50%	0%
Cutris	0%	23%	45%	32%
Monterrey	11%	28%	50%	11%
Pocosol	0%	23%	41%	36%
PROMEDIO	4%	22%	49%	26%

Fuente: Elaboración propia

¿Qué calificación le daría al servicio de agua potable?

Gráfico 20

¿Qué calificación le daría al servicio de agua potable?

Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 20

¿Qué calificación le daría al servicio de agua potable?

Junio 2025

DISTRITOS	Muy malo	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	11%	15%	21%	39%	14%
PROMEDIO	11%	15%	21%	39%	14%

Fuente: Elaboración propia

¿Sabe si la Municipalidad cuenta con un programa de Seguridad y Vigilancia para la población de su cantón?

Gráfico 21

Sabe si la Municipalidad cuenta con un programa de Seguridad y Vigilancia para la población de su cantón
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 21

Sabe si la Municipalidad cuenta con un programa de Seguridad y Vigilancia para la población de su cantón
Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO	NS/NR
Quesada	93%	4%	3%
Florencia	87%	9%	4%
Buenavista	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	79%	11%	10%
Venecia	65%	21%	14%
Pital	89%	5%	6%
Fortuna	68%	17%	15%
Tigra	100%	0%	0%
Palmera	100%	0%	0%
Venado	100%	0%	0%
Cutris	69%	16%	15%
Monterrey	100%	0%	0%
Pocosol	74%	9%	17%
PROMEDIO	86%	7%	6%

Fuente: Elaboración propia

¿Sabe si la Municipalidad desarrolla programas de seguridad y vigilancia en coordinación con la Fuerza Pública y otras instituciones?

Gráfico 22

Sabe si la Municipalidad desarrolla programas de seguridad y vigilancia en coordinación con la Fuerza Pública y otras instituciones
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 22

Sabe si la Municipalidad desarrolla programas de seguridad y vigilancia en coordinación con la Fuerza Pública y otras instituciones
Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	21%	79%
Florencia	6%	94%
Buenavista	0%	100%
Aguas Zarcas	13%	87%
Venecia	9%	91%
Pital	4%	96%
Fortuna	7%	93%
Tigra	25%	75%
Palmera	13%	87%
Venado	0%	100%
Cutris	13%	87%
Monterrey	13%	87%
Pocosol	6%	94%
PROMEDIO	10%	90%

Fuente: Elaboración propia

¿Cómo califica el grado de preparación de los funcionarios de los programas de Seguridad y Vigilancia de la Municipalidad?

Gráfico 23

¿Cómo califica el grado de preparación de los funcionarios de los programas de Seguridad y Vigilancia de la Municipalidad?
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 23

¿Cómo califica el grado de preparación de los funcionarios de los programas de Seguridad y Vigilancia de la Municipalidad?
Junio 2025

DISTRITOS	NS/NR	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	35%	13%	17%	35%	0%
Florencia	48%	0%	0%	44%	8%
Buenavista	100%	0%	0%	0%	0%
Agua Zarca	26%	0%	0%	41%	33%
Venezia	43%	0%	0%	55%	2%
Pital	26%	11%	22%	41%	0%
Fortuna	53%	21%	26%	0%	0%
Tigra	50%	0%	0%	50%	0%
Palmera	50%	0%	0%	50%	0%
Venado	100%	0%	0%	0%	0%
Cutris	37%	9%	0%	54%	0%
Monterrey	75%	0%	0%	25%	0%
Pocosol	48%	0%	0%	52%	0%
PROMEDIO	53%	4%	5%	34%	3%

Fuente: Elaboración propia

¿Qué calificación le asigna al servicio de Seguridad y Vigilancia brindado por la Municipalidad?

Gráfico 24

¿Qué calificación le asigna al servicio de Seguridad y Vigilancia brindado por la Municipalidad Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 24

¿Qué calificación le asigna al servicio de Seguridad y Vigilancia brindado por la Municipalidad Junio 2025

DISTRITOS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	11%	25%	39%	14%	11%
Florencia	8%	15%	54%	23%	0%
Buenavista	0%	0%	50%	50%	0%
Aguas ZarCaS	5%	13%	51%	31%	0%
Venecia	11%	15%	72%	2%	0%
Pital	27%	13%	56%	4%	0%
Fortuna	17%	21%	58%	4%	0%
Tigra	0%	0%	100%	0%	0%
Palmera	0%	0%	100%	0%	0%
Venado	0%	0%	50%	50%	0%
Cutris	4%	9%	45%	42%	0%
Monterrey	0%	0%	100%	0%	0%
Pocosol	3%	11%	66%	20%	0%
PROMEDIO	7%	9%	65%	18%	1%

Fuente: Elaboración propia

¿Cómo calificaría la atención que brindan los funcionarios municipales?

Gráfico 25

¿Cómo calificaría la atención que brindan los funcionarios municipales?

Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 25

¿Cómo calificaría la atención que brindan los funcionarios municipales?

Junio 2025

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	2%	21%	67%	10%
Florencia	8%	24%	68%	0%
Buenavista	0%	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	9%	18%	73%	0%
Veneclá	13%	11%	67%	9%
Pital	2%	9%	77%	12%
Fortuna	4%	8%	73%	15%
Tigra	0%	0%	100%	0%
Palmera	0%	0%	100%	0%
Venado	0%	0%	100%	0%
Cutris	5%	14%	63%	18%
Monterrey	0%	0%	100%	0%
Pocosol	3%	11%	86%	0%
PROMEDIO	4%	9%	83%	5%

Fuente: Elaboración propia

¿Cómo califica el programa de Mercados, Plazas y Ferias?

Gráfico 26

¿Cómo califica el programa de Mercados, Plazas y Ferias?
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 26

¿Cómo califica el programa de Mercados, Plazas y Ferias?
Junio 2025

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	4%	9%	31%	56%
PROMEDIO	4%	9%	31%	56%

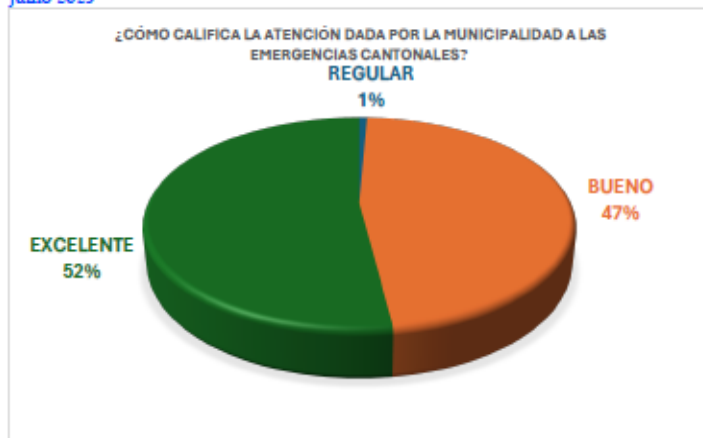
Fuente: Elaboración propia

¿Cómo califica la atención dada por la Municipalidad a las emergencias cantonales?

Gráfico 27

¿Cómo califica la atención dada por la Municipalidad a las emergencias cantonales?

Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 27

¿Cómo califica la atención dada por la Municipalidad a las emergencias cantonales?

Junio 2025

DISTRITOS	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	9%	42%	49%
Florencia	0%	56%	44%
Buenavista	0%	100%	0%
Aguas Zarcas	0%	32%	68%
Venezia	0%	66%	34%
Pital	0%	73%	27%
Fortuna	0%	54%	46%
Tigra	0%	50%	50%
Palmera	0%	0%	100%
Venado	0%	25%	75%
Cutris	0%	55%	45%
Monterrey	0%	0%	100%
Pocosol	0%	61%	39%
PROMEDIO	1%	47%	52%

Fuente: Elaboración propia

¿Cuál de las siguientes redes sociales utiliza más?

Cuadro 28
¿Cuál de las siguientes redes sociales utiliza más?
Junio 2025

WhatsApp, Facebook, Instagram, Tik Tok, YouTube, Threads, Twitter

DISTRITOS	WP	FB	IG	TK	YT	TH	X
Quesada	100%	80%	86%	93%	78%	11%	23%
Florencia	100%	75%	87%	89%	76%	0%	11%
Buenavista	100%	100%	100%	78%	100%	0%	25%
Aguas Zarcas	100%	77%	89%	78%	68%	7%	5%
Venecia	100%	86%	97%	86%	78%	9%	8%
Pital	100%	76%	94%	86%	67%	11%	4%
Fortuna	100%	80%	87%	79%	76%	4%	6%
Tigra	80%	100%	100%	83%	100%	13%	13%
Palmera	100%	100%	87%	89%	79%	0%	2%
Venado	80%	80%	76%	87%	81%	0%	4%
Cutris	75%	90%	87%	77%	73%	0%	1%
Monterrey	100%	75%	85%	86%	84%	0%	0%
Pocosol	100%	90%	78%	85%	69%	5%	3%
PROMEDIO	95%	85%	89%	84%	79%	5%	8%

Fuente: Elaboración propia

¿Cuál es el medio de comunicación local que usted más lee o escucha?

Cuadro 29

¿Cuál es el medio de comunicación local que usted más lee o escucha?

Junio 2025

<i>DISTRITOS</i>	Canal 14	SC Digital	La Región	Al Norte Hoy	Villa Quesada TV	Allan Jara	Canal 7	Otro
<i>Quesada</i>	88%	39%	50%	9%	21%	77%	96%	9%
<i>Florencia</i>	76%	23%	35%	0%	0%	48%	98%	2%
<i>Buenavista</i>	100%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%
<i>Aguas Zarcas</i>	68%	36%	9%	0%	0%	67%	78%	0%
<i>Veneclá</i>	78%	14%	5%	0%	0%	65%	86%	0%
<i>Pital</i>	80%	36%	9%	4%	0%	56%	85%	0%
<i>Fortuna</i>	75%	23%	21%	4%	0%	64%	77%	2%
<i>Tigra</i>	75%	0%	0%	0%	0%	67%	100%	2%
<i>Palmera</i>	100%	0%	0%	0%	0%	81%	100%	0%
<i>Venado</i>	100%	0%	50%	0%	0%	55%	100%	0%
<i>Cutris</i>	100%	21%	44%	3%	0%	47%	91%	0%
<i>Monterrey</i>	100%	11%	0%	0%	0%	67%	100%	11%
<i>Pocosol</i>	93%	35%	13%	0%	0%	87%	79%	5%
PROMEDIO	87%	18%	18%	2%	2%	68%	92%	2%

Fuente: Elaboración propia

¿Cuál es la su evaluación sobre la labor del Concejo Municipal?

