



Municipalidad de Heredia

Contraloría de Servicios

Informe Anual de Labores 2015.

Jenny Chavarría Barquero

Marzo del 2016



I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

La Municipalidad de Heredia es una estructura de carácter político -jurídico que sustenta el sistema democrático del Cantón de Heredia y que vela por los intereses y servicios cantonales. La Municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera. Su jurisdicción territorial incluye los distritos de Heredia (como y sede del gobierno municipal), Mercedes, San Francisco, Ulloa y Vara Blanca. La Municipalidad de Heredia fomenta la participación activa, consiente y democrática del pueblo herediano en las decisiones del Gobierno Local.

Está compuesto por dos órganos, un cuerpo deliberativo denominado Concejo y otro ejecutivo dirigido por el Alcalde Municipal, ambos órganos de elección popular.

a- Misión Institucional:

Un Gobierno local ejemplar, que a través de una administración municipal eficiente, transparente y apegada a los principios éticos y legales, optimice sus recursos para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestro cantón.

b- Visión Institucional:

Ser una municipalidad modelo dentro del marco de la excelencia, eficiencia y transparencia, que actúe dentro de los principios ético, moral y legal, comprometida con el desarrollo sostenible, calidad de vida, igualdad de oportunidades y equidad de género de sus habitantes.

c- Valores:

d- Responsabilidad

e- Respeto

f- Solidaridad

g- Integridad

h- Lealtad

i- Honestidad

j- Espíritu de servicios

k- Tipo de servicios o productos estratégicos que brinda la institución.

En este ítem deben anotarse los principales productos y servicios institucionales.

Principales productos y servicios institucionales	
1. Aseo de vías y sitios públicos.	2. Trámite solicitud de patentes.
3. Mantenimiento de caminos y calles Cantonales.	4. Trámite para solicitud de permiso de construcción.
5. Mantenimiento de Parques y obras de ornato.	6. Trámite de solicitud de uso de suelo, visado o alineamiento.
7. Recolección y tratamiento de residuos sólidos.	8. Trámite para declaración de bienes inmuebles.
9. Recolección de basura reciclable.	10. Trámite para la exoneración de impuestos.
11 .Alcantarillado Pluvial.	12. Atención en la oficina de la mujer.
13. Administración de Cementerios.	14. Asignación de becas.
15. Seguridad y Vigilancia en la Comunidad.	16. Bolsa de empleo.
17. Notificación a los dueños de lotes para su limpieza.	19. Notificación a dueños para construcción de aceras.

Otros:

a- Promover la buena atención y la ética profesional de los funcionarios.

b- _____

II. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES

a- DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

Nombre Completo: José Manuel Ulate Avendaño

Correo electrónico: alcalde@heredia.go.cr



Profesión: Máster en Administración de Empresas

Teléfono: 22771476 – 22771471

b- DATOS DEL CONTRALOR (A) DE SERVICIOS:

Nombre Completo: Jenny Chavarría Barquero

Correo electrónico: jchavarria@heredia.go.cr

Profesión: Administradora

Teléfono: 22771485

Grado Académico: Se debe marcar sólo el grado académico superior obtenido

Diplomado () Bachillerato () Licenciatura (X) Post-Grado ()

Otro: Indique _____

Puesto: Contralora de Servicios

Tipo de nombramiento: Propiedad (X) Interino ()

Desempeño en el cargo: Sin recargo (X) Con recargo ()

Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo:

Fecha de nombramiento como Contralor: 11-2014 (mes y año)

Tiempo en el cargo como Contralor: 1 Año 4 Meses

(En caso de que el cargo de Contralor (a) de Servicios se ejerza como recargo, se debe incluir únicamente el tiempo que se ha desempeñado como Contralor (a) de Servicios).

c- DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:

Nota: Sí la CS no ha variado la información de este inciso c, favor omitir el llenado de esta sección. Los cambios que se generen, deben ser reportados en forma inmediata a la Secretaría Técnica vía correo electrónico, para su respectiva actualización.

Fecha de creación de la CS: _____

Dirección (de la institución): _____

Ubicación física de la CS: _____

(Por ubicación física, entiéndase la ubicación de la CS en el espacio físico de la institución, por ejemplo: 1° piso.)

Horario de atención: _____

Correo electrónico: _____

Correo electrónico adicional: _____

Teléfono (s): _____

Fax: _____

Sitio web institucional donde se visualice la CS: _____

d- NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:

Posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento? ¹

Si () No (X)

Indicar fecha de emisión: _____ y por qué instancia fue aprobado (si fue por el Jerarca, Junta Directiva, u otra) _____

Observaciones (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio. Si el Reglamento está a nivel de Aprobación por el jerarca, a nivel de propuesta borrador, o está vigente, pero se encuentra en proceso de revisión y actualización, debe anotarlo).

Reglamento se encuentra en una segunda revisión para ser entregado al jerarca y al Concejo Municipal.

e- UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL

Señalar de que unidad o línea jerárquica depende la CS (si es una unidad staff, una unidad operativa, etc., y de quién depende?) Adjuntar organigrama institucional.

Unidad de staff y depende de la Vice alcaldía.

¿Considera usted que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?

Si () No (X)

Explique en uno u otro caso, las razones que lo justifican.

La contraloría de Servicios Depende de la Vice alcaldía y la Ley N° 9158 de Contralorías de Servicio indica que la misma depende del jerarca de la institución.

f- **RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS**

En este apartado se debe presentar la información respecto a los diversos recursos con que cuenta la CS para el desarrollo de sus funciones.

❖ **Recurso Humano** (funcionarios con que cuenta la CS, no incluir al Contralor (a) de Servicios):

Nombre del funcionario	Puesto	Profesión	Grado académico*
Roxana Víquez Vargas	Oficinista 1	Oficinista	3° año Universidad

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

(*) En esta columna se debe llenar la información de la siguiente manera, por ejemplo: Master en Psicología, Licenciado en Administración Pública, Bachiller en Educación Media.

❖ **Recursos Presupuestarios:**

Cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia para aplicar en su gestión anual?

Si (X)	Indique el Monto: ¢ 17.230.000
No ()	Indicar de qué partida presupuestaria institucional depende. Por ejemplo: de una Gerencia, de una Dirección Ejecutiva, etc. Por favor indicar el monto _____

En caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio.

