



**Municipalidad de Heredia**

**Contraloría de Servicios**

**Informe Anual de Labores 2016.**

**Jenny Chavarría Barquero**

**Marzo del 2017**

## **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.

- **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.
  
- **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.
  
- **Valores:**
  - Responsabilidad
  - Respeto
  - Solidaridad
  - Integridad
  - Lealtad
  - Honestidad
  - Espíritu de servicios

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

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

<b>Principales productos y servicios institucionales</b>	
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](mailto: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: 2 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? <sup>1</sup>

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 beam)		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
<b>1. Oportunidad de Mejora en Servicio al Cliente</b>
<b>2. Falta de personal capacitado en algunas áreas</b>
<b>3. Falta de plataforma única</b>
<b>4. Exceso de requisitos</b>
<b>5. Cultura de chisme de la institución</b>
<b>6. Mal clima organizacional</b>

## 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 <sup>1</sup>	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final <sup>3</sup>	Razones del porqué no se acogió la recomendación.
	SI	NO <sup>2</sup>			
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.	Comparativo mejor que otros años	
4. Taller Participativo de Servicio Cliente	X		Contratación Directa y análisis posterior con jefaturas.	Autoanálisis de las jefaturas.	
5. Estudio de satisfacción con los servicios de la Municipalidad de Heredia	X		Contratación directa ya análisis posterior con las jefaturas.	Toma de decisiones respecto a las mejoras	
6. Taller Derecho de acceso a la información Pública.	X		Coordinación con la Procuraduría General de la	Aceptación de parte de los	

			República.	compañeros	
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_1] NUMERO DE CUESTIONARIO	
[Q_2] SEGMENTO	
[Q_3] FECHA	
[Q_4] HORA DE INICIO	
[Q_5] CODIFIQUE HORA	<1> Antes 10am <2> 10am a 12md <3> 12md a 2pm

	<p>&lt;4&gt; 2pm a 4pm</p> <p>&lt;5&gt; 4pm a 6pm</p> <p>&lt;6&gt; 6pm a 8pm</p> <p>&lt;7&gt; 8pm y Mas</p>
[Q_6] DISTRITO	<p>&lt;1&gt; Heredia</p> <p>&lt;2&gt; Mercedes</p> <p>&lt;3&gt; San Francisco</p> <p>&lt;4&gt; Ulloa</p> <p>&lt;5&gt; Vara Blanca</p>
[Q_7] SEXO DEL ENTREVISTADO	<p>&lt;1&gt; Masculino</p> <p>&lt;2&gt; Femenino</p>
Q 7ª Tipo de entrevistado:	1. Personal
[Q_8] F1: Muchas gracias y entonces para empezar. ¿Cuál es su edad en años cumplidos?	
[Q_9] CODIFIQUE EDAD	<p>&lt;1&gt; 18-19</p> <p>&lt;2&gt; 20-24</p> <p>&lt;3&gt; 25-34</p> <p>&lt;4&gt; 35-44</p> <p>&lt;5&gt; 45-54</p> <p>&lt;6&gt; 55-64</p>
[Q_10/Q_10_S] P1: En su opinión ¿cuál es el principal problema que enfrenta el cantón de Heredia actualmente? Espontáneo. <b>No lea opciones. Sólo una respuesta, si menciona otro problema especifique bien</b>	<p>&lt;1&gt; Alto costo de la vida</p> <p>&lt;2&gt; El desempleo</p> <p>&lt;3&gt; El mal estado de la economía</p>