Gráfico 28

¿Cuál es la su evaluación sobre la labor del Concejo Municipal
 Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 30

¿Cuál es la su evaluación sobre la labor del Concejo Municipal
 Junio 2025

DISTRITOS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	11%	21%	31%	19%	18%
Florencia	7%	13%	44%	34%	2%
Buenavista	0%	0%	100%	0%	0%
Aguas Zarcas	2%	24%	38%	29%	7%
Venecia	2%	5%	47%	35%	11%
Pital	3%	11%	48%	32%	6%
Fortuna	2%	3%	53%	33%	9%
Tigra	0%	0%	0%	50%	50%
Palmera	0%	0%	25%	75%	0%
Venado	0%	0%	50%	25%	25%
Cutris	4%	11%	53%	25%	7%
Monterrey	0%	0%	50%	50%	0%
Pocosol	5%	16%	45%	28%	6%
PROMEDIO	3%	8%	45%	33%	11%

Fuente: Elaboración propia

¿Cuál es su evaluación de la labor de la Alcaldía?

Gráfico 29

¿Cuál es su evaluación de la labor de la Alcaldía

Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 31

¿Cuál es su evaluación de la labor de la Alcaldía

Junio 2025

DISTRITOS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	7%	13%	21%	34%	25%
Florencia	0%	19%	37%	33%	11%
Buenavista	0%	50%	50%	0%	0%
Aguas Zarcas	0%	11%	44%	31%	14%
Venecia	0%	0%	21%	51%	28%
Pital	4%	18%	31%	28%	19%
Fortuna	0%	0%	24%	71%	5%
Tigra	0%	0%	25%	75%	0%
Palmera	0%	0%	0%	50%	50%
Venado	0%	0%	75%	25%	0%
Cutris	0%	0%	35%	44%	21%
Monterrey	0%	0%	50%	50%	0%
Pocosol	9%	11%	51%	23%	6%
PROMEDIO	2%	9%	36%	40%	14%

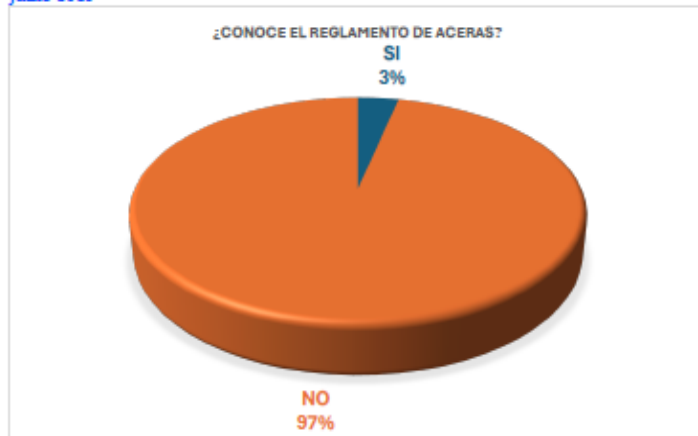
Fuente: Elaboración propia

¿Conoce el reglamento de aceras?

Gráfico 30

¿Conoce el reglamento de aceras?

Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 32

¿Conoce el reglamento de aceras?

Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	11%	89%
Florencia	0%	100%
Buenavista	0%	100%
Aguas Zarcas	0%	100%
Venecia	0%	100%
Pital	9%	91%
Fortuna	21%	79%
Tigra	0%	100%
Palmera	0%	100%
Venado	0%	100%
Cutris	0%	100%
Monterrey	0%	100%
Pocosol	4%	96%
PROMEDIO	3%	97%

Fuente: Elaboración propia

¿Cómo califica el servicio de construcción y mantenimiento de aceras por parte de la Municipalidad?

Gráfico 31

¿Cómo califica el servicio de construcción y mantenimiento de aceras por parte de la Municipalidad?

Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 33

¿Cómo califica el servicio de construcción y mantenimiento de aceras por parte de la Municipalidad?

Junio 2025

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	7%	53%	29%	11%
PROMEDIO	7%	53%	29%	11%

Fuente: Elaboración propia

¿Cómo califica el servicio de parquímetros?

Gráfico 32

¿Cómo califica el servicio de parquímetros?

Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 34

¿Cómo califica el servicio de parquímetros?

Junio 2025

DISTRITOS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Quesada	13%	38%	41%	8%
PROMEDIO	13%	38%	41%	8%

Fuente: Elaboración propia

¿Está de acuerdo con el servicio de parquímetros?

Gráfico 33

¿Está de acuerdo con el servicio de parquímetros?

Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 35

¿Está de acuerdo con el servicio de parquímetros?

Junio 2025

DISTRITOS	SI	NO
Quesada	52%	48%
PROMEDIO	52%	48%

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO
PRIMER LEVANTAMIENTO MUESTRAL

Cuadro resumen de los resultados obtenidos por variable

Cuadro 36
A junio 2025

VARIABLES	%	SEM 1
¿Le invita la municipalidad a desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos?	61%	SI
¿Sabe si la municipalidad cuenta con una unidad de gestión ambiental institucional encargada de la gestión integral de residuos?	78%	SI
¿Sabe si existe un centro de recuperación de residuos valorizables municipal o por convenio con emprendimientos locales?	40%	SI
¿Le invita la municipalidad a realizar recolección separada de residuos, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos?	78%	SI
¿Cuál es su evaluación sobre la calidad del servicio de recolección de residuos en general brindado al usuario?	65%	Bueno
¿Qué calificación le asigna al servicio de aseo de vías brindado al usuario? Aplica solo para Ciudad Quesada?	52%	Bueno
¿Sabe si la municipalidad cuenta con un área para aclarar los requisitos, responsabilidades y obligaciones con relación a los trámites de Uso de Suelo, Permisos de Construcción y Licencias Comerciales?	75%	SI
¿Qué calificación le asigna al servicio brindado por el área de urbanismo al usuario?	65%	Bueno
¿Qué calificación le brinda al estado de parques, áreas recreativas y recuperación de espacios en su cantón?	74%	Excelente
¿Qué calificación le asigna a la labor de Gestión Vial desarrollada por la Municipalidad en el cantón?	38%	Regular
¿Conoce usted los programas sociales que ejecuta la Municipalidad?	42%	SI
¿Comunica la Municipalidad sus programas sociales?	62%	NS/NR
¿Recibe usted información sobre los programas sociales de la municipalidad por el canal de comunicación que más utiliza?	37%	SI
¿Qué calificación le otorga a los programas sociales brindados por la Municipalidad?	46%	Regular
¿Conoce usted los programas educativos, culturales y deportivos que ejecuta la Municipalidad?	52%	SI
¿Comunica la Municipalidad sus programas educativos, culturales y deportivos?	52%	SI
¿Recibe usted información sobre los programas educativos, culturales y deportivos de la municipalidad por el canal de comunicación que más utiliza?	69%	SI
¿Incentiva la Municipalidad a las personas u organizaciones que contribuyen al desarrollo educativo, cultural y deportivo del cantón?	44%	NS/NR
¿Qué calificación le otorga a los programas educativos, culturales y deportivos brindados por la Municipalidad?	48%	Bueno
¿Qué calificación le daría al servicio de agua potable? (Esta aplica solo para Ciudad Quesada)	39%	Bueno
¿Sabe si la Municipalidad cuenta con un programa de Seguridad y Vigilancia para la población de su cantón?	86%	SI
¿Sabe si la Municipalidad desarrolla programas de seguridad y vigilancia en coordinación con Fuerza Pública y otras Instituciones?	90%	No
¿Cómo califica el grado de preparación de los funcionarios de los programas de Seguridad y Vigilancia de la Municipalidad?	53%	NS/NR
¿Qué calificación le asigna al servicio de Seguridad y Vigilancia brindado por la Municipalidad?	65%	Regular
¿Cómo calificaría la atención que brindan los funcionarios municipales?	83%	Bueno
¿Cómo califica el programa de Mercados, Plazas y Ferias?	56%	Excelente
¿Cómo califica la atención dada por la Municipalidad a las emergencias cantonales?	52%	Excelente

¿Cómo califica la gestión del Concejo Municipal?	45%	Regular
¿Cómo califica la gestión del alcalde municipal?	40%	Bueno
¿Conoce el reglamento de aceras?	97%	SI
¿Cómo califica el servicio de construcción y mantenimiento de aceras por parte de la Municipalidad?	53%	Regular
¿Cómo califica el servicio de parquímetros?	41%	Bueno
¿Está de acuerdo con el servicio de parquímetros?	52%	SI