❖ **Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo**

En este acápite sírvase anotar con X en la columna SI o NO según corresponda, de contar con el recurso, anotar en la columna final “Cantidad” el número de unidades de que dispone.

Si no cuentan con modificaciones en la disposición de los recursos, se anota la misma información del año de gestión anterior.

Recursos físicos	Si	No	Cantidad*
-Espacio físico (oficina) propio	X		
-Espacio físico - adecuado	X		
Fax	X		
Teléfono	X		
Línea telefónica propia	X		
Computadora(s)	X		
Impresora	X		
Fotocopiadora		X	
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Acceso a Internet	X		
Scanner	X		
Cámara fotográfica	X		
Computadora portátil (laptop)		X	
Proyector (video bea m)		X	
Grabadora		X	
Pantalla		X	
Pizarras	X		

Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.):

III. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

- a) Indique los instrumentos que utiliza la CS para conocer la percepción que tiene la ciudadanía de su labor contralora y marque también los instrumentos que utiliza para medir percepción de las personas usuarias sobre los servicios/productos que brinda la institución.

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre servicios/productos institucionales (Marcar con X)
Cuestionarios con entrevistador		X
Cuestionarios auto administrados	X	
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio	X	X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito	X	
Buzón de Sugerencias		
Cuestionarios en la página web	X	
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades	X	
Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: Indique: _____		

IV. APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA

En este ítem, se le solicita a cada CS compartir con la Secretaría Técnica y el SNCS, aquellas experiencias propias en el área metodológica respecto del diseño de instrumentos, aplicación de encuestas de percepción ciudadana, resultados obtenidos a partir de la aplicación de algún instrumento a nivel institucional, para medir la calidad de los servicios brindados, experiencias de participación ciudadana como ferias ciudadanas, consultas participativas, entre otros, que consideren importantes de poder difundir a nivel de las demás CS.

V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Se debe indicar en forma resumida y concreta qué tipo de inconveniencias presenta la institución para prestar los servicios o productos. Se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos por la CS, a partir de cuestionarios, encuestas y otros en que se fundamentan los estudios de percepción ciudadana.

Se deben de redactar en forma de carencia o faltante para realmente identificarlo como un problema o deficiencia. Por ejemplo: Falta de rampas de accesos para personas con discapacidad.

Para tal efecto, se adjunta una tabla donde se deben de anotar las **principales deficiencias de la institución**, detectadas según lo reflejen los requerimientos de las personas usuarias durante el período del Informe o identificadas por la CS según los estudios que durante el año de gestión haya realizado para tal fin.

Por ello, esta tabla debe ser el insumo para que la CS fundamente las recomendaciones dirigidas a los jefes, de modo que viene a ser un insumo o complemento a los contenidos que deben desarrollarse en el Capítulo X de la presente Guía.

Deficiencia institucional
1. Oportunidad de Mejora en Servicio al Cliente
2. Falta de personal capacitado en algunas áreas
3. Falta de plataforma única
4. Exceso de requisitos
5. Cultura de chisme de la institución
6. Mal clima organizacional

VI. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

Indique cuáles son las principales necesidades que tiene la CS para llevar a cabo su labor de mejor manera. (Ejemplo: respaldo de los jefes, capacitación al personal actual, personal adicional, mediante la aprobación de nuevas plazas, de reubicación de personal, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, u otras).

- a. Capacitación al personal actual en cultura y clima organizacional.
- b. Capacitación en Servicio al cliente y más disposición de parte de los colaboradores.
- c. En algunos departamentos se necesitan plazas nuevas.
- d. Plataforma única de servicios, pero falta infraestructura para esto.

En caso de haber indicado que existen **necesidades de capacitación**, indicar los **temas o áreas específicos** en que se requiere dicha capacitación.

Servicio al cliente, Cultura organizacional a todo el personal clima organizacional a todo el personal, capacitaciones de motivación.

VII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

La información debe presentarse en la siguiente tabla:

Recomendación emitida ¹	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final ³	Razones del porqué no se acogió la recomendación.
	SI	NO ²			
1. Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios.	X		Revisión en el departamento Legal.		Se encuentra aún en revisión.
2. Sistema de Contraloría de Servicios	X		Implementación del Sistema.	Aumento el número de denuncias.	
3. Taller Cliente Incognito.	X		Se encuentra en trámite.	En espera de análisis.	
4. Taller Participativo de Servicio Cliente	X		Contratación Directa y análisis posterior con jefaturas.		
5. Estudio de satisfacción con los servicios de la Municipalidad de Heredia	X		Contratación directa ya análisis posterior con las jefaturas.		
6. Taller Derecho de acceso a la información Pública.	X		Coordinación con la Procuraduría General de la	Aceptación de parte de los compañeros	

			República.		
7. Formularios en sistema Braille para las personas con discapacidad.	X		Contratación Directa para los formularios.	Buenas de parte de las jefaturas relacionadas.	

VIII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia coordinadora del SNCS.

- a. Capacitaciones
- b. Reuniones periódicas para análisis los problemas con la CS.

IX. ANEXOS

Cuestionario Encuesta de Satisfacción.

Question	Answer
[Q_10/Q_10_S] P1: En su opinión ¿cuál es el principal problema que enfrenta el cantón de Heredia actualmente? Espontáneo. No lea opciones. Sólo una respuesta, si menciona otro problema especifique bien	<1> Alto costo de la vida <2> El desempleo <3> El mal estado de la economía <4> La corrupción <5> El narcotráfico <6> La drogadicción <7> Las deficiencias del sistema de salud <8> Las deficiencias de la educación