	<p>&lt;4&gt; La corrupción</p> <p>&lt;5&gt; El narcotráfico</p> <p>&lt;6&gt; La drogadicción</p> <p>&lt;7&gt; Las deficiencias del sistema de salud</p> <p>&lt;8&gt; Las deficiencias de la educación</p> <p>&lt;9&gt; El problema de la basura</p> <p>&lt;10&gt; El crimen /violencia</p> <p>&lt;11&gt; La falta de vivienda</p> <p>&lt;12&gt; La deuda interna</p> <p>&lt;13&gt; La pobreza</p> <p>&lt;14&gt; Migración</p> <p>&lt;15&gt; La apatía del costarricense</p> <p>&lt;16&gt; La pérdida de valores</p> <p>&lt;17&gt; Inseguridad sobre el futuro personal y familiar</p> <p>&lt;18&gt; Delincuencia</p> <p>&lt;19&gt; Inseguridad que se vive</p> <p>&lt;30&gt; Otro, especifique</p> <p>&lt;00&gt; Ns / Nr</p>
<p>[Q_11] P2: En términos generales, ¿diría usted que su comunidad hoy está mejor, igual o peor que hace dos años?</p>	<p>&lt;1&gt; Mejor</p> <p>&lt;2&gt; Igual</p> <p>&lt;3&gt; Peor</p> <p>&lt;4&gt; No vivía en esa comunidad hace 5 años</p>

	<0> Ns/Nr
[Q_12] P3: ¿A qué se debe que la situación de su comunidad esté? .Ver preg 2 . {0} que hace 2 años? <b>Espontaneo. Anote todo lo que dice:</b>	<b>Anote:</b>
[Q_11] P2a Y cómo cree usted que será el próximo año? <b>Leer</b>	1> Mejor que ahora  <2> Igual que ahora  <3> Peor que ahora  (0) NS/R
[Q_19] P6: En su opinión, ¿cuál es la función principal de una MUNICIPALIDAD? <b>Anote lo que dice sin resumir.</b>	<b>Anote:</b>
[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?	<10> 10 Excelente  <9> 9  <8> 8  <7> 7  <6> 6  <5> 5  <4> 4  <3> 3  <2> 2  <1> 1 Pésima  <00> NS/NR
[Q_21] P8: ¿Cómo cree usted que la Municipalidad puede mejorar su labor? <b>Sondee: Anote todo lo que dice:</b>	<b>Anote:</b>
[Q_22] P8a: ¿Y alguna otra sugerencia o recomendación?	<00> NO Menciona
[Q_23] P9a: MOSTRAR TARJETA P10 ¿Cuáles de los siguientes servicios recuerda o conoce usted que brinda la Municipalidad de Heredia	<1> Limpieza de vías y sitios públicos  <2> Recolección de basura en áreas residenciales

	<p>&lt;3&gt; Recolección de basura en áreas comerciales</p> <p>&lt;4&gt; Depósito y tratamiento de la basura</p> <p>&lt;5&gt; Oficina del Medio ambiente, protección del medio ambiente</p> <p>&lt;6&gt; Programas de reciclaje</p> <p>&lt;7&gt; Mantenimiento de áreas verdes o parques, obras de ornato</p> <p>&lt;8&gt; Disposición de áreas de estacionamiento con boletas / parquímetros</p> <p>&lt;9&gt; Supervisión y vigilancia de las áreas de estacionamiento con boletas / parquímetros</p> <p>&lt;10&gt; Bacheos y recarpeteo, mantenimiento de caminos y calles</p>
<p>P10a: <b>MOSTRAR TARJETA P10</b> 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... <b>Leer cada servicio mencionado en p9?</b></p>	
<p>[T_24_1] a/ Limpieza de vías y sitios públicos</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
<p>[T_24_2] b/ Recolección de basura en áreas residenciales</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>

[T_24_3] c/ Recolección de basura en áreas comerciales	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
[T_24_4] d/ Depósito y tratamiento de la basura	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
[T_24_5] e/ Oficina del Medio ambiente, protección del medio ambiente	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
[T_24_6] f/ Programas de reciclaje	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
[T_24_7] g/ Mantenimiento de áreas verdes o parques, obras de ornato	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
[T_24_8] h/ Disposición de áreas de estacionamiento con boletas / parquímetros	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>