Fuente: Elaboración Propia

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29

Análisis de los resultados y observaciones

GESTIÓN VIAL. En este apartado hemos de indicar que las zonas verificadas mediante la aplicación de los instrumentos fueron en los siguientes lugares, **Pital**: Alrededores del Colegio Técnico Profesional, Calle La Josefina y Calle La Comarca, , Calle Nispero, alrededores de avenidas 4, 2 y 0, en el distrito de **Venecia** alrededores de calle San Martín, Escuela San Martín, avenida 4, avenida Cementerio, calle 2 y central, Calle Los Ángeles, Calle Las Palmas, Parque Cinolea. Para el distrito de **Aguas Zarcas** se aplicó el instrumento en las zonas aledañas a Calle Guzmán, Calle Malanga, Calle Méndez quienes pidieron que por favor se intervenga porque su estado es muy malo, Calle 0 y alrededores de la Iglesia Católica y la Plaza de Deportes que además solicitaron que se intervenga porque dicho campo es un charral y las personas no tienen lugar para hacer deporte, así como también se aplicó en los alrededores del Colegio Técnico Profesional. Para el distrito **La Palmera** se visitó a los habitantes de Santa Rosa, La Marinita, alrededores de la Plaza de Deportes y Escuela La Palmera, La Palmera centro. En esta comunidad las personas pidieron a la Municipalidad la construcción de aceras. En el distrito de **Cutris** el levantamiento se concentró en Boca Arenal, en avenida 0, 1, 1 A, alrededores de la Plaza de Deportes, alrededores de la Escuela Juan Rafael Chacón, avenidas 5, 7 y 9, así como en la zonas cercanas al acueducto, Terrón Colorado, Buenos Aires y San Miguel. En el distrito de **Santa Rosa de Pocosol** las zonas fueron diagonal 14, avenida 16, calle 5 y 5 A, calle 3, avenida 12, 10, 8, 6, calle 1, alrededores de la Terminal de Buses y alrededor del Parque de Santa Rosa. Para el distrito de **Monterrey** calle 1, avenida 6, parque central, alrededores del Liceo Nicolás Aguilar y San Antonio. En el distrito de **Venado** se abarcó a los ciudadanos del Liceo y Escuela, alrededores del centro automotriz JM y la Plaza de Deportes. Distrito **La Fortuna**, calles 460 y 460 A, avenidas 335, 333, 331, calles 472, 466, 464, 323, 321 A y alrededores de Escuela La Fortuna. Para la aplicación del instrumento en la zona de **La Tigra** nos ubicamos en los alrededores de la Iglesia Católica y la Plaza de Deportes, el Ebais en los alrededores del Estadio y San Pedro. Por cierto que los vecino de esta comunidad denuncian que desde hace mucho tiempo avisaron que existe un tubo madre quebrado y se produce un desperdicio de agua que tiene varios días sin ser atendido. El trabajo en distrito **Florencia** se desarrolló en los alrededores de la Cancha de Deportes, el Cementerio, La Escuela, el Salón Comunal de Florencia y la Estación de Servicio Florencia. Por su parte en **Ciudad Quesada** se aplicó en Urbanización

Arco Iris quienes piden que se atienda un hoyo que existe en la esquina de avenida 23 y calle 14 por su peligrosidad y tiempo que tiene de existir. Calles 23, 23 A, 23 B, Avenidas 14 y 21, calles 12 y 12 A, Calle 2, avenidas 5, 9, 11 y 15, así como alrededores de urbanización Bella Vista, Barrio San Martín, Plaza San Martín y alrededores, avenida 6, 10, 12 y 14; calle 706 y 706 A, calles 7 A y calle Gamonales en el que piden se pueda bachear unos hoyos que están rellenos de lastre y se lavan constantemente y alrededores de Calle el Estadio. Finalmente en Buena Vista se aplicó a los ciudadanos ubicados alrededor del salón Iglesia. Los ciudadanos hicieron referencia a labores de conformación y limpieza que la Municipalidad ha hecho en diferentes caminos de sus comunidades, así como la labor por aceras y sistemas de tubería que se han instalado.

URBANISMO. Se hizo referencia a la gran utilidad de la nueva oficina en Pital sin embargo se pide que se amplíe la gama de servicios que se ofrece para que los ciudadanos tengan mayor oportunidad de realizar sus trámites. Por otra parte mencionaron que es necesario una inducción a la ciudadanía para la forma en la que se pueden utilizar los "TRÁMITES DIGITALES" pues a sabiendas de su utilidad y facilidades que brinda, es determinante que las personas sepan cómo se usa. Finalmente se hizo mención del servicio Muni Móvil el cual debería de realizarse con mayor periodicidad y mejor comunicación para que los ciudadanos puedan aprovecharlo en el momento en que llega a sus distritos.

EDUCATIVOS, CULTURALES, DEPORTIVOS Y SOCIALES. En este aspecto los ciudadanos tuvieron expresiones interesantes con relación al desconocimiento de los programas sociales que la municipalidad realiza, pues no saben específicamente el nombre de cada programa y eso lleva a una evaluación Regular, sin embargo en los temas Educativos, Culturales y Deportivos tuvieron mejor evaluación y realizaron mención de algunos como lo fue el programa Postgrado que la Municipalidad realizó con el TEC y del que piden que se pueda abrir más campos para más ciudadanos del cantón. Otro fue el programa de capacitación para Adultos Mayor, Ferias de Emprendedores en el Parque Central, Ferias, de Mujer, Salud y Deportes, el evento relacionado con Actividades Tradicionales del Cantón, Conciertos en el Parque Central, los conversatorios de Adultos Mayores sobre vivencias históricas y Música Tradicional. En los temas sociales se hizo mención muy vehemente por

el otorgamiento de vivienda para más de 50 familias en Santa Rosa de Pocosol y que dio inicio este año y finalmente algunos eventos deportivos como el realizado en San Francisco de la Palmera con juegos infantiles y el apoyo a grupos deportivos en Ciudad Quesada.

PARQUÍMETROS: Existe un importante debate en este tema. En la zona de Ciudad Quesada las personas consideran que los parquímetros son necesarios pues ordenan el tránsito y evitan que las personas que trabajan en el casco central utilicen los lugares de estacionamiento para dejar sus vehículos afectando a visitantes y compradores. Sin embargo, otras personas manifestaron que esto aleja a los compradores porque deben pagar por estacionarse y que son sujeto de vandalismo sin que medie asistencia de las autoridades municipales. Expresaron que el sistema digital que se utiliza no brinda la posibilidad de que las personas que no gastan todo el tiempo comprado lo puedan utilizar posteriormente, es decir, que los saldos queden como un crédito para el usuario. En otras de las voces las personas piden a la municipalidad que se valore colocar los parquímetros solamente de un lado de la calle, pues cuando los ciudadanos estacionan de los dos lados se producen tapones que impiden una circulación fluida y esto provoca embotellamientos.

ACUEDUCTO: Los entrevistados hacen mucha mención de “cortes de servicio” a lo largo del periodo de estudio. Insisten que los cortes son reiterados en los mismos sistemas y que no se avisa a los ciudadanos sobre dichos cortes. Agregan que cuando se trata de una avería primero se hacen videos explicativos de la avería y luego se avisa sobre el problema. Indicaron que los cortes tienen reincidencia en los mismos sistemas y que eso los hace pensar que quienes realizan los arreglos no tienen conocimiento claro de lo que se debe hacer para que el problema no se vuelva a presentar. En otras de las voces los ciudadanos indicaron que cuando se les avisa sobre una suspensión nunca se cumple la hora en la que se restablecerá el servicio por lo que consideran pertinente que al cálculo de la hora que se va a anunciar se le agregue al menos una más para que las personas no se molesten o bien que se indique el tiempo real que se tardará para que los ciudadanos puedan buscar soluciones alternativas. Las zonas que mencionan con mayor corte son las del centro de la ciudad hacia el sur o del Instituto Nacional de Seguros hacia el sur. Finalmente los ciudadanos dijeron que no es un asunto de bajar la tarifa o de ayudar a los adultos mayores y grupos especiales, sino de que

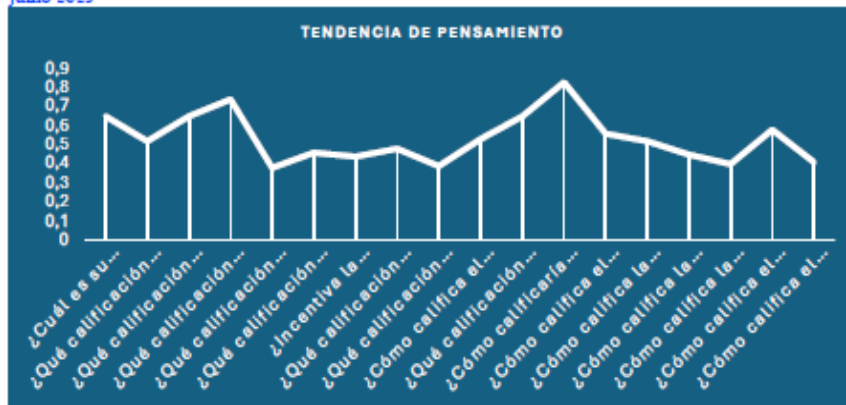
el abastecimiento sea continuo o que exista una mejor coordinación entre los eventos que provocan la suspensión del servicio, la comunicación a los ciudadanos y el tiempo de respuesta para que el servicio retorne al funcionamiento normal.

CAMBIO CLIMÁTICO: Los temas de recolección de residuos tradicionales, no tradicionales, temas de reciclaje, electrónicos, campañas de educación ambiental, campañas para siembra de árboles y la calidad del servicio recibido no deja duda de que existe una labor que ha causado un impacto importante en la población. Uno de los eventos que las personas hicieron referencia fue la limpieza del Río Tres Amidos hasta el Río San Carlos por la cantidad de personas que se involucraron y los resultados positivos que se obtuvieron.

Gráfico de Tendencia de Pensamiento de Variables de IGSM

Con base en lo anterior podemos indicar que los ciudadanos tienen una evaluación poco estable de las variables que se incluyen en el IGSM, pero bastante heterogénea en la calificación de los bienes y servicios recibidos, los cuales evaluaron como regular, bueno y excelente las variables del indicador. Siendo así observemos la siguiente tendencia:

Gráfico 34
Tendencia de Pensamiento
Levantamiento 1 - 2025
Junio 2025



Fuente: Elaboración propia

Es indispensable indicar que las variables del Índice General de Servicios Municipales no pueden ser comparados por los resultados obtenidos ya que se trata programas con presupuestos diferentes, personal y tiempos de ejecución diferenciados por su especialización y calificación, pero que nos permite observar de acuerdo con las calificaciones promedio de cada una los ciudadanos, que el trabajo realizado por la municipalidad es heterogéneo, es decir, que el esfuerzo realizado para alcanzar los objetivos de cada variables no ha sido el mismo según el impacto que estos han tenido en la población según se muestra por las calificaciones en cada una de sus variables, pese a que se trata de tiempos, presupuestos y personal diferentes a lo largo del periodo de estudio.

Observamos diferentes picos, unos en la categoría de Excelente mientras que otros en la categoría de Regular y Mala, lo cual nos explica que algunos programas han calado mucho más positivamente que otros en los ciudadanos. Esto se ve reflejado en las conclusiones presentadas, dentro de las cuales se explican algunos comentarios recibidos por ejecución de las labores positivas como las otras en las que se requiere un esfuerzo adicional o mayor atención a puntos específicos en cada caso.

A partir del segundo levantamiento podremos comparar los tipos de tendencia que nos ofrece las calificaciones para poder generar conclusiones más vinculantes para los programas a desarrollar de cara al plan de trabajo del año 2026.