	<p><9> El problema de la basura</p> <p><10> El crimen /violencia</p> <p><11> La falta de vivienda</p> <p><12> La deuda interna</p> <p><13> La pobreza</p> <p><14> Migración</p> <p><15> La apatía del costarricense</p> <p><16> La pérdida de valores</p> <p><17> Inseguridad sobre el futuro personal y familiar</p> <p><18> Delincuencia</p> <p><19> Inseguridad que se vive</p> <p><30> Otro, especifique</p> <p><0> Ns / Nr</p>
<p>[Q_11] P2: En términos generales, ¿diría usted que su comunidad hoy está mejor, igual o peor que hace cinco años?</p>	<p><1> Mejor</p> <p><2> Igual</p> <p><3> Peor</p> <p><4> No vivía en esa comunidad hace 5 años</p> <p><9> Ns/Nr</p>
<p>[Q_12] P3: ¿A qué se debe que la situación de su comunidad esté... {0} que hace 5 años? Espontaneo. Anote todo lo que dice:</p>	
<p>[Q_13] P4a: ¿Cuáles diría usted que son las instituciones u organizaciones que tienen un impacto más positivo en su comunidad? Aquellas que usted diría que son más importantes por su apoyo al desarrollo de su comunidad?</p>	

<p>(Entrevistador: Si la persona no entiende a qué se refiere con “instituciones”, Ejemplifique: “Por ejemplo, el INA, el Ministerio de Educación Pública, Tributación Directa, la Caja Costarricense del Seguro Social o empresas privadas que sean importantes para esta comunidad” Anote:</p>	
<p>[Q_14] P5a: Para cada institución/organización/empresa que menciona preguntar:- Por qué cree que {0} tiene un impacto positivo en su comunidad? Anote:</p>	
<p>[Q_15/Q_15_S] P4b: Y alguna otra institución u organización?</p>	<p><1> Menciona Institución <99> NO Menciona</p>
<p>[Q_16] P5b: Y por qué opina que {0} tiene impacto positivo? Anote:</p>	
<p>[Q_17/Q_17_S] P4c: Y alguna otra institución u organización?</p>	<p><1> Menciona Institución <99> NO Menciona</p>
<p>[Q_18] P5c: Y por qué opina que {0} tiene impacto positivo? Anote:</p>	
<p>[Q_19] P6: En su opinión, ¿cuál es la función principal de una MUNICIPALIDAD? Anote lo que dice</p>	
<p>[Q_20] P7: En su opinión, en una escala de 1 a 10, donde 10 significa que la labor de la Municipalidad de Heredia es excelente o muy satisfactoria y 1 que es pésima, qué calificación le daría usted a la Municipalidad de Heredia?</p>	<p><10> 10 Excelente <9> 9 <8> 8 <7> 7 <6> 6 <5> 5 <4> 4 <3> 3 <2> 2 <1> 1 Pésima <99> 99 NS/NR</p>

<p>[Q_21] P8: ¿Cómo cree usted que la Municipalidad puede mejorar su labor? Sondee: Anote:</p>	
<p>[Q_22] P8a: Y alguna otra sugerencia o recomendación?</p>	<p><99> NO Menciona</p>
<p>[Q_23] P9a: MOSTRAR TARJETA P10 ¿Cuáles de los siguientes servicios sabe o recuerda usted que brinda la Municipalidad de Heredia</p>	<p><1> Limpieza de vías y sitios públicos</p> <p><2> Recolección de basura en áreas residenciales</p> <p><3> Recolección de basura en áreas comerciales</p> <p><4> Depósito y tratamiento de la basura</p> <p><5> Oficina del Medio ambiente, protección del medio ambiente</p> <p><6> Programas de reciclaje</p> <p><7> Mantenimiento de áreas verdes o parques, obras de ornato</p> <p><8> Disposición de áreas de estacionamiento con boletas / parquímetros</p> <p><9> Supervisión y vigilancia de las áreas de estacionamiento con boletas / parquímetros</p> <p><10> Bacheos y recarpeteo, mantenimiento de caminos y calles</p>
<p>P10a: MOSTRAR TARJETA P10 Y bien, para cada uno los siguientes servicios municipales que conoce o recuerda, por favor dígame, si usted considera que el servicio recibido es excelente, bueno, regular o malo. Comencemos por.... ¿qué calificación le daría usted a... Leer cada servicio mencionado en p9?</p>	

[T_24_1] a/ Limpieza de vías y sitios públicos	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_24_2] b/ Recolección de basura en áreas residenciales	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_24_3] c/ Recolección de basura en áreas comerciales	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_24_4] d/ Depósito y tratamiento de la basura	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_24_5] e/ Oficina del Medio ambiente, protección del medio ambiente	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_24_6] f/ Programas de reciclaje	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular

	<p><1> Malo</p>
[T_24_7] g/ Mantenimiento de áreas verdes o parques, obras de ornato	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>
[T_24_8] h/ Disposición de áreas de estacionamiento con boletas / parquímetros	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>
[T_24_9] i/ Supervisión y vigilancia de las áreas de estacionamiento con boletas / parquímetros	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>
[T_24_10] j/ Bacheos y recarpeteo, mantenimiento de caminos y calles	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>
[Q_25] P9b: MOSTRAR TARJETA P10A Y bien de los siguientes servicio Cuáles sabe o recuerda usted que brinda la Municipalidad de Heredia	<p><1> Construcción de alcantarillado pluvial (alcantarillas, cunetas, cordones y caños)</p> <p><2> Limpieza de alcantarillado pluvial (alcantarillas, cunetas, cordones y caños)</p> <p><3> Mantenimiento de rampas en las esquinas</p> <p><4> Mantenimiento y conservación de los edificios (incluyendo el Patrimonio Histórico)</p>

	<p><5> Mantenimiento, limpieza y orden de mercados, plazas y ferias</p> <p><6> Mantenimiento y limpieza de cementerios</p> <p><7> Mantenimiento de la señalización vial</p> <p><8> Control sobre el desarrollo y crecimiento urbano: uso de suelos</p> <p><9> Control sobre el desarrollo y crecimiento urbano: patentes</p> <p><10> Control sobre el desarrollo y crecimiento urbano: permisos de construcción</p> <p><11> Oficina de equidad y género</p>
<p>P10b: MOSTRAR TARJETA P10A Y la calificación cual sería? Excelente, bueno, regular, malo .</p>	
<p>[T_26_1] a/ Construcción de alcantarillado pluvial (alcantarillas, cunetas, cordones y caños)</p>	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>
<p>[T_26_2] b/ Limpieza de alcantarillado pluvial (alcantarillas, cunetas, cordones y caños)</p>	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>
<p>[T_26_3] c/ Mantenimiento de rampas en las esquinas</p>	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>