<p>[T_24_9] i/ Supervisión y vigilancia de las áreas de estacionamiento con boletas / parquímetros</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
<p>[T_24_10] j/ Bacheos y recarpeteo, mantenimiento de caminos y calles</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
<p>[Q_25] P9b: <b>MOSTRAR TARJETA P10A</b> Y bien de los siguientes servicios Cuáles conoce o recuerda usted que brinda la Municipalidad de Heredia</p>	<p>&lt;1&gt; Construcción de alcantarillado pluvial (alcantarillas, cunetas, cordones y caños)</p> <p>&lt;2&gt; Limpieza de alcantarillado pluvial (alcantarillas, cunetas, cordones y caños)</p> <p>&lt;3&gt; Mantenimiento de rampas en las esquinas</p> <p>&lt;4&gt; Mantenimiento y conservación de los edificios (incluyendo el Patrimonio Histórico)</p> <p>&lt;5&gt; Mantenimiento, limpieza y orden de mercados, plazas y ferias</p> <p>&lt;6&gt; Mantenimiento y limpieza de cementerios</p> <p>&lt;7&gt; Mantenimiento de la señalización vial</p> <p>&lt;8&gt; Control sobre el desarrollo y crecimiento urbano: uso de suelos</p> <p>&lt;9&gt; Control sobre el desarrollo y</p>

	<p>crecimiento urbano: patentes</p> <p>&lt;10&gt; Control sobre el desarrollo y crecimiento urbano: permisos de construcción</p> <p>&lt;11&gt; Oficina de equidad y género</p>
<p>P10b: ¿MOSTRAR TARJETA P10A- Y la calificación cuál sería? Excelente, bueno, regular, malo.</p>	
<p>[T_26_1] a/ Construcción de alcantarillado pluvial (alcantarillas, cunetas, cordones y caños)</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
<p>[T_26_2] b/ Limpieza de alcantarillado pluvial (alcantarillas, cunetas, cordones y caños)</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
<p>[T_26_3] c/ Mantenimiento de rampas en las esquinas</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
<p>[T_26_4] d/ Mantenimiento y conservación de los edificios (incluyendo el Patrimonio Histórico)</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
<p>[T_26_5] e/ Mantenimiento, limpieza y orden de mercados, plazas y ferias</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p>

	<p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
[T_26_6] f/ Mantenimiento y limpieza de cementerios	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
[T_26_7] g/ Mantenimiento de la señalización vial	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
[T_26_8] h/ Control sobre el desarrollo y crecimiento urbano: uso de suelos	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
[T_26_9] i/ Control sobre el desarrollo y crecimiento urbano: patentes	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
[T_26_10] j/ Control sobre el desarrollo y crecimiento urbano: permisos de construcción	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
[T_26_11] k/ Oficina de la equidad y género	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p>

	<p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>
<p>[Q_27] P9c: <b>MOSTRAR TARJETA P10A</b> Y bien de los siguientes servicio Cuáles conoce o recuerda usted que brinda la Municipalidad de Heredia</p>	<p>&lt;1&gt; Programas de capacitación para los ciudadanos</p> <p>&lt;2&gt; Bolsa de empleo</p> <p>&lt;3&gt; Actividades para promocionar la cultura, deportes y recreación</p> <p>&lt;4&gt; Atención de emergencias cantonales</p> <p>&lt;5&gt; Apoyo económico a las asociaciones comunales para la ejecución de servicios y proyectos específicos</p> <p>&lt;6&gt; Promoción y mantenimiento de complejos turísticos en el cantón</p> <p>&lt;7&gt; Policía municipal: seguridad y vigilancia</p> <p>&lt;8&gt; Mantenimiento y cercado de lotes baldíos (incultos/desocupados)</p> <p>&lt;9&gt; Aportes en especie para servicios y proyectos comunitarios</p> <p>&lt;10&gt; Servicios básicos para personas con discapacidad</p>
<p>P10c: <b>MOSTRAR TARJETA P10A</b> Y la calificación cuál sería? Excelente, bueno, regular, malo . <b>Solo los que conoce en P. 9C</b></p>	
<p>[T_28_1] a/ Programas de capacitación para los ciudadanos</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p>