JOSE FABIO ESCALANTE SOTO (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-0598-0547.
Fecha declarada: 20/06/2025 04:29:17 PM
Lic. Fabio Escalante S. MBA
Adjudicatario – Colegiado 40963

1 El señor Esteban Rodríguez Murillo, Regidor Municipal, indica: La primera pregunta, y
2 solo para quedar bien claros: entonces, ¿Las preguntas que se hacen en la encuesta,
3 es que la Contraloría no las envía o se la envía a la Municipalidad y tienen que ser tal
4 cual la Contraloría las envía? Esa es la primera pregunta, a ver si todas las que se
5 hicieron son así o si existe alguna posibilidad de que ustedes puedan variar eso cuando
6 se contrata el proveedor. Porque me parece que hay varias preguntas que podrían
7 dársele un enfoque diferente para tener datos más certeros de las respuestas. Lo otro
8 es que quiero saber con qué fin, si saben, me imagino que sí, hacen la pregunta sobre
9 los medios de comunicación locales, ¿Qué escucha y lee? o sea, ¿Qué es lo que busca
10 esta pregunta dentro de la encuesta? Y habla de medios locales, pero en realidad
11 venía incluido hasta Canal 7, que no es un medio local. Me extraña que venga dentro
12 de la encuesta si al final la pregunta implica solo medios locales. Y en referencia a ese
13 mismo punto, hablando de medios locales, yo sé que tenemos un montón, pero
14 quedaron por fuera Radio San Carlos, Radio Santa Clara, Radio Pital, incluso el
15 comunicador Edgar Chinchilla, que tiene un buen alcance no solo a nivel cantonal, sino
16 también a nivel nacional. Y yo creo que para futuras encuestas es importante que
17 ustedes valoren que se incluyan estos medios que estoy mencionando. Con respecto
18 al tema de parquímetros, igual, una duda: de ¿Por qué solo se hizo en Ciudad
19 Quesada? si al final, aunque estén instalados acá y en Fortuna, habrá usuarios de todo
20 el cantón o existen usuarios de todo el cantón, y se pudo haber tomado una muestra
21 un poco más grande a nivel general para tener una respuesta más positiva. Inclusive
22 la pregunta es muy cerrada, porque podría ser que le hicieran preguntas a gente que
23 ni carro tiene. Entonces esa pregunta debería ir como abierta, primero a ver si tienen
24 vehículos, y después seguir con el resto de las preguntas. Pero viene como muy
25 cerrada y no sé por qué solo se encuestó a Ciudad Quesada. Y lo otro que quería
26 hacer es énfasis en el resultado recibido de la muestra de encuesta referente a la
27 atención de emergencias cantonales que veo un resultado bastante positivo: un 52%
28 excelente y un 57% bueno. Esto es digno de recalcar. Creo que es un trabajo bastante
29 bueno que ha hecho la Comisión Municipal de Emergencias con los comités

1 comunales de emergencias, los Concejos de Distrito, y en cabeza de Pilar Porras, que
2 es la que ha estado a cargo de todo este tema a nivel del cantón. A pesar de los
3 escasos recursos y el escaso personal, veo que hay una buena imagen, cuando menos
4 ante la muestra encuestada de esas mil trescientas y algo de personas. Eso indica que
5 este punto, entre todo lo que hemos visto, porque hay cosas buenas, malas, irregulares
6 y de todo, pero este punto creo que es bueno de recalcar porque todos los años
7 tenemos más y más emergencias en todo el cantón por temas de lluvias y de cambio
8 climático y esto quiere decir en cierta manera que se ha trabajado de una manera
9 buena, eficiente, inclusive podría decir que hasta eficaz, como lo he dicho, porque
10 inclusive sabemos que los recursos son bastante limitados para la atención por parte
11 de la misma Administración. Pero sí quería recalcarlo y enviar una felicitación a todos
12 estos grupos, y en especial a doña Pilar, que es la que está en cabeza del Comité
13 Municipal de Emergencias.

14
15 El señor Marco Aurelio Sirias Victor, Regidor Municipal, expresa: Dentro de la
16 presentación venía un punto muy importante, que me parece uno de los más claves:
17 el servicio de la calidad del agua. Sin embargo, se dice que solamente se hizo la
18 evaluación de las consultas al distrito de Quesada. Usted, al finalizar la presentación,
19 dice que estas respuestas se deben enviar a la Contraloría. Me gustaría saber por qué
20 no se incluyeron consultas al resto de los distritos porque ya sabemos que hay distritos
21 que son fronterizos, que tienen constantemente problemas con el servicio del agua.
22 ¿Cómo haríamos para medirlo si mandamos una respuesta solamente con la consulta
23 del Distrito Central? También me gustaría saber si se está trabajando en estrategias o
24 mecanismos para utilizar otros medios de comunicación. Si bien es constante la
25 publicación en los medios digitales de la Municipalidad, viendo la encuesta me parece
26 que no solamente hay desconocimiento de los nombres de los programas, sino que la
27 gente no se está informando a través de los medios locales.

28

29

1 El señor Jorge Antonio Rodriguez Miranda, Regidor Municipal indica: Viendo el análisis
2 que ellos presentan, creo que hay 17 o 18 factores de los cuales se preguntó que
3 tienen una nota sobresaliente, buena. Pero también hay algunos básicos que no tienen
4 una buena nota. Creo yo que mucho de esto, se debe quizá, lo que está un poco más
5 bajo, es porque en realidad no tenemos una comunicación más fluida, de realmente
6 qué es lo que la municipalidad hace en cada uno de estos programas, aprovechando
7 inclusive los medios de comunicación. Porque cuando las preguntas son un poco
8 cerradas, las respuestas también van a ser un poco cerradas, y si dependiendo de la
9 pregunta que yo le haga a una persona, es muy técnica, también su respuesta va a
10 quedar en duda, o por lo que más se busca es decir “no sé” o “no conozco” o “no
11 respondo”. Yo quería comentar dos aspectos. Veo que el sistema de seguridad tiene
12 su problema, el sistema de parquímetro siempre tiene su situación. Mi pregunta, don
13 Alberto, es muy clara aquí, dice que el sistema de vandalismo que se da en la parte
14 de parquímetro es muy evidente. Pero vieran que a uno le llama la atención que, si
15 usted se corre en un parqueo, un toque su bumper, allá lo enfocan y le dicen qué fue
16 lo que usted hizo. Entonces quiere decir que, si existe vandalismo y hay una cámara
17 que está viendo constantemente todos los parquímetros, puede determinar
18 perfectamente quién fue el que hizo el vandalismo, porque yo pongo el ejemplo: en un
19 parqueo que yo hago me corro 10 cm, me quedó el bumper del carro un poco salido
20 del parquímetro que seguía. Hay una multa. Yo voy a la oficina, pregunto, pagué 11
21 horas de parquímetro y pregunto cuál es la situación. Me dicen, “Es que usted se salió
22 un toque de la línea de parquímetro.” Entonces, si tenemos la cámara para determinar
23 un aspecto como ese, también las cámaras se deben utilizar para poder determinar
24 quién realmente o por lo menos conocer quién fue el que hizo el daño. Entonces,
25 ¿Cómo tenemos para una cosa, pero para la otra no tenemos respaldo? Y esa es la
26 gran queja del ciudadano, de los parquímetros. ¿Por qué? Porque no ofrece ninguna
27 seguridad al respecto: tu carro golpeado, tu carro rayado, un parabrisas quebrado, un
28 espejo arrancado, y sin embargo no hay ninguna responsabilidad, entonces en ese
29 punto me llama la atención. Y después, me gustaría conocer el resumen de la

1 encuesta, que la encuesta me diga del 100%. Como yo digo, hay 17 y 18 que nos dan
2 una satisfacción suficiente, que me diga del 100% hay 78% de aceptación, hay 15%
3 de no aceptación, y el resto de regular pero ver, tal vez esté ahí, o yo no lo escuché,
4 es el resumen efectivo de la encuesta. A ver si lo tienen ustedes me lo pueden indicar.

5
6 El señor Melvin López Sancho, Regidor Municipal, expresa: Alberto y compañera,
7 bienvenidos y muchas gracias por la disposición. No sé si el tema de la muestra, 1300
8 personas por cantón, ya es un tema que viene por orden o qué, pero el muestreo a mí
9 me dice que es un muestreo un poco bajo. Pero puede ser que así lo establezca la
10 Contraloría. El informe como tal a mí me arroja que hay buena información. Realmente
11 vi que la gente está un poco informada, o por lo menos denota que hay algunas
12 preguntas, o por lo menos algunos ítems estaban bien contestados. El tema de la
13 gestión vial para mí es un tema lógico. Tenemos un cantón sumamente grande y una
14 carencia en vías. Yo pensaría que, si usted entrevista a personas de todos los distritos
15 y que tienen falta de caminos, va a ser una respuesta lógica. Me preocupa el tema de
16 los programas sociales, pero bueno, pareciera que está mal planteado desde la
17 Contraloría como tal. Esta es la primera parte del examen, falta la segunda. Una vez
18 terminada esta segunda parte y basado en evidencias y hallazgos, ¿Cómo se alinea
19 con el PAO en las oportunidades de mejora? Esa es mi primera pregunta. Este trabajo,
20 ¿Tiene comparación con material interno? ¿Sea con el mismo, material que ustedes
21 manejan para hacer un dashboard o una comparación con trabajos a lo interno? ¿Y si
22 existe un comparativo una vez terminando la segunda parte del examen, si hay algún
23 comparativo con otras municipalidades?