[T_26_4] d/ Mantenimiento y conservación de los edificios (incluyendo el Patrimonio Histórico)	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_26_5] e/ Mantenimiento, limpieza y orden de mercados, plazas y ferias	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_26_6] f/ Mantenimiento y limpieza de cementerios	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_26_7] g/ Mantenimiento de la señalización vial	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_26_8] h/ Control sobre el desarrollo y crecimiento urbano: uso de suelos	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_26_9] i/ Control sobre el desarrollo y crecimiento urbano: patentes	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_26_10] j/ Control sobre el desarrollo y crecimiento urbano: permisos de	<4> Excelente



construcción	<3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_26_11] k/ Oficina de la equidad y género	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[Q_27] P9c: MOSTRAR TARJETA P10A Y bien de los siguientes servicio Cuáles sabe o recuerda usted que brinda la Municipalidad de Heredia	<1> Programas de capacitación para los ciudadanos <2> Bolsa de empleo <3> Actividades para promocionar la cultura, deportes y recreación <4> Atención de emergencias cantonales <5> Apoyo económico a las asociaciones comunales para la ejecución de servicios y proyectos específicos <6> Promoción y mantenimiento de complejos turísticos en el cantón <7> Policía municipal: seguridad y vigilancia <8> Mantenimiento y cercado de lotes baldíos (incultos/desocupados) <9> Aportes en especie para servicios y proyectos comunitarios <10> Servicios básicos para personas con discapacidad

<p>P10c: MOSTRAR TARJETA P10A Y la calificación cual sería? Excelente, bueno, regular, malo .</p>	
<p>[T_28_1] a/ Programas de capacitación para los ciudadanos</p>	<p><4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo</p>
<p>[T_28_2] b/ Bolsa de empleo</p>	<p><4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo</p>
<p>[T_28_3] c/ Actividades para promocionar la cultura, deportes y recreación</p>	<p><4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo</p>
<p>[T_28_4] d/ Atención de emergencias cantonales</p>	<p><4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo</p>
<p>[T_28_5] e/ Apoyo económico a las asociaciones comunales para la ejecución de servicios y proyectos específicos</p>	<p><4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo</p>
<p>[T_28_6] f/ Promoción y mantenimiento de complejos turísticos en el cantón</p>	<p><4> Excelente <3> Bueno <2> Regular</p>

	<1> Malo
[T_28_7] g/ Policía municipal: seguridad y vigilancia	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_28_8] h/ Mantenimiento y cercado de lotes baldíos (incultos/desocupados)	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_28_9] i/ Aportes en especie para servicios y proyectos comunitarios	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_28_10] j/ Servicios básicos para personas con discapacidad	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[Q_29] P11: De acuerdo a su opinión, el mantenimiento de las aceras es una responsabilidad principal de... (Rotar opciones (RU))	<1> La municipalidad <2> El propietario del inmueble <3> La comunidad <4> De todos en conjunto
[Q_30] P12: ¿Conoce usted si en los últimos dos años la municipalidad ha realizado alguna obra de mantenimiento o construcción de puentes en el cantón?	<1> Si <0> No
P13: Por favor y ¿Cuáles obras conoce? (SONDEAR)	
[T_31_1] a/ Anote primero cita	

[T_31_2] b/ Y cuáles otros?	
[T_31_3] c/ Y cuáles otros?	
P14: A continuación le voy a citar algunas preguntas sobre el cantón en general, el barrio en el que usted vive y las condiciones que rodean su vivienda. Para empezar quiero pedirle que piense en como es el cantón de Heredia y me diga Si o No a cada una de las siguientes frases... (ROTAR FRASES)	
[T_32_1] /P14. Es un cantón bonito y ordenado	<1> Si <0> No <9> NS/NR
[T_32_2] /P15. La gente es tranquila y amable	<1> Si <0> No <9> NS/NR
[T_32_3] /P16. Es un lugar para criar niños	<1> Si <0> No <9> NS/NR
[T_32_4] /P17. Los choferes son amables	<1> Si <0> No <9> NS/NR
[T_32_5] /P18. Es un cantón seguro	<1> Si <0> No <9> NS/NR
[T_32_6] /P19. Los policías son honestos	<1> Si <0> No <9> NS/NR
[T_32_7] /P20. Los policías son amables	<1> Si

	<p><0> No</p> <p><9> NS/NR</p>
[T_32_8] /P21. Hay suficientes actividades artísticas y culturales para todos	<p><1> Si</p> <p><0> No</p> <p><9> NS/NR</p>
[T_32_9] /P22. Hay suficiente empleo para sus habitantes	<p><1> Si</p> <p><0> No</p> <p><9> NS/NR</p>
[T_32_10] /P23. ¿Tiene usted conocimiento sobre las actividades culturales que realiza con cierta frecuencia la Municipalidad de Heredia en conjunto con el Ministerio de Cultura?	<p><1> Si</p> <p><0> No</p> <p><9> NS/NR</p>
[T_32_11] /P24. ¿Participa Ud. en las actividades culturales que se realizan el Cantón Central de Heredia?	<p><1> Si</p> <p><0> No</p> <p><9> NS/NR</p>
[T_32_12] /P25.¿Cómo califica Ud. las actividades culturales que se realizan en el Cantón Central de Heredia-- Excelente, bueno, regular malo?	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>
[Q_33/Q_33_S] P23: . Si la municipalidad tuviese que informar sobre algún tema, ¿para usted cuál sería el mejor medio?, ¿algún otro? Sondee anote en orden cita.	<p><1> Televisión</p> <p><2> Prensa escrita</p> <p><3> Amigos, conocidos</p> <p><4> Boletín Municipal</p> <p><5> Internet</p> <p><6> Teléfono</p> <p><7> Reuniones del pueblo</p>