	<1> Malo
[T_28_2] b/ Bolsa de empleo	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_28_3] c/ Actividades para promocionar la cultura, deportes y recreación	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_28_4] d/ Atención de emergencias cantonales	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_28_5] e/ Apoyo económico a las asociaciones comunales para la ejecución de servicios y proyectos específicos	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo
[T_28_6] f/ Promoción y mantenimiento de complejos turísticos en el cantón	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <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.. <b>Rotar lectura.</b>	<1> La municipalidad <2> El propietario del inmueble <3> La comunidad <4> De todos en conjunto
[Q_30] P12: ¿Conoce o recuerda usted si en los últimos dos años la municipalidad ha realizado alguna obra de mantenimiento o construcción de puentes en el cantón?	<2> Si <1> No
P13: Por favor y ¿Cuáles obras conoce? ( <b>SONDEAR</b> )	
[T_31_1] a/ Anote primero cita	<b>Anote 1er</b>
[T_31_2] b/ Y cuáles otros?	<b>Otros</b>
[T_31_3] c/ Y cuáles otros?	<b>Otros</b>
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 -Central -y me diga Si o No a cada una de las siguientes frases...	
[T_32_1] /P14. Es un cantón bonito y ordenado	<<2> Si <1> No <0> NS/NR
[T_32_2] /P15. La gente es tranquila y amable	<2> Si <1> No <0> NS/NR
[T_32_3] /P16. Es un lugar para criar niños	<2> Si <1> No <0> NS/NR
[T_32_5] /P18. Es un cantón seguro	2> Si <1> No <0> NS/NR
[T_32_6] /P19. Los policías municipales son honestos	<2> Si <1> No <0> NS/NR
[T_32_7] /P20. Los policías municipales son amables	<2> Si <1> No <0> NS/NR
[T_32_8] /P21. Hay suficientes actividades artísticas y culturales promovidas por la municipalidad.	<2> Si <1> No <0> NS/NR
[T_32_9] /P22. Hay suficiente empleo para sus habitantes	2> Si

	<p>&lt;1&gt; No</p> <p>&lt;0&gt; NS/NR</p>
P22a ¿Conoce o ha escuchado de la bolsa intermediación laboral de empleo que tiene la Municipalidad de Heredia?	<p>2&gt; Si</p> <p>&lt;1&gt; No</p> <p>&lt;0&gt; NS/NR</p>
P22a ¿Qué conoce de ella?	<p>Anote:</p> <p>(0) No conoce</p>
[Q_33] PP1: ¿Participa de las actividades culturales, que se realizan en Heredia (Cantón central)? Digamos en los últimos dos años.	<p>&lt;2&gt; Si</p> <p>&lt;1&gt; No</p>
[Q_34/Q_34_S] PP2: Independiente si participa ¿A qué tipo de actividades culturales, que se realizan en Heredia (Cantón central), prefiere o preferiría asistir?	<p>&lt;1&gt; Danza y teatro</p> <p>&lt;2&gt; Poesía-literarias</p> <p>&lt;3&gt; Religiosas</p> <p>&lt;4&gt; Música (Conciertos)</p> <p>&lt;5&gt; Ferias (de salud, ambientales artesanales, de diseño, del Libro)</p> <p>&lt;6&gt; Deportivas</p> <p>&lt;7&gt; Otra _____</p> <p>8 (Ninguna)</p>
[Q_35/Q_35_S] PP3: ¿A cuáles lugares acostumbra a ir para disfrutar de las actividades culturales, que se realizan en Heredia en el Cantón central??	<p>&lt;1&gt; Parques</p> <p>&lt;2&gt; Casa de la Cultura</p> <p>&lt;3&gt; Centros Educativos</p> <p>&lt;4&gt; Bulevar</p> <p>&lt;5&gt; Salones comunales</p> <p>&lt;6&gt; Centro Cultural Omar Dengo</p>