24 La señora Raquel Tatiana Marín Cerdas, Presidente Municipal, Manifiesta: Tal vez
25 ahorita que decía don Melvin lo del tema del examen, esa sería una de mis primeras
26 preguntas. En esta segunda evaluación, bueno en la evaluación del segundo
27 semestre, ¿repite algunas preguntas como para ver si hay algún tipo de diferencia?
28 Porque al inicio, en la presentación que hizo don Alberto, le entendí que van a verificar
29 que sean 1300 personas distintas. Entonces, eso es un punto que me pareció

1 relevante: ver si tienen un sistema para verificar que no sean las mismas personas,
2 porque así fue lo que dijo don Alberto, son 1300 personas distintas. ¿Cómo van a poder
3 verificar eso? Y si alguna de esas preguntas se va a repetir o no se va a repetir, o
4 ¿cómo hacen para clasificar por qué en el primer semestre se preguntan por estos
5 servicios y en el otro semestre otros servicios? Me gustaría que me ampliaran sobre
6 eso. Lo otro que yo creo que es un tema sí es un poco más, un comentario, que creo
7 que tenemos que trabajar, es el tema de la comunicación. Ahorita le estaba
8 comentando al señor Alcalde que solamente la semana pasada, tres personas distintas
9 de diferentes distritos me estaban preguntando el tema de aceras. Entonces, creo que,
10 y ahorita la encuesta lo respaldaba, creo que también mucho de lo que hay que reforzar
11 como Concejo Municipal es qué se está comunicando del Concejo Municipal o de la
12 labor que hace el Concejo Municipal, Síndicos y Regidores. Que creo que es un tema
13 que se tiene que abordar de mayor medida, y no solamente ahorita el tema de las
14 aceras, que tal vez es ahorita el tema que está como sonando un poco más: temas de
15 Convenios, temas de Reglamentos, mucho que se hace a nivel del Concejo Municipal
16 y que a veces la ciudadanía no se entera, y es más yo creo que un ejercicio de nosotros
17 mismos podemos preguntarle a las personas qué hacen el Concejo Municipal y las
18 personas no lo saben, entonces ahí me generó la curiosidad, y yo creo que lo preguntó
19 don Esteban, y también me gustaría que lo ampliara un poco más: lo del tema de las
20 preguntas. Le entendí que para este segundo semestre sí modificaron? algunas,
21 entonces significa que sí se puede. ¿Bajo qué mecanismos se pueden cambiar esas
22 preguntas? Si ahorita, por ejemplo, que el Concejo Municipal vio esta encuesta y
23 quiere sugerir preguntas, ¿se pueden agregar?, ¿no se pueden agregar? Igual la
24 Alcaldía quisiera incluir más preguntas, como para ver otros temas que sean de
25 nuestro interés, propiamente de ir manejando como el dato. O, por ejemplo, para el
26 otro año, que nosotros queramos hacer el ejercicio de conocer el primer semestre,
27 ¿Qué piensan del Concejo Municipal y el segundo semestre queremos volver a
28 preguntar lo mismo, como para ver si los resultados se están mejorando o no, si esas
29 cosas se pueden hacer bajo esta encuesta o no se pueden hacer?

1 La señora Carmen Lidia Quirós Corrales, Síndica del Distrito de La Fortuna, expresa:
2 Las preguntas que se hicieron, ¿Se hicieron bajo qué modalidad? Digamos, si fue ¿por
3 teléfono, por correo, o hubo de todas las muestras un poquito? esa es la duda que
4 tengo. Después, lo que dijo Esteban. Yo sé que la parte de lo que maneja doña Pilar,
5 del departamento que lleva ella, la parte de emergencias. Yo no solamente siento que
6 hay que agrandar más ese saludo, esa felicitación, porque es todo un departamento,
7 y también al Alcalde que supo a quién colocar en esa parte. Definitivamente vamos
8 marchando bien. Me gustan los resultados. Sé que hay que cambiar, hay que mejorar
9 algunos. Me encanta lo que dijo la última parte de ambiente. San Carlos debe ser el
10 cantón pionero, así se lo digo, pionero, en lo que es el manejo de todos los recursos
11 naturales, y debemos de irnos encaminando a eso. Somos el cantón más grande del
12 país, tenemos muchísima riqueza, mucha biodiversidad, y aparte de eso, somos un
13 cantón muy turístico y tenemos que encaminarnos a las buenas prácticas en mejoría
14 del ambiente.

15
16 La señora Emma Patricia Rojas Chaves Síndica del distrito de Pital, indica: Una de mis
17 consultas ya la hizo la compañera de La Fortuna. La otra sería: ¿La encuesta se hizo
18 en las cabeceras de cada distrito o también se amplió a las comunidades? Porque en
19 realidad, yo que soy del Saíno, no escuché en ningún momento que en el Saíno
20 llamaran a una persona. Entonces, ¿Qué fue el método que usaron ustedes para hacer
21 esa encuesta y se abrieron más allá de cada cabecera distrital?

22
23 Señor Juan Diego Gonzalez Picado, Alcalde Municipal, manifiesta: De verdad que
24 estoy satisfecho con los resultados, porque en términos generales la valoración del
25 ciudadano del trabajo que hacemos en el Concejo Municipal y en la Administración es
26 una valoración muy buena. Cuando usted analiza técnicamente la encuesta y compara
27 los "excelente" o suma los "excelente" con los "muy bueno" y los va comparando con
28 lo "malo" o "muy malo", en todas las preguntas la valoración es positiva y en algunas,
29 el espacio de "regular" es sobre el que hay que trabajar, porque ese "regular" es una

1 persona que fácilmente, con algunas acciones municipales, puede pasar de "regular"
2 a "malo" o también podría pasar de "regular" a "bueno". Digamos que el "regular" es
3 una respuesta neutra. Yo no creo que la muestra sea pequeña. No sé cómo se
4 establece el tamaño de la muestra, pero cuando usted analiza las encuestas a nivel
5 nacional, por ejemplo en campañas políticas, ve que la muestra anda por esos valores,
6 incluso por valores menores. Hay encuestadoras a nivel nacional muy prestigiosas
7 que, para campañas políticas a nivel nacional, hacen muestras de 800 personas o de
8 1000 personas. Y aquí estamos hablando de una muestra superior a 1300 personas.
9 Hay algunas cosas que se podrían puntualizar o se podrían mejorar para efectos de
10 que no existan sesgos en el futuro, yo creo que, y un poco lo que decía Marco, de por
11 qué en el tema del acueducto solo se mide Ciudad Quesada y no se mide en todo el
12 cantón. Es porque la Municipalidad no opera sistemas de acueducto en Pocosol, no
13 opera sistemas de acueducto en Florencia, en La Tigra y demás, esta es una encuesta
14 de satisfacción sobre los servicios que presta la Municipalidad a la ciudadanía. Por eso
15 es que esa muestra se limita, en esa vía, lo que le sugeriría a Alberto y a Joice es que
16 pudiéramos incluso puntualizar más el tema del acueducto. ¿Por qué? Porque ahí
17 estamos entrevistando a todos los vecinos de Ciudad Quesada, y en Ciudad Quesada
18 opera el acueducto municipal, pero fácilmente deben haber 10 o 12 ASADAS más que
19 operan. Entonces, el trabajo de esas ASADAS también podría estar generando una
20 distorsión metodológica en la encuesta. Ahí lo que le están preguntando a la gente es:
21 ¿cómo califica el servicio de agua que usted recibe? ese servicio se lo puede estar
22 dando la ASADA de Dulce Nombre, la ASADA de San Gerardo, la ASADA de
23 Concepción, o cualquier otra. Entonces, sí sería bueno tal vez ahí puntualizar una
24 primera pregunta: decirle a la gente, ¿usted recibe el servicio del acueducto municipal?
25 Sí. Ok. ¿Cómo lo considera? No pasamos directo. Yo, desgraciadamente, en estos
26 momentos tenemos una limitación que entró en vigencia el día de ayer y que nos va a
27 complicar el trabajo de comunicación en el segundo semestre y nos va a, no complicar,
28 yo casi limitar por completo el trabajo de comunicación, que es la Campaña Política
29 Nacional. Nosotros estamos ahora imposibilitados de realizar muchísimas

1 publicaciones y muchísima difusión de información del trabajo de la Municipalidad.
2 Entonces, sin ánimo de ser pesimista, a mí no me extrañaría que la evaluación en la
3 segunda parte del examen sea menor que la evaluación durante la primera etapa,
4 porque en términos de comunicación estamos totalmente amarrados por el tema de la
5 campaña política. El Tribunal Supremo de Elecciones nos impone una seria limitación
6 ahora en términos de comunicación, no solo en el Facebook institucional de la
7 Municipalidad. Porque recientemente sacó un pronunciamiento de que a mi Facebook
8 personal le aplican las mismas limitaciones que le aplican sobre vigilancia política a la
9 página institucional de la Municipalidad, yo tampoco puedo comunicar ni siquiera en
10 mi página personal temas si quiera del trabajo cotidiano o que se hace desde la
11 Alcaldía. Hemos valorado algunas opciones, porque también hay temas de que en
12 materia de comunicación la gente no se entera. Ahí lo veíamos: ¿Sabe de los
13 programas sociales? No. No estoy enterado. No es que los programas no existan es
14 que simplemente a la gente no le está llegando la información. Y la pauta en medios
15 tradicionales es pauta muy cara. Hay pauta muchísimo más barata como pautar en
16 Facebook, y usted con 15 o 20 mil colones tiene un alcance de 200 o 300 mil personas
17 en todo el cantón de San Carlos. O sea, con muy poco dinero usted podría tener mucho
18 alcance. Tenemos una limitación que hemos estado valorando y trabajando, que es el
19 tema de SICOP. Facebook no va a venir a participar en SICOP para ganar pauta. La
20 otra alternativa sería hacer una intermediación con una empresa, pero se ganaría una
21 comisión. ¿Me da el tiempo de la réplica de una vez, porfa? Pero sería una empresa
22 intermediando y levantando el costo de la pauta. Entonces, estamos valorando alguna
23 opción de ver con algunos bancos, alguna tarjeta que esté dedicada a ese tema y
24 poder reglamentarlo a nivel del Concejo para que la Municipalidad pueda pautar
25 directamente utilizando una tarjeta institucional, y así hacer un poco más eficiente la
26 tarea de comunicación. Pero bueno, eso es algo de lo que estamos ahí trabajando. Y
27 lo otro es que en materia de comunicación hay un reto enorme, y es que en materia
28 de comunicación usted compite contra todo el contenido digital que existe. Nosotros
29 competimos con la gente que está viendo videos en TikTok, competimos al final por el

1 tiempo de esa persona. Entonces, es a veces difícil luchar contra la apatía del
2 ciudadano de conocer sobre temas institucionales. Hay mucha gente que no tiene de
3 plano ese interés, que no sigue las redes sociales de la Municipalidad, y eso es parte
4 de los retos que se tienen en comunicación institucional. A pesar de todo esto, la
5 valoración de la gente es positiva, y eso es gracias al trabajo que se ha hecho desde
6 el Concejo Municipal y desde la Administración.