	<p><8> Radio</p> <p><9> Vallas, afiches o Mupis</p> <p><10> Perifoneo</p> <p><11> Otros (especifique)</p>
P24: ¿Conoce o ha oído hablar de los siguientes proyectos de inversión de la Municipalidad de Heredia? Rotar MENCIONE CADA UNO DE LOS PROYECTOS)	
[T_34_1] a/ Bulevares	<p><1> Si</p> <p><0> No</p>
[T_34_2] b/Remodelación de parques	<p><1> Si</p> <p><0> No</p>
[T_34_3] c/Mini-gimnasios	<p><1> Si</p> <p><0> No</p>
[T_34_4] d/Play	<p><1> Si</p> <p><0> No</p>
[T_34_5] r/Restauración de patrimonios	<p><1> Si</p> <p><0> No</p>
P24b: Y de esos que conoce como califican esos proyectos de inversión? Excelente, bueno, regular malo	
[T_35_1] a/ Bulevares	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>
[T_35_2] b/Remodelación de parques	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>

[T_35_3] c/Mini-gimnasios	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_35_4] d/Play	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_35_5] r/Restauración de patrimonios	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[Q_36] P25: ¿Conoce usted o ha oído hablar acerca de la oficina de equidad y género – de la municipalidad de Heredia?	<1> Si <0> No
[Q_37] P26: ¿Qué sabe o conoce usted acerca de la oficina de equidad y género ? (Sondear) anote todo lo que dice.	
[Q_38] P27: ¿Conoce usted si en la provincia de Heredia existe algún complejo o centro turístico propiedad de la municipalidad de Heredia?	<1> Si <0> No
P28: ¿Cuál/es centros turísticos conoce o sabe que existen en la provincia de Heredia y que son propiedad de la municipalidad? (SONDEAR)	
[T_39_1] a/ Anote primero cita	
[T_39_2] b/ Y cuáles otros?	
[T_39_3] c/ Y cuáles otros?	
[Q_40] P29: ¿Ha visitado usted “Las Chorreras” (Bosque de Hoja) en alguna oportunidad?	<1> Si <0> No
[Q_41] P30: En términos generales, ¿tiene usted una opinión positiva o	<1> Positiva

negativa de este lugar?	<2> Negativa
[Q_42] P31: ¿Por qué razón o razones opina de esta manera? (SONDEAR) Anote todo lo que dice.	
[Q_43] P32: ¿El servicio de recolección de basura que ofrece la Municipalidad de Heredia lo realiza la misma municipalidad o es sub-contratado?	<1> Lo realiza la misma municipalidad <2> Es subcontratado <0> (NS/R)
[Q_44] P33: ¿Recuerda o sabe usted cuál es el tratamiento que recibe la basura que la Municipalidad recolecta en el cantón?	<1> Si <0> No
[Q_45] P34: ¿Qué sabe o conoce al respecto? (SONDEAR) Anote todo lo que dice.	
P35: ¿Cuál/es edificaciones o Patrimonios Históricos conoce usted que hayan sido restaurados por la Municipalidad de Heredia en los últimos dos años? Espontaneo	
[T_46_1] a/ Anote primero cita	
[T_46_2] b/ Y cuáles otros?	
[T_46_3] c/ Y cuáles otros?	
P36: Ahora hablemos sobre las municipalidades. Le voy a leer una serie de afirmaciones y preguntas sobre la municipalidad de Heredia, y para cada una de ellas quisiera que me dijera si usted está de acuerdo o en desacuerdo con lo que dice (ENTREGAR TARJETA P36a) (ROTAR FRASES)	
[T_47_1] /P36. La municipalidad atiende las necesidades más importantes de la comunidad	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr
[T_47_2] /P37. Puede confiar en la Municipalidad de Heredia	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo

	<p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
<p>[T_47_3] /P38. La Municipalidad promueve la participación de los ciudadanos en los concejos de distrito y grupos comunales</p>	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
<p>[T_47_4] /P39. La municipalidad se preocupa por mejorar la calidad de vida de los ciudadanos</p>	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
<p>[T_47_5] /P40. La municipalidad ofrece servicios que satisfacen los requisitos de los ciudadanos</p>	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
<p>[T_47_6] /P41. La municipalidad garantiza que todos los ciudadanos tengan accesos a los servicios</p>	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
<p>[T_47_7] /P42. La municipalidad es eficiente</p>	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>

<p>P36b: Ahora hablemos sobre las municipalidades. Le voy a leer una serie de afirmaciones y preguntas sobre la municipalidad de Heredia, y para cada una de ellas quisiera que me dijera si usted está de acuerdo o en desacuerdo con lo que dice (ENTREGAR TARJETA P36b)</p>	
<p>[T_48_1] /P43. La municipalidad brinda los servicios oportunamente</p>	<p><3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr</p>
<p>[T_48_2] /P44. La municipalidad le informa a la comunidad sobre sus planes de trabajo y desarrollo</p>	<p><3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr</p>
<p>[T_48_3] /P45. La municipalidad organiza a los ciudadanos para que participen en actividades de la comunidad</p>	<p><3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr</p>
<p>[T_48_4] /P46. La municipalidad le consulta a la comunidad sobre decisiones importantes para el cantón</p>	<p><3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr</p>
<p>[T_48_5] /P47. La municipalidad le informa a la comunidad en qué se están usando sus recursos</p>	<p><3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo</p>

	<0> Ns/Nr
[T_48_6] /P48. La municipalidad actúa rápidamente para resolver los problemas en la comunidad	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr
[T_48_7] /P49. La municipalidad atiende a todos los ciudadanos por igual	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr
[T_48_8] /P50. La municipalidad ofrece información oportuna y clara	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr
[T_48_9] /P51. La municipalidad es administrada de una manera muy profesional	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr
P36c: Bien, seguimos. Ahora hablemos sobre las municipalidades. Le voy a leer una serie de afirmaciones y preguntas sobre la municipalidad de Heredia, y para cada una de ellas quisiera que me dijera si usted está de acuerdo o en desacuerdo con lo que dice (ENTREGAR TARJETA P36c)	
[T_49_1] /P52. La municipalidad tiene personal capacitado que sabe lo que hace	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo

	<p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
[T_49_2] /P53. Es una institución abierta al cambio	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
[T_49_3] /P54. Se mantiene actualizada en lo que a tecnología se refiere	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
[T_49_4] /P55. Tiene altos valores morales y éticos	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
[T_49_5] /P56. Cuenta con el equipo y maquinaria para atender adecuadamente los servicios que brinda a la comunidad	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
[T_49_6] /P57. Está muy comprometida con la protección del ambiente	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>