	<p>&lt;7&gt; Estadio de Heredia</p> <p>&lt;8&gt; Palacio de los Deportes</p> <p>&lt;9&gt; Otro, cuál?</p> <p>(0) No va a actividades</p>
<p>[Q_36/Q_36_S] PP4: ¿Por cuál medio de comunicación, se ha dado cuenta de las actividades culturales, que se realizan en Heredia (Cantón central)?</p>	<p>&lt;1&gt; Facebook</p> <p>&lt;2&gt; Perifoneo</p> <p>&lt;3&gt; Invitación por medio de iglesias y centros educativos</p> <p>&lt;4&gt; Afiches</p> <p>&lt;5&gt; Radio</p> <p>&lt;6&gt; Volantes</p> <p>&lt;7&gt; Boletines</p> <p>&lt;8&gt; Otro, cuál?</p>
<p>[Q_38] PP6: ¿Conoce o ha escuchado de las actividades culturales, que realiza en Heredia el <b>Ministerio de Cultura y Juventud</b>?</p>	<p>&lt;1&gt; Si</p> <p>&lt;2&gt; No</p>
<p>[Q_39/Q_39_S] P23: . Si la municipalidad tuviese que informar sobre algún tema, ¿para usted cuál sería el mejor medio?, ¿algún otro? <b>Sondee anote en orden cita.</b></p>	<p>&lt;1&gt; Televisión _____</p> <p>&lt;2&gt; Prensa escrita _____</p> <p>&lt;3&gt; Amigos, conocidos _____</p> <p>&lt;4&gt; Boletín Municipal _____</p> <p>&lt;5&gt; Internet _____</p> <p>&lt;6&gt; Teléfono _____</p> <p>&lt;7&gt; Reuniones del pueblo _____</p> <p>&lt;8&gt; Radio _____</p> <p>&lt;9&gt; Vallas, afiches o Mupis _____</p> <p>&lt;10&gt; Perifoneo _____</p>

	<11> Otros (especifique)
<p>P24: ¿Conoce o ha oído hablar de los siguientes proyectos de inversión de la Municipalidad de Heredia? Mencione cada uno de los proyectos)</p> <p><b>Rotarlos</b></p>	
[T_40_1] a/ Bulevares	<1> Si <0> No
[T_40_2] b/Remodelación de parques	<1> Si <0> No
[T_40_3] c/Mini-gimnasios	<1> Si <0> No
[T_40_4] d/Play	<1> Si <0> No
[T_40_5] r/Restauración de patrimonios	<1> Si <0> No
<p>P24b: ¿Y de esos que conoce como califican esos proyectos de inversión? Excelente, bueno, regular malo- <b>Solo los que conoce.</b></p>	
[T_41_1] a/ Bulevares	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo (0) NA
[T_41_2] b/Remodelación de parques	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo

	(0) NA
[T_41_3] c/Mini-gimnasios	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo 0 NA
[T_41_4] d/Play	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo 0 NA
[T_41_5] r/Restauración de patrimonios	<4> Excelente <3> Bueno <2> Regular <1> Malo 0 NA
[Q_42] 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_43] P26: <b>Solo si dice Si en P. 25</b> ¿Y recuerda o conoce usted acerca de la oficina de equidad y género ? <b>(Sondear) anote todo lo que dice.</b>	<b>Anote:</b>

<p>P26a: ¿Cuál/es edificaciones o Patrimonios Históricos conoce usted que hayan sido restaurados por la Municipalidad de Heredia en los últimos dos años? Espontaneo</p>	
<p>[T_52_1] a/ Anote primero cita</p>	
<p>[T_52_2] b/ Y cuáles otros?</p>	
<p>[T_52_3] c/ Y cuáles otros?</p>	
<p>27 Y durante los dos últimos años  ¿Ha visitado usted “Las Chorreras” -Bosque de la Hoja- en alguna oportunidad? Si es sí:Cuál es su opinión? <b>Leer</b></p>	<p>&lt;&lt;4&gt; Excelente  &lt;3&gt; Buena  &lt;2&gt; Regular  &lt;1&gt; Mala  0 NO lo ha visitado</p>
<p>28 Y ¿Ha visitado usted “El Fortín” en alguna oportunidad? Y cuál es su opinión? <b>Leer</b></p>	<p>&lt;&lt;4&gt; Excelente  &lt;3&gt; Buena  &lt;2&gt; Regular  &lt;1&gt; Mala  0 NO lo ha visitado</p>
<p>29 En cuanto a la Casa de la Cultura” ¿Ha visitado usted en alguna oportunidad “?Y cuál es su opinión? <b>Leer</b></p>	<p>&lt;&lt;4&gt; Excelente  &lt;3&gt; Buena  &lt;2&gt; Regular  &lt;1&gt; Mala  0 NO lo ha visitado</p>
<p>29ª Y qué me dice. ¿Ha visitado usted el “Centro Cultural Omar Dengo (Antigua Escuela República Argentina) ” siempre en los últimos dos años? Y cuál es su opinión? <b>Leer</b></p>	<p>&lt;&lt;4&gt; Excelente  &lt;3&gt; Buena  &lt;2&gt; Regular</p>