7
8 El señor Alberto Blanco Vega, Contralor de Servicios de la Municipalidad de San
9 Carlos, menciona: Empezando con las preguntas de Esteban. La Contraloría General
10 de la República envía las variables sobre las que se tienen que formular las preguntas
11 y envía ejemplos de preguntas, entonces, por ejemplo, le dicen a usted, en el tema
12 ambiental usted tiene que evaluar esto, esto y esto. Hay algunas que ya vienen
13 digamos por default por parte de ellos y tienen que evaluarlas de esa manera. Pero sí
14 se pueden, así les respondo a varios que hicieron la misma pregunta, si se pueden
15 agregar más preguntas por parte de la Administración o por parte de ustedes como
16 Concejo Municipal, que eso también lo preguntó doña Raquel. Incluso nosotros,
17 cuando se iban a aplicar estas primeras preguntas, digamos, del primer semestre, nos
18 reunimos con Juan Diego y nos reunimos con la Dirección General para ver las
19 preguntas que se iban a hacer, tanto las que mandaba la Contraloría General de la
20 República como las que a distintos departamentos no solamente les interesa conocer
21 como en el caso de ustedes que dice Raquel que les interesaría incluir varias
22 preguntas en la encuesta, entonces, sí se puede. Nosotros nos reunimos un mes antes
23 con el proveedor, antes de que empiecen a aplicar estas encuestas, para meter las
24 preguntas, unas son porque quiero saber cómo me ve la gente o el servicio que yo
25 brindo, y otras porque se necesita para algo en específico. Por ejemplo, el
26 Departamento de Planificación, la compañera Francela, ahora como cambio todo el
27 tema lo del presupuesto y estas cosas, entonces necesitaban evaluar unas preguntas,
28 entonces las incluimos para el segundo semestre, los medios de comunicación, ¿Cuál
29 es el objetivo de que se pusieron solamente estos? No se pusieron estos medios, sino

1 que la pregunta que le decía al entrevistado es: “¿Cuál es el medio de comunicación
2 local que usted más ve o que usted frecuenta?” Entonces, espontáneamente la
3 persona decía: “Yo veo Allan Jara, Canal 7, yo veo Canal 14, yo leo San Carlos Digital.”
4 No fue que se le dio una lista para que ellos escogieran, sino que son respuestas
5 espontáneas. Por eso, en diferentes distritos, por ejemplo, un Villa Quesada TV tenía
6 cero de respuesta, ninguno hizo mención de ese medio de comunicación. ¿Por qué se
7 hizo el tema de parquímetros solo en Ciudad Quesada? Ahora estaba comentándolo
8 con Joice. Si yo le respondo esa pregunta en este momento, le mentiría. Pero le voy a
9 preguntar al proveedor mañana para que él nos responda esa pregunta y yo sé la hago
10 llegar a todos los miembros del Concejo Municipal porque le mentiría si le dijera por
11 qué. Por lo menos nosotros no fuimos quienes lo escogimos así, ni tampoco viene de
12 la Contraloría General de la República. Eso fue un tema que se solicitó, que se
13 preguntara: la percepción de los ciudadanos con el tema de los parquímetros, pero
14 desconocemos por qué solo en Ciudad Quesada, esas son las preguntas que nos hizo
15 don Esteban, las preguntas que nos hizo don Jorge Rodríguez lo del tema de
16 vandalismo, lo de las cámaras de los parquímetros que se pueden verificar,
17 actualmente, el Centro de Monitoreo que está operando, las cámaras están ubicadas
18 en puntos estratégicos que han servido para ubicar incluso carros que se roban o en
19 asaltos a personas y los diferentes puntos estratégicos digamos donde están las
20 cámaras han podido localizar a estas personas, sin embargo, hay muchos barrios en
21 los que opera el parquímetro aquí en Ciudad Quesada que no hay cámaras de
22 vigilancia. Pero el proyecto viene arrancando y esperamos que en un corto plazo se
23 extienda y ver cómo se puede solucionar ese tema que indican el descontento algunos
24 ciudadanos del tema de parquímetros que lo relacionan también con la parte del
25 vandalismo. Lo del resumen de la encuesta se les va a enviar y aquí viene dividido
26 cada pregunta, en cada distrito, y la muestra exacta que se aplicó en ese distrito y el
27 porcentaje de respuestas de cada pregunta en cada distrito, entonces eso fue que yo
28 me lo brinqué para no hacerlo más extenso, pero ahí venía, entonces se les va a enviar
29 esta misma presentación para que ustedes puedan, estudiarlo con más calma y mayor

1 tranquilidad. Doña Raquel Marín, sí se repiten las preguntas en el segundo semestre
2 y se pueden incluir más, incluso las de la parte social que las personas, digamos no
3 es lo mismo que le pregunten a usted como un ciudadano de algún distrito: “¿Qué
4 opina usted de los programas sociales de la Municipalidad?” o, como decía Juan
5 Diego, de la manera de preguntarle, bueno la parte del acueducto: “¿Recibe usted,
6 primero que todo tiene agua del acueducto municipal o de una ASADA?” Porque si es
7 de una ASADA, entonces pasamos porque no nos interesa para lo que nosotros
8 necesitamos, entonces se pueden agregar más preguntas por parte de ustedes si
9 quieren, con mucho gusto, para el primer semestre 2026, porque ya arrancó el
10 segundo semestre 2025. Se pueden agregar más, se pueden cambiar nosotros
11 cambiamos las de la parte social para hacerle preguntas para evaluar lo mismo, pero
12 preguntando distinto, que la gente pueda responder con mayor acierto. Lo de la
13 comunicación, por ejemplo, lo del tema de las aceras, tenemos ese, no lo llamemos
14 problema, sino esa falta de comunicación ahora con el tema por ejemplo de lo del
15 impuesto solidario de mantenimiento y construcción de aceras que eso viene por Ley,
16 no es algo que la Municipalidad de San Carlos se inventó, sin embargo, nos llueven
17 en la Contraloría de Servicios quejas sobre este tema, gente que viene a quejarse y
18 alegar y usted lo ve simbólico, y usted, viene una persona disconforme y dice: “ es que
19 me están cobrando 500 colones por trimestre.” Tal vez para nosotros lo vemos que no
20 es nada, pero quizá para una persona que tiene escasos recursos económicos lo ve
21 muy difícil y vienen y se quejan y dicen: “¿Por qué me van a cobrar a mí 500 colones
22 si yo vivo en una servidumbre y no tengo ni siquiera aceras?”, pero nosotros hemos
23 empezado a explicarles que es un tema de solidarismo que viene de una Ley, que
24 viene de la Asamblea Legislativa, que no es algo antojadizo de nosotros, algunos se
25 van contentos, algunos se van enojados, pero lo que hay que hacer es comunicarle
26 mejor a la población a través del Departamento de Relaciones Públicas para ampliar
27 esta cobertura de este tema por ejemplo. La compañera síndica de Pital nos preguntó
28 que si las encuestas se hicieron solo en las cabeceras de cada distrito, vamos ver,
29 aquí cuando nosotros le enviemos esto aquí van poder revisar, pero por ejemplo en

1 Pital, ahí vienen en la página 65 las zonas donde se realizaron las entrevistas:
2 entonces por ejemplo en Pital se entrevistaron a las personas alrededores del CTP,
3 calle La Josefina, calle La Comarca, calle Níspero, alrededores de avenidas 4, 2 y 0,
4 y todas las entrevistas se realizaron de manera personal, cara a cara, con personal
5 encuestador de la empresa a la que se le contrató.

6
7 La señora Joice Murillo Delgado, Subcontralora de Servicios de la Municipalidad de
8 San Carlos, expresa: Para atender las preguntas hechas por los demás regidores y
9 síndicos entonces les voy a brindar algunas respuestas, a don Marcos Sirias que nos
10 pregunta sobre el tema del agua, si bien es cierto esta evaluación es bastante
11 satisfactoria en cuanto a temas de agua hay una muy buena calificación, lo único que
12 se está quejando o la inconformidad es con el aviso de cortes de agua. Usted
13 preguntaba ¿Por qué solamente en distrito Quesada? lo explicaba el señor Alcalde
14 anteriormente, y esto es importante que, si lo revisemos con la empresa contratada
15 para revisar las encuestas, porque podría haber un sesgo si se está preguntando a
16 personas que reciben el servicio de agua por parte de ASADAS dentro del distrito
17 Quesada, porque el Acueducto Municipal abarca algunas zonas mas no todas,
18 entonces, sí es muy importante y tomo nota de la observación hecha por el señor
19 Alcalde porque es importante comunicarle esto a la empresa que nos está brindando
20 el servicio de encuestas. En cuanto al tema de los medios de comunicación, un tema
21 muy importante, también nos llamó mucho la atención cuando vino el proveedor y nos
22 hizo la exposición, estaba presente en esa reunión representantes de la Alcaldía, la
23 compañera Dixie, y también estaba la jefatura del Departamento de Relaciones
24 Públicas que también tuvo de primera mano la noticia de ¿Cómo hay otros medios de
25 comunicación que llaman más la atención de la ciudadanía en San Carlos? entonces,
26 de ahí nace justamente por parte de la Contraloría de Servicios el 7 de julio pasado,
27 mediante el oficio MSCAM-CSE-085-2025, se le comunicó a la Licenciada Katherine
28 Mora Ballesteros del Departamento de Relaciones Públicas, la siguiente
29 recomendación, se le solicitó publicación o republicación en las redes sociales de la