[T_49_7] /P58. Contribuye con el desarrollo de la comunidad	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr
[T_49_8] /P59. Cobra precios justos por los servicios que brinda	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr
[T_49_9] /P60. La municipalidad es eficiente en el cobro de los impuestos	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr
[T_49_10] /P61. Se preocupa por crear nuevas fuentes de trabajo para los habitantes de la comunidad	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr
[T_49_11] /P62. Mantiene en adecuado estado las calles y aceras del cantón	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <1> En desacuerdo <0> Ns/Nr
[T_49_12] /P63. La municipalidad promueve una mayor capacitación técnica y profesional de los habitantes	<3> De acuerdo <2> Ni de acuerdo ni en

	<p>desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
[T_49_13] /P64. Promueve actividades deportivas y recreativas en la comunidad	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
[T_49_14] /P65. La municipalidad realiza un adecuado mantenimiento de los puentes del cantón	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
[T_49_15] /P66. La municipalidad promueve en los contribuyentes el mantenimiento de las aceras	<p><3> De acuerdo</p> <p><2> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><1> En desacuerdo</p> <p><0> Ns/Nr</p>
[Q_50] P67: ¿Conoce usted los programas de Bandera Azul Ecológica que se desarrollan en el cantón de Heredia?	<p><1> Si</p> <p><0> No</p>
P68: ¿Cuál o cuáles programas conoce al respecto? (SONDEAR) (RM) sondear	
[T_51_1] a/ Anote primero cita	
[T_51_2] b/ Y cuáles otros?	
[T_51_3] c/ Y cuáles otros?	
P69: ¿Podría mencionarme cuáles son las áreas de más interés para usted en el tema ambiental y que le gustaría que se desarrollaran en el cantón de Heredia? SONDEAR) (RM)	

[T_52_1] a/ Anote primero cita	
[T_52_2] b/ Y cuáles otros?	
[T_52_3] c/ Y cuáles otros?	
[Q_53] P70: ¿Estaría usted dispuesto/a a participar en programas de reciclaje en su comunidad?	<1> Si <0> No
[Q_54] P71: ¿Estaría usted dispuesto/a a participar en campañas de capacitación y concientización en materia ambiental?	<1> Si <0> No
[Q_55] P72: ¿Qué tan importante es para usted el rescate, la protección y limpieza de las cuencas en el cantón de Heredia, usted diría que muy importante, importante, algo importante, poco importante o nada importante?	<1> Muy importe <2> Importante <3> Algo importante <4> Poco importante <5> Nada importante
[Q_56] P73: ¿Recuerda usted o conoce lo que es un Plan Regulador?	<1> Si <0> No
[Q_57] P74: Y ¿Qué sabe o conoce al respecto? (SONDEAR) anote todo lo que cita	
[Q_58] P75: ¿Ha participado en alguna oportunidad en “Talleres de participación ciudadana” en el cantón de Heredia? Rotar:	<1> Si, en una oportunidad <2> Si, en varias oportunidades <3> Nunca ha participado
[Q_59] P76: ¿Usted ha visitado la Municipalidad para realizar algún trámite en los últimos 2 años?	<1> Si <0> No
[Q_60] P77: (MOSTRAR TARJETA 77) Según la siguiente tarjeta, ¿En general cómo califica la plataforma de servicios de la Municipalidad?	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo

<p>P77a: Utilizando la misma escala, ¿Cómo califica...? (MENCIONE CADA FRASE DE LA SIGUIENTE TABLA)? (ROTAR FRASES)</p>	
<p>[T_61_1] /P78. La cantidad de filas para ser atendido</p>	<p><4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo</p>
<p>[T_61_2] /P79. La amabilidad con que fue atendido</p>	<p><4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo</p>
<p>[T_61_3] /P80. La cantidad de requisitos para realizar un trámite</p>	<p><4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo</p>
<p>[T_61_4] /P81. El trato y forma de expresarse de las personas que le atendieron</p>	<p><4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo</p>
<p>[T_61_5] /P82. La claridad y lo completo de la información recibida</p>	<p><4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo</p>
<p>[T_61_6] /P83. La facilidad para obtener la información que requiere</p>	<p><4> Excelente <3> Bueno <2> Regular</p>

	<1> Malo
[T_61_7] /P84. La capacidad del personal para atender sus consultas	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[Q_62] P85: Vamos a hablar ahora sobre trámites en la Municipalidad de Heredia. Para cada servicio que ha realizado, pregunta las siguientes. ¿Y cuál o cuáles de los siguientes trámites para servicios municipales ha realizado en los últimos 2 años? Rote opciones y marque todas las que sí.	<1> a/ Servicio de cementerios <2> b/ Certificaciones <3> c/ Declaración de bienes inmuebles <4> d/ Uso de suelo <5> e/ Exoneración <6> f/ Pago de impuestos <7> g/ Patentes <8> h/ Permisos de construcción <9> i/ Traspaso de propiedades
P86: Aproximadamente, ¿Cuántos días tardó la Municipalidad para darle una respuesta después de realizado el trámite de (PREGUNTE PARA CADA SERVICIO MUNICIPAL SEGÚN P85)?	
[T_63_1] a/ Servicio de cementerios	
[T_63_2] b/ Certificaciones	
[T_63_3] c/ Declaración de bienes inmuebles	
[T_63_4] d/ Uso de suelo	
[T_63_5] e/ Exoneración	
[T_63_6] f/ Pago de impuestos	
[T_63_7] g/ Patentes	
[T_63_8] h/ Permisos de construcción	

[T_63_9] i/ Traspaso de propiedades	
P87: Por favor dígame para cada uno de estos servicios si para usted el tiempo de repuesta de la Municipalidad fue malo, regular, bueno o excelente. ¿Cómo califica el tiempo de repuesta para (Pregunte para cada servicio municipal según p85)? si no fue, anote 0	
[T_64_1] a/ Servicio de cementerios	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_64_2] b/ Certificaciones	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_64_3] c/ Declaración de bienes inmuebles	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_64_4] d/ Uso de suelo	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_64_5] e/ Exoneración	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_64_6] f/ Pago de impuestos	<4> Excelente