	<p>&lt;1&gt; Mala</p> <p>0 NO lo ha visitado</p>
29b ¿Conoce o ha escuchado de la nueva remodelación del Parque Los Ángeles?	<p>&lt;1&gt; Si</p> <p>&lt;0&gt; No</p>
[Q_47] P30: En términos generales, ¿tiene usted una opinión positiva o negativa de este lugar?	<p>&lt;1&gt; Positiva</p> <p>&lt;2&gt; Negativa</p> <p>( 0) NO conoce/no aplica</p>
[Q_48] P31: ¿Por qué razón o razones opina de esta manera? (SONDEAR) <b>Anote todo lo que dice.</b>	<b>Anote:</b>
[Q_49] P32: ¿Recuerda si el servicio de recolección de basura que ofrece la Municipalidad de Heredia lo realiza la misma municipalidad o es subcontratado?	<p>&lt;1&gt; Lo realiza la misma municipalidad</p> <p>&lt;2&gt; Es subcontratado</p> <p>&lt;0&gt; (NS/R)</p>
[Q_50] P33: ¿Qué opinión tiene del servicio subcontratado de recolección de basura del cantón de Heredia?	<p>&lt;1&gt; Muy Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Bueno</p> <p>&lt;3&gt; Malo</p> <p>&lt;4&gt; Muy Malo</p> <p>&lt;0&gt; (NS/R)</p>
<p>P36: <b>TARJETA P36a)</b> 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 (<b>Rotar frases</b>)</p>	
[T_53_1] /P36. La municipalidad atiende las necesidades más importantes de la comunidad	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>

<p>[T_53_3] /P38. La Municipalidad promueve la participación de los ciudadanos en los concejos de distrito y grupos comunales</p>	<p>&lt;3&gt; De acuerdo &lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo &lt;1&gt; En desacuerdo &lt;0&gt; Ns/Nr</p>
<p>[T_53_4] /P39. La municipalidad se preocupa por mejorar la calidad de vida de los ciudadanos</p>	<p>&lt;3&gt; De acuerdo &lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo &lt;1&gt; En desacuerdo &lt;0&gt; Ns/Nr</p>
<p>[T_53_5] /P40. La municipalidad ofrece servicios que satisfacen los requisitos de los ciudadanos</p>	<p>&lt;3&gt; De acuerdo &lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo &lt;1&gt; En desacuerdo &lt;0&gt; Ns/Nr</p>
<p>[T_53_6] /P41. La municipalidad garantiza que todos los ciudadanos tengan accesos a los servicios</p>	<p>&lt;3&gt; De acuerdo &lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo &lt;1&gt; En desacuerdo &lt;0&gt; Ns/Nr</p>
<p>[T_53_7] /P42. La municipalidad es eficiente</p>	<p>&lt;3&gt; De acuerdo &lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo &lt;1&gt; En desacuerdo &lt;0&gt; 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_54_1] /P43. La municipalidad brinda los servicios oportunamente a</p>	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p>

ciudadanos como usted	<p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_54_2] /P44. La municipalidad le informa a la comunidad sobre sus planes de trabajo y desarrollo	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_54_3] /P45. La municipalidad organiza a los ciudadanos para que participen en actividades de la comunidad	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_54_4] /P46. La municipalidad le consulta a la comunidad sobre decisiones importantes para el cantón	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_54_5] /P47. La municipalidad le informa a la comunidad en qué se están usando sus recursos	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_54_6] /P48. La municipalidad actúa rápidamente para resolver los problemas en la comunidad	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_54_8] /P50. La municipalidad ofrece información oportuna y clara	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p>