1 Municipalidad aquellos videos explicativos o informativos sobre los distintos servicios
2 que brinda la Municipalidad de San Carlos desde sus distintas unidades, amén de lo
3 anterior, muy respetuosamente, también se le recomendó a la jefatura de Relaciones
4 Públicas valorar la posibilidad de ampliar la difusión de estos materiales audiovisuales
5 o cualquier otro informativo a través de otros medios de comunicación adicionales a
6 las plataformas con las que ya cuenta la Institución, tales como radio o prensa escrita.
7 Ella, como le digo, tiene conocimiento de los resultados de esta encuesta, entonces,
8 se dio cuenta en el momento cuáles eran los medios que más están siendo
9 visualizados por la ciudadanía, ya ella tiene ahí como un derrotero de dónde poder tal
10 vez valorar la viabilidad de utilizar otros medios de comunicación, además de los que
11 ya tenemos. El Regidor Don Melvin López nos preguntó por la muestra, que, si era
12 muy pequeña, 1300 personas para un cantón con alrededor de 214,000 personas
13 según la última proyección del INEC para el año 2025, es lo que se supone que hay
14 en este momento, alrededor de 214,000 personas más menos. Sí, ciertamente hay
15 factores que se utilizan para realizar las encuestas de satisfacción, factores que se
16 determinan de acuerdo al tamaño del cantón, hay cantones pequeños, medianos y
17 grandes. El nuestro entra dentro de categoría mediano. Para un cantón pequeño
18 podría ser una muestra menos 10,000. Para cantones medianos, de 10,000 a 500,000
19 personas, se tomó en esta ocasión 1300, ¿verdad? Lo que se recomienda son 383 si
20 arrojáramos con la fórmula la necesidad de personas a entrevistar, y nos fuimos mucho
21 más arriba porque, justamente como lo dice el proveedor en el informe que ustedes
22 van a poder ver, para una mayor confiabilidad de los resultados hasta un 95% de
23 confianza se requieren más de 1000 personas, 385 era lo normal, más de 1000
24 hubiese sido más que abundante y nosotros abarcamos hasta 1300, entonces, hay
25 una alta confiabilidad de los resultados de esta encuesta. En cuanto al tema de
26 programas sociales, sí, ciertamente eso es un tema que tenemos que hablar con la
27 jefatura de Desarrollo Social, comunicarle que vamos a tener que replantear, como ya
28 se manifestó por acá, las preguntas que se le van a hacer a la ciudadanía, porque creo
29 que como Sancarleños sí conocemos qué hace el Departamento de Desarrollo Social

1 a través de la Oficina de la Mujer, de los programas de apoyo a las artesanas, ¿verdad?
2 Y tantos más que tenemos de proyección social. Sin embargo, no se están
3 identificando correctamente, parece que es la pregunta, el detalle, no realmente el
4 trabajo que está haciendo el Municipio, entonces, vamos a replantear eso y
5 comunicárselo al proveedor. Sí, efectivamente, nos falta la segunda parte de este
6 examen. Tendremos resultados ya para finales de noviembre, esperando poderse los
7 presentar o comunicar en diciembre o a más tardar inicios del año 2026. En cuanto a
8 la vinculación con el PAO, ciertamente es muy importante que estos resultados se
9 comuniquen a las diferentes jefaturas de departamentos, a los titulares subordinados,
10 que se ha comunicado sea por la Alcaldía o por nosotros también, en otras ocasiones
11 lo que se ha hecho es una reunión con todos los titulares de las dependencias para
12 poder manifestarles ¿Cuáles son sus debilidades y cuáles han sido sus fortalezas
13 también?, que sigan haciendo bien lo que ya están haciendo bien y que es
14 satisfactorio, pero que también se incluya dentro de los planes, justamente, PAO,
15 inversiones y todo lo más que tengan que, o presupuestos que tengan que hacer o
16 moderación de objetivos, cambiar algunos objetivos para que respondan justamente a
17 estas oportunidades de mejora que se están revelando en este tipo de informes, eso
18 por ahí también se estaría tal vez convocando una reunión que se ha hecho en otras
19 ocasiones y que, si no me equivoco, bueno, tal vez Alberto ahorita lo puede informar
20 más, creo que eso se había delegado a otro funcionario, por lo tanto, no se ha podido
21 hacer todavía esa canalización de resultados a las diferentes dependencias, pero sí
22 es imperante hacerlo. Doña Carmen, la Síndica de La Fortuna que también nos hacía
23 preguntas, que ¿Cómo fue que se captó toda esta información o estos datos? bueno,
24 fue a través de entrevistas personales, como ya lo comentó el señor Contralor,
25 efectivamente es la manera en que se abordó a las personas, según nos informó el
26 proveedor, porque muchas veces es importante guiar personalmente al entrevistado si
27 no comprende bien alguna pregunta que si se hiciera de otra modalidad, como un
28 formulario tal vez en línea o algo menos personalizado, podría ser resultados no tan
29 bien informados o no tan confiables, entonces, de ahí que se utilice la técnica de

1 entrevista personal. Sí, también nos comentaba sobre el tema del ambiente y
2 ciertamente nosotros también como Contraloría de Servicios estamos muy satisfechos
3 con los resultados que arrojó esta encuesta del primer semestre del año. Hemos
4 recibido muy bonitas muestras de felicitaciones, de reconocimiento a la labor de los
5 funcionarios del departamento de Gestión Ambiental y cito al compañero Francisco
6 Villalobos, que fue reconocido por otros entes públicos, donde él ha ido a colaborar
7 dando charlas, impartiendo información muy valiosa que debe ser de conocimiento de
8 toda la ciudadanía del cantón, entonces, de nuestra parte también felicitamos al
9 departamento porque arrojó resultados muy valiosos en cuanto a temas de proyección
10 ambiental.

11
12 El señor Melvin López Sancho, Regidor Municipal, indica: Alberto y Joice, hoy tenemos
13 una exposición sumamente amplia de mucha información valiosísima para esta
14 Municipalidad, no sé si, no es habitual a mí me hubiera gustado ver al licenciado Fabio
15 Escalante o el expositor in situ aquí para tener una percepción de él, porque las
16 gráficas y las encuestas son buenas, pero qué bonito ver la percepción del
17 encuestador, de la persona que es el papá de la criatura, a mí me hubiera gustado
18 verlo porque hay ciertas percepciones. por ejemplo, me preocupa con la percepción
19 de la seguridad que es un 65% regular, creo que es una oportunidad de mejora, pero
20 es que, nos arroja la necesidad de que tenemos que tener mucha más seguridad para
21 que la gente se sienta segura, entonces, para mí es un mensaje de que estamos en
22 pañales en la parte todavía de desarrollo de seguridad. El tema de los colaboradores
23 municipales con un 83% bueno y un 5% excelente, no sé si es usual, pero a mí me
24 gustaría motivar y premiar a los departamentos y aquí es donde voy con una idea: los
25 usuarios deberían de llegar a una encuesta en caliente, o sea, cuando la gente salga
26 de la oficina de la Municipalidad, que ahora es tan fácil como meter el celular en el
27 tema del trámite y una vez que salga por la puerta que tenga una encuesta en caliente
28 del servicio, pero más que todo, motivar a los colaboradores que hacen muy bien su
29 trabajo para que ese 5% excelente vaya creciendo, porque me parece que un 83 es

1 una percepción muy buena de esta Municipalidad, máxime que la Municipalidad de
2 San Carlos está en el grupo A, es una de las 21 municipalidades con una calificación
3 madura, según lo estuve leyendo en el informe. Una de las cosas que me preocupó en
4 el papel de evaluación del Concejo, fue un 45. Pero bueno, digamos que estamos a
5 medio camino, todavía tenemos oportunidad de mejorar mucho la gestión, pero en la
6 encuesta o en los ítems de las encuestas realmente me preocupó la percepción de
7 Pocosol, tanto en el Alcalde como en el Concejo, con un 6%. Y a mí me llama la
8 atención que estaba el desarrollo del parque y, sin embargo, la mayoría de distritos
9 calificaron mucho mejor la gestión del Concejo y del Alcalde, Pocosol, entonces, a uno
10 le deja esa percepción de cómo se pueda plantear esto, ¿verdad? Lo que estoy
11 diciendo es que en este momento hay uno de los proyectos tal vez más emblemáticos
12 en este cantón es el desarrollo del parque y, sin embargo, la percepción de Pocosol es
13 muy mala a través de nosotros, me preocupó esa parte, y por lo demás, muchas
14 gracias por la amplia información.

15
16 El Jorge Antonio Rodríguez Miranda, Regidor Municipal, menciona: En realidad yo
17 considero esta encuesta excelente. ¿Por qué quiero decir esto? Son 33 preguntas; de
18 las 33 preguntas, hay 29 con “excelente”, y bueno, eso nos arroja un 73% de
19 satisfacción, más hay nueve preguntas que son las que se quedaron ahí con alguna
20 debilidad, especialmente la de aceras, y alguna de parquímetros y otra del agua, que
21 son las que tienen unos porcentajes un poco más bajos, que arrojan un 27%, entonces,
22 de 100, una calificación para un Concejo Municipal llegando a sus dos años, tomando
23 una Municipalidad bien complicada, con una serie de detalles y con una serie de cosas
24 que este Concejo ha tenido que afrontar, que ha tenido que solucionar, pero aquí
25 también quiero resaltar la función de la Alcaldía, yo me he reunido muchas veces con
26 Juan Diego y hemos tocado muchos puntos álgidos de insatisfacción de la gente, y ha
27 habido respuesta de la Alcaldía por solucionar esta situación, lógicamente que, este
28 es un aparato compuesto por 458 personas y 72 unidades, y que en algunos casos
29 hay unidades que se resisten al cambio, porque esta Institución necesita un cambio en

1 el servicio, para eso que hemos venido o ese es el interés, creo, de todos nosotros de
2 venir a hacer las cosas de la mejor manera y en este lapso de tiempo, yo creo que este
3 Concejo, si hiciera una evaluación y una comunicación más explícita y más llegadora
4 al sancarleño, podría ser que la calificación sea muy buena, porque considero que este
5 Concejo ha trabajado muy bien en cada uno de los temas que tienen que ver con el
6 desarrollo de San Carlos y la buena prestación que esta Municipalidad ahorita está
7 brindando, hay funcionarios y departamentos muy buenos, eso lo conocemos, habrán
8 otros que no, por diferentes circunstancias, pero que a mí me dé un 73% de
9 satisfacción en 33 preguntas me dice que vamos por buen camino y ojalá que sigamos
10 contribuyendo para que esta labor de esta Institución, al salir nosotros, la podamos
11 dejar en manos de otras personas, para que sigan buscando realmente una
12 reestructuración de todo este sistema, dejando lo viejo, la vieja política, la forma de
13 trabajar, sino que venir aquí realmente a trabajar por el cantón de San Carlos, no
14 vengamos aquí a trabajar por partidos políticos o por complacer, sino que vengamos
15 a trabajar realmente para que este cantón tenga el desarrollo y que sus recursos se
16 puedan aplicar de la mejor manera.