	<p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>
[T_64_7] g/ Patentes	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>
[T_64_8] h/ Permisos de construcción	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>
[T_64_9] i/ Traspaso de propiedades	<p><4> Excelente</p> <p><3> Bueno</p> <p><2> Regular</p> <p><1> Malo</p>
P88: Y pensando en los requisitos para cada trámite, estos fueron pocos, razonables o demasiados, ¿Cómo evalúa la cantidad de requisitos para... (MENCIONE CADA SERVICIO MUNICIPAL SEGÚN P85)?	
[T_65_1] a/ Servicio de cementerios	<p><1> Pocos</p> <p><2> Razonables</p> <p><3> Demasiados</p>
[T_65_2] b/ Certificaciones	<p><1> Pocos</p> <p><2> Razonables</p> <p><3> Demasiados</p>
[T_65_3] c/ Declaración de bienes inmuebles	<p><1> Pocos</p> <p><2> Razonables</p>

	<3> Demasiados
[T_65_4] d/ Uso de suelo	<1> Pocos <2> Razonables <3> Demasiados
[T_65_5] e/ Exoneración	<1> Pocos <2> Razonables <3> Demasiados
[T_65_6] f/ Pago de impuestos	<1> Pocos <2> Razonables <3> Demasiados
[T_65_7] g/ Patentes	<1> Pocos <2> Razonables <3> Demasiados
[T_65_8] h/ Permisos de construcción	<1> Pocos <2> Razonables <3> Demasiados
[T_65_9] i/ Traspaso de propiedades	<1> Pocos <2> Razonables <3> Demasiados
[Q_66] P89: Pensado en el pago de impuestos municipales, ¿Cuáles medios de pago conoce? ESPONTÁNEO Marque todas las que cita.	<1> a Directamente en la Municipalidad en efectivo <2> b Directamente en la Municipalidad con tarjeta de crédito <3> c Directamente en la Municipalidad con tarjeta de débito

	<p><4> d Directamente en el Banco Nacional</p> <p><5> e Directamente en el BCR</p> <p><6> f Por internet a través plataforma de Banco Nacional</p> <p><7> g Por internet a través de la plataforma de BCR</p> <p><8> h No se encarga del pago de impuestos municipales</p> <p><9> i Ninguno</p>
<p>[Q_67] P90: De la siguiente lista, ¿Cuáles otros medios de pago de impuestos municipales conoce? Lea cada una de las opciones no mencionadas espontáneamente y marque las que conoce adicionales.</p>	<p><1> a Directamente en la Municipalidad en efectivo</p> <p><2> b Directamente en la Municipalidad con tarjeta de crédito</p> <p><3> c Directamente en la Municipalidad con tarjeta de débito</p> <p><4> d Directamente en el Banco Nacional</p> <p><5> e Directamente en el BCR</p> <p><6> f Por internet a través plataforma de Banco Nacional</p> <p><7> g Por internet a través de la plataforma de BCR</p> <p><8> h No se encarga del pago de impuestos municipales</p> <p><9> i Ninguno</p>
<p>[Q_68] P91: ¿Cuál de estos medios de la lista que le leí, es el que usted utiliza regularmente para hacer el pago de sus impuestos municipales? Solo uno.</p>	<p><1> a Directamente en la Municipalidad en efectivo</p> <p><2> b Directamente en la</p>

	<p>Municipalidad con tarjeta de crédito</p> <p><3> c Directamente en la Municipalidad con tarjeta de débito</p> <p><4> d Directamente en el Banco Nacional</p> <p><5> e Directamente en el BCR</p> <p><6> f Por internet a través plataforma de Banco Nacional</p> <p><7> g Por internet a través de la plataforma de BCR</p> <p><8> h No se encarga del pago de impuestos municipales</p>
<p>[Q_69] P92: Ya pensando en todo sobre la municipalidad de Heredia, si usted tuviera que recomendarla a una persona como usted, qué probabilidad hay que la recomiende, donde 10 es mucha y 1 es ninguna</p>	<p><1> 10 Mucha</p> <p><2> 9</p> <p><3> 8</p> <p><4> 7</p> <p><5> 6</p> <p><6> 5</p> <p><7> 4</p> <p><8> 3</p> <p><9> 2</p> <p><10> 1 Ninguna</p>
<p>[Q_70] Pc: Por favor, solo con propósitos estadísticos y ya para terminar unas preguntas sobre la familia, para comprender mejor sus opiniones. ¿Cuál fue el último año o grado que usted aprobó en la educación formal? (escuela, colegio, universidad)</p>	<p><1> Sin estudios</p> <p><2> Primaria incompleta</p> <p><3> Primaria completa</p> <p><4> Secundaria incompleta</p>

	<p><5> Secundaria completa</p> <p><6> Universidad incompleta</p> <p><7> Universidad completa</p> <p><8> Estudios de posgrado</p> <p><0> NS/NR</p>
<p>[Q_71] Ky: ¿Cuál es su ocupación ... qué clase de trabajo desempeña para vivir? Sondee. No acepte respuestas generales como comerciante, administrador, etc.</p>	
<p>[Q_72/Q_72_S] I: Usted es del jefe del hogar (LEER OPCIONES)? Entrevistador: Chequee que el jefe del hogar resida permanentemente en esa vivienda</p>	<p><1> Otro no pariente</p> <p><2> Otro pariente</p> <p><3> Hijo/Hija</p> <p><4> Esposo/Esposa del jefe del hogar</p> <p><5> Jefe/Jefa del Hogar</p> <p><9> NS/NR</p>
<p>[Q_73] Pm: Y ¿Cuál es su estado conyugal? Leer alternativas</p>	<p><1> Separado(a)</p> <p><2> Divorciado (a)</p> <p><3> Viudo(a)</p> <p><4> Unido(a)</p> <p><5> Casado(a)</p> <p><6> Soltero(a)</p> <p><9> NS/NR</p>
<p>[Q_74] Ph: ¿Cuál es la ocupación de la persona jefe de este hogar ... es decir qué clase de trabajo desempeña para vivir? Marque el que cita.</p>	<p><1> Trabajos menores ocasionales e informales</p> <p><2> Oficio menor, obrero no calificado ,jornalero, servicio doméstico</p> <p><3> Obrero calificado, capataz,</p>