	<p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
P36c: <b>Entregar tarjeta P36cy</b> 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	
[T_55_1] /P52. La municipalidad tiene personal capacitado que sabe lo que hace	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_2] /P53. Es una institución abierta al cambio	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_3] /P54. Se mantiene actualizada en lo que a tecnología se refiere	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_4] /P55. Tiene altos valores morales y éticos	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_5] /P56. Cuenta con el equipo y maquinaria para atender adecuadamente los servicios que brinda a la comunidad	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p>

	<p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_6] /P57. Está muy comprometida con la protección del ambiente	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_7] /P58. Contribuye con el desarrollo de la comunidad	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_8] /P59. Cobra precios justos por los servicios que brinda	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_9] /P60. La municipalidad cobra a tiempo los impuestos	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_11] /P62. Mantiene en adecuado estado las calles y aceras del cantón	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_13] /P64. Promueve actividades deportivas y recreativas en la comunidad	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p>

	<p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_14] /P65. La municipalidad realiza un adecuado mantenimiento de los puentes del cantón ya existentes.	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_14] /P65a. La municipalidad construye los puentes necesarios	<p>3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[T_55_15] /P66. La municipalidad promueve en los contribuyentes el deber de mantener las aceras	<p>&lt;3&gt; De acuerdo</p> <p>&lt;2&gt; Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>&lt;1&gt; En desacuerdo</p> <p>&lt;0&gt; Ns/Nr</p>
[Q_56] P67: ¿Conoce usted los programas de Bandera Azul Ecológica que se desarrollan en el cantón de Heredia?	<p>&lt;1&gt; Si</p> <p>&lt;0&gt; No</p>
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? <b>Sondear) (Rm)</b>	<b>Anote 1er</b>
[T_58_1] a/ <b>Anote primero cita</b>	<b>Otras:</b>
[Q_59] P70: ¿Estaría usted dispuesto/a participar en programas de reciclaje en su comunidad?	<p>&lt;1&gt; Si</p> <p>&lt;0&gt; No</p>
[Q_60] P71: ¿Estaría usted dispuesto/a a participar en campañas de capacitación y concientización en materia ambiental?	<p>&lt;1&gt; Si</p> <p>&lt;0&gt; No</p>

<p>[Q_61] P72: ¿Cuán 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?</p>	<p>&lt;1&gt; Muy importante &lt;2&gt; Importante &lt;3&gt; Algo importante &lt;4&gt; Poco importante &lt;5&gt; Nada importante</p>
<p>[Q_64] P75: ¿Ha participado en alguna oportunidad en “Talleres de participación ciudadana” en el cantón de Heredia? <b>Rotar:</b></p>	<p>&lt;1&gt; Si, en una oportunidad &lt;2&gt; Si, en varias oportunidades &lt;3&gt; Nunca ha participado</p>
<p>[Q_65] P76: ¿Usted ha visitado la Municipalidad para realizar algún trámite en los últimos 2 años?</p>	<p>&lt;1&gt; Si &lt;0&gt; No</p>
<p>[Q_66] P77: <b>Mostrar Tarjeta 77)</b> Independiente si ha ido, de lo que usted conoce, según la siguiente tarjeta, ¿En general cómo califica los servicios que provee la Municipalidad de Heredia?</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente &lt;3&gt; Bueno &lt;2&gt; Regular &lt;1&gt; Malo (0) No opina</p>
<p>P77a: Utilizando la misma escala, ¿Cómo califica...? <b>(Mencione cada frase de la siguiente tabla)? (Rotar frases)</b></p>	
<p>[T_67_1] /P78. La cantidad de filas para ser atendido</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente &lt;3&gt; Bueno &lt;2&gt; Regular &lt;1&gt; Malo 0) No opina</p>
<p>[T_67_2] /P79. La amabilidad con que fue atendido</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente &lt;3&gt; Bueno &lt;2&gt; Regular</p>

	<p>&lt;1&gt; Malo</p> <p>0) No opina</p>
[T_67_3] /P80. La cantidad de requisitos para realizar un trámite	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p> <p>(0) No sabe</p>
[T_67_4] /P81. El trato y forma de expresarse de las personas que le atendieron	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p> <p>(0) No opina</p>
[T_67_5] /P82. La claridad y lo completo de la información recibida	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p> <p>(0) No opina*/NS</p>
[T_67_6] /P83. La facilidad para obtener la información que requiere	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p> <p>(0) No opina/NS</p>
[T_67_7] /P84. La capacidad del personal para atender sus consultas	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>