17
18 El señor Alberto Blanco Vega, Contralor de Servicios de la Municipalidad de San
19 Carlos, indica: Para comentar un momento nada más lo de la réplica de don Melvin,
20 que nos decía que si el expositor podía estar aquí, para conocer la percepción y
21 demás, eso lo intentamos, Melvin, pero le voy a ser totalmente honesto, el proveedor
22 es muy accesible, si nosotros se lo pedimos, estoy seguro de que va a estar anuente
23 en venir para el segundo semestre. Él no quiso venir en este primer semestre porque
24 dice que él tenía la costumbre, aunque la contratación no lo indicara, porque la
25 contratación indica que él nos hace la exposición a nosotros y a la Alcaldía, que él
26 antes, porque tiene como 17 Municipalidades que se encarga de esto, pero que se le
27 hacía una revuelta política, entonces, en Municipalidades donde los Regidores son de
28 bancadas distintas y no se llevan bien con la Alcaldía, Alcalde o Alcaldesa, dice que
29 empezaban a tirarse entre Alcalde y Regidores y salía pringado él como que si él

1 tuviera la culpa, entonces decía: "Yo prefiero mantenerme neutral, y aparte porque me
2 llueve como que si yo fuera el culpable de lo que responden los ciudadanos", pero yo
3 le voy a decir que nosotros vinimos a hacer hoy la exposición, que nos fue muy bien,
4 que no hubo ninguna revuelta política, que todo fue a la altura, entonces, que no tenga
5 miedo en que eso vaya a suceder, y yo estoy seguro de que él, para la exposición del
6 segundo semestre, va a poder venir. Con lo de motivar y premiar a los compañeros,
7 ahora estaba hablando con la compañera Joice, en el tema se puede evaluar, por
8 ejemplo, con lo de la escala de Likert visual. Aprovechando que tenemos un Alcalde
9 completamente tecnológico o que apuesta a la tecnología en la Municipalidad, también
10 podemos valorar el alquiler o la compra de algún panel para instalarlo casi que en la
11 salida del Palacio Municipal, ahí donde está el guarda de seguridad, con esas caritas
12 de triste, llorando o feliz, entonces usted marca muy insatisfecho, insatisfecho,
13 satisfecho, muy satisfecho, y ahí algún comentario, incluso, en la Contraloría de
14 Servicios hemos manejado mucho el tema de las felicitaciones, como ahora lo
15 mencionó la compañera Joice, entonces podemos apostar por un sistema así, para
16 poder ver cómo se premia, por lo menos verbalmente, al funcionario del buen servicio
17 que está brindando. Y como les decía anteriormente, para los siguientes semestres y
18 las siguientes encuestas, eliminar ese "regular", ya sea a nuestro favor o en nuestra
19 contra, pero apostando y trabajando en conjunto para que ese "regular" se pase a
20 "bueno" y el "bueno" para "excelente". Y no, muy agradecidos nosotros como
21 Contraloría de Servicios de haberles brindado esta exposición de los resultados del
22 primer semestre y nos vemos dentro de un par de meses con el segundo semestre.

23
24 La señora Raquel Tatiana Marín Cerdas, Presidente Municipal, expresa: Nuevamente
25 agradecerles porque yo creo que al final de cuentas, el mejorar no es solamente algo
26 del tema de la Alcaldía Municipal, sino que también como Concejo Municipal tenemos
27 un gran trabajo, y que sumarnos más bien a cómo generar más acciones para aportar
28 a todo el trabajo que ustedes están haciendo. Agradecerles porque ya también vimos
29 la vez pasada que vino la compañera Joice a explicarnos lo del tema del

1 reconocimiento y también toda la estrategia que están trabajando. Y también
2 extenderle la felicitación al compañero del Departamento de Gestión Ambiental, a don
3 Francisco, porque creo que sí lo hemos visto en este Concejo Municipal, que también
4 él es de proponer temas de audiencia, de nuevos proyectos y demás entonces, sí ha
5 sido también a nivel de este Concejo Municipal reconocida su labor. Compañeros, hay
6 una propuesta de acuerdo que tiene cuatro puntos. Se las voy a leer por si tienen
7 observaciones. Punto número uno: Solicitar a la Administración Municipal que, a través
8 de los diferentes medios que tienen, página municipal, Facebook, entre otros, valoren
9 la realización de publicaciones sobre el reglamento. Punto número A: perdón,
10 reglamento de aceras. B: servicios digitales que ofrece la Municipalidad de San Carlos.
11 C: Valore la posibilidad de que también, a través de la página del Facebook, puedan
12 compartir las sesiones de las comisiones municipales, porque ahorita solamente se
13 está compartiendo propiamente la transmisión de las sesiones ordinarias y
14 extraordinarias, no de las Comisiones; y D: Información que generen del departamento
15 de Gestión Ambiental en cuanto a residuos sólidos, campañas de reciclaje, entre otros.
16 Ese sería el punto uno. El punto dos sería: Solicitar a la Administración Municipal que
17 valore la apertura de un canal de WhatsApp que sirva como medio informativo para
18 todos los sancarleños. Punto número tres: Solicitar a la Administración Municipal valore
19 la posibilidad de trasladar contenido municipal, entiéndase tanto de la Alcaldía
20 Municipal o Administración como del Concejo Municipal a los diferentes medios de
21 comunicación para informar a los sancarleños. Cuando hablamos de Concejo
22 Municipal, nuevamente hablamos del tema de comisiones, mociones, reglamentos,
23 informes. Y cuatro: Solicitar a la Administración Municipal que valore la posibilidad de
24 un programa de incentivos o reconocimientos para funcionarios o departamentos
25 destacados por su labor.

26
27 El señor Esteban Rodríguez Murillo, Regidor Municipal, indica: Solamente en el punto
28 uno, porque escuché como a medias por la lluvia, pero tal vez que eso mismo que se
29 va a hacer en las páginas que tiene la Municipalidad o las redes sociales, que le

1 comuniquen también a todos los medios locales. Podría ser que también a veces no
2 hay mucha información, que circulen otros medios porque no está llegando la
3 información como tal a ellos. Creo que existe algún canal de WhatsApp creado entre
4 los medios locales y la misma Municipalidad, donde ahí podrían estar enviando toda
5 la información para que pueda ser replicada tal vez en todos los medios. Entonces no
6 sé cómo lo puede acomodar.

7
8 La señora Raquel Tatiana Marín Cerdas, Presidente Municipal, menciona: El punto tres
9 dice: solicitar a la Administración Municipal que valore la posibilidad de trasladar
10 contenido municipal, entiéndase tanto de la Alcaldía o Administración Municipal como
11 del Concejo Municipal a los diferentes medios de comunicación para informar a los
12 sancarleños.

13
14 El señor Esteban Rodríguez Murillo, Regidor Municipal, indica: Ok. Es que ese no lo
15 escuché por la lluvia.

16
17 El señor Marco Aurelio Sirias Víctor, Regidor Municipal, expresa: Con respecto al
18 acuerdo que menciona que se puedan hacer las publicaciones de las transmisiones
19 de las comisiones, es así. Quisiera preguntar un poquito en eso, para que se valore
20 que se den en el momento que se está realizando la comisión, o que se... Sí, es que,
21 por ejemplo, hace unos días estábamos hablando con algunos compañeros sobre el
22 tema de sesionar en horas que no está funcionando, o que no están en funcionamiento
23 algunos departamentos por temas de espacios de algunos compañeros. Entonces me
24 preocupa si realmente es para hacer la publicación en el momento que se está
25 transmitiendo, por tema de falta de personal, o si es simplemente replicar la grabación.

26
27 La señora Raquel Tatiana Marín Cerdas, Presidente Municipal, indica: El acuerdo va
28 en la línea de que ya se transmiten las comisiones, las comisiones se transmiten, pero
29 ahorita únicamente se publica en el canal de YouTube, entonces, que simplemente se

1 le dé compartir, o no sé qué utilizan los compañeros de la transmisión para compartir
2 en el Facebook, porque el Facebook ahorita lo ve más la gente que el canal de
3 YouTube, entonces, es un tema de posicionarnos, porque antes hablábamos o viendo
4 la encuesta el tema de que tal vez se desconoce mucho la labor que hace el Concejo
5 Municipal. No tengo observaciones propiamente de cambios, por lo que someto a
6 votación las recomendaciones leídas anteriormente.

7

8 **ACUERDO N°01.-**

9

10 1. Solicitar a la Administración Municipal que a través de los diferentes medios
11 disponibles, como la página municipal, Facebook, entre otros, se valore la realización
12 de publicaciones sobre:

13

14 a) El reglamento de aceras.

15 b) Los servicios digitales que ofrece la Municipalidad de San Carlos.

16 c) Valorar la posibilidad de que también, a través de la página de Facebook,
17 puedan compartir las sesiones de las comisiones municipales.

18 d) Información que genere el Departamento de Gestión Ambiental, en cuanto a
19 residuos sólidos, campañas de reciclaje, entre otros.

20 e) Solicitar a la Administración Municipal que valore la apertura de un canal de
21 WhatsApp que sirva como medio informativo para todos los sancarleños.

22 f) Solicitar a la Administración Municipal valore la posibilidad de trasladar
23 contenido municipal, entiéndase tanto de la Alcaldía Municipal o
24 Administración, como del Concejo Municipal a los diferentes medios de
25 comunicación, con el fin de mantener informada a la ciudadanía sancarleña.

26 g) Solicitar a la Administración Municipal que valore la posibilidad de un programa
27 de incentivos o reconocimientos para funcionarios o departamentos
28 destacados por su labor.

29 **Votación unánime. ACUERDO DEFINITIVAMENTE APROBADO.-**

1 La señora Raquel Tatiana Marín Cerdas, Presidente Municipal, agradece a los
2 funcionarios de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San Carlos por la
3 exposición brindada.

4

5

6 **AL SER LAS DIECIOCHO HORAS CON TREINTA Y TRES MINUTOS LA SEÑORA**
7 **PRESIDENTE, DA POR CONCLUIDA LA SESIÓN. –**

8

9

10

11

12

13

14 **Raquel Tatiana Marín Cerdas**

Ana Patricia Solís Rojas

15 **PRESIDENTE MUNICIPAL**

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

16

17

18

19

20

21

22