	<p>microempresario, comercio ambulante</p> <p><4> Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, profesor primario o secundario</p> <p><5> Ejecutivo medio, gerente general de empresa, profesional independiente de carreras tradicionales, periodista</p> <p><6> Alto ejecutivo, gerente general de empresa grande, Director, Propietarios de empresa, ministro de estado, diputado</p> <p><7> No trabaja</p>
<p>[Q_75] Ph1: Podría explicarme un poco más qué es lo que hace en esa ocupación que tiene el jefe del hogar? Sondee</p>	
<p>[Q_76] Ph2: Y, en ese trabajo el jefe de este hogar ... es empleado público, de institución autónoma, empleado privado, trabaja por su cuenta o es patrono (tiene empleados)?</p>	<p><1> Empleado público</p> <p><2> Empleado autónoma</p> <p><3> Empleado privado</p> <p><4> Cuenta propia</p> <p><5> Patrono</p> <p><6> Trabajador familiar</p> <p><0> No trabaja</p>
<p>[Q_77] Pi: ¿Cuál fue el último año que el jefe de este hogar aprobó en la educación formal?</p>	<p><1> Sin estudios</p> <p><2> Primaria incompleta</p> <p><3> Primaria completa</p> <p><4> Secundaria incompleta</p> <p><5> Secundaria completa</p>

	<p><6> Universidad incompleta</p> <p><7> Universidad completa</p> <p><8> Estudios de posgrado</p> <p><0> NS/NR</p>
[Q_78] Pnse: Anote Nivel Socioeconómico.	<p><1> AB</p> <p><2> C+</p> <p><3> C</p> <p><4> C-</p> <p><5> D</p>
[Q_79] Pj: Cuentan con servicio doméstico fijo en esta casa (es decir empleada que trabaje tiempo completo por lo menos de lunes a viernes ya sea que duerma o no en la casa)?	<p><1> Si</p> <p><0> No</p> <p><9> NS/NR</p>
[Q_80] Pk: ¿Cuántos dormitorios tiene esta vivienda? (SE REFIERE A LOS APOSENTOS QUE SE USAN EXCLUSIVAMENTE PARA DORMIR)	
[Q_81] Pl: En este hogar hay personas que estudian en escuela, colegio o universidad?	<p><1> Si</p> <p><0> No</p> <p><9> NS/NR</p>
[Q_82] Pm: Y van a escuela, colegio o universidad pública o privada?	<p><1> Pública</p> <p><2> Ambas</p> <p><3> Privada</p>
[Q_83] Pn: Acostumbra tomar vacaciones con su familia?	<p><1> Si</p> <p><0> No</p> <p><9> NS/NR</p>
[Q_84] Po: Vacaciona dentro o fuera del país?	<p><1> Dentro del país</p> <p><2> Ambos</p>

	<3> Fuera del país
[Q_85] Pp: Tienen vehículo propio para uso de la familia?	<1> Si <0> No <9> NS/NR
[Q_86] Pq: De qué año es el vehículo para uso familiar? SI TIENE VARIOS, PREGUNTE POR EL VEHICULO MAS RECIENTE EN CASO DE QUE TENGAN MAS DE UNO	<1> Antes de 1990 <2> De 1990 a 1999 <3> De 2000 en adelante
[Q_87] Pr: De acuerdo con esta tarjeta, cuál es el ingreso total mensual de este hogar? (por favor incluya todos los ingresos que reciban , incluso los que provengan de personas que no viven en esta casa) MUESTRE LA TARJETA PR/LEA LA LISTA	<1> Menos de 100 mil colones <2> 100 mil a menos de 150 mil <3> 150 mil a menos de 200 mil <4> 200 mil a menos de 300 mil <5> 300 mil a menos de 450 mil <6> 450 mil a menos de 600 mil <7> 600 mil a menos de 750 mil <8> 750 mil a menos de 1 millón <9> 1 millón o más <0> No sabe / no responde
[Q_88] Pt: ¿Cuál es su nacionalidad?	<1> Costarricense <2> Nicaragüense <3> Otro país centroamericano <4> Otro país de América <5> Otro país del Mundo <9> NS/NR
[Q_89] Ps: ¿Cuántas personas viven permanentemente en este hogar?	
[Q_90] Pu1: ¿Cuántas personas menores de 5 años viven en este hogar?	

[Q_91] Pu2: ¿Cuántas personas entre 5 y 12 años viven en este hogar?	
[Q_92] Pu3: ¿Cuántos hijos tiene usted?	
[Q_93/Q_93_S] P: Tenencia teléfono fijo: y anote Num. en hoja otros:	<1> Si Anote <2> No
[Q_94/Q_94_S] P: Tenencia teléfono celular y anote Num. en hoja otros:	<1> Si Anote <2> No
Por favor si me puede dar su nombre para la supervisión- Pueden venir o llamarle por teléfono. Le agradezco si contesta igual que como lo hizo conmigo. Dejar boleta o dar número de CID por si desean llamar ellos.	
DATOS DEL ENTREVISTADO. ANOTE	
[T_96_1] Nombre	
[T_96_2] Dirección bien clara	
[T_96_3] Distrito	
[Q_97] Muchísimas gracias por su colaboración. Su opinión ha sido de gran ayuda para nosotros. Antes de terminar con la entrevista le quisiera informar que nuestra empresa es líder en estudios de opinión y a lo largo del año realizamos investigaciones sobre diversos temas y tomando en cuenta su comprensión sobre los diferentes asuntos abordados en esta encuesta, le ruego su aceptación para poder contactarle en el futuro para invitarle a participar en nuestras consultas. Si aceptara esto le permitiría a participar en rifas que anualmente realizamos entre nuestros colaboradores. ¿Estaría usted de acuerdo en que le contactemos nuevamente en el futuro?	<1> Si <2> No
AGRADEZCA Y TERMINE LA ENTREVISTA, luego complete los siguientes datos. Recuerde dejar boleta de agradecimiento, decir que llamarán o visitarán para supervisar su trabajo y por favor que contesten en la misma forma que hicieron con Ud.	



Sin más por el momento,

Lic. Jenny Chavarría Barquero.
Contralora de Servicios
jchavarría@heredia.go.cr.

Visto Bueno: _____
MBA José Ml. Ulate Avendaño

C/ Archivo