<p>[Q_68/Q_68_S] P85: Vamos a hablar ahora sobre trámites en la Municipalidad de Heredia. <b>Para cada servicio que ha realizado, pregunta las siguientes.</b> ¿Y cuál o cuáles de los siguientes trámites para servicios municipales ha realizado en los últimos 2 años? <b>Marque todas las que sí.</b></p>	<p>(0) No Opina/NS</p> <p>&lt;1&gt; a/ Servicio de cementerios</p> <p>&lt;2&gt; b/ Certificaciones</p> <p>&lt;3&gt; c/ Declaración de bienes inmuebles</p> <p>&lt;4&gt; d/ Uso de suelo</p> <p>&lt;5&gt; e/ Exoneración</p> <p>&lt;6&gt; f/ Pago de impuestos</p> <p>&lt;7&gt; g/ Patentes</p> <p>&lt;8&gt; h/ Permisos de construcción</p> <p>&lt;9&gt; i/ Traspaso de propiedades</p> <p>&lt;10&gt; Otro _____</p>
<p>P87: Por favor dígame para cada uno de estos servicios que usted necesitó, si para usted el tiempo de repuesta de la Municipalidad fue malo, regular, bueno o excelente. ¿Cómo califica el tiempo de repuesta para... Leer? <b>si no fue, anote 0</b></p>	
<p>[T_70_1] a/ Servicio de cementerios</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente – Adecuado</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p> <p>(0) NA.</p>
<p>[T_70_2] b/ Certificaciones</p>	<p>&lt;4&gt; Excelente</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p> <p>0) No opina/NA</p>

[T_70_3] c/ Declaración de bienes inmuebles	<p>&lt;4&gt; Excelente – Adecuado</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p> <p>(0) NA</p>
[T_70_4] d/ Uso de suelo	<p>&lt;4&gt; Excelente – Adecuado</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p> <p>0) No opina/NA</p>
[T_70_5] e/ Exoneración	<p>&lt;4&gt; Excelente – Adecuado</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p> <p>0) No opina/NA</p>
[T_70_6] f/ Pago de impuestos	<p>&lt;4&gt; Excelente – Adecuado</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p> <p>0) No opina/NA</p>
[T_70_7] g/ Patentes	<p>&lt;4&gt; Excelente – Adecuado</p> <p>&lt;3&gt; Bueno</p> <p>&lt;2&gt; Regular</p> <p>&lt;1&gt; Malo</p>

	0) No opina/NA
[T_70_8] h/ Permisos de construcción	<4> Excelente – Adecuado <3> Bueno <2> Regular <1> Malo 0) No opina/NA
[T_70_9] i/ Traspaso de propiedades	<4> Excelente – Adecuado <3> Bueno <2> Regular <1> Malo 0) No opina/NA
[T_70_10] Otro Cual _____	<4> Excelente – Adecuado <3> Bueno <2> Regular <1> Malo 0) No opina/NA
P88: Y pensando en los requisitos para cada trámite, estos fueron pocos, razonables o demasiados, ¿Cómo evalúa la cantidad de requisitos para... <b>Leer?</b>  <b>Solo los que ha asistido o conoce</b>	
[T_71_1] a/ Servicio de cementerios	<1> Pocos <2> Razonables <3> Demasiados  (0) No los usó/no conoce
[T_71_2] b/ Certificaciones	<1> Pocos <2> Razonables

	<p>&lt;3&gt; Demasiados</p> <p>(0) No los usó/no conoce</p>
[T_71_3] c/ Declaración de bienes inmuebles	<p>&lt;1&gt; Pocos</p> <p>&lt;2&gt; Razonables</p> <p>&lt;3&gt; Demasiados</p> <p>( 0 ) No los usó/no conoce</p>
[T_71_4] d/ Uso de suelo	<p>&lt;1&gt; Pocos</p> <p>&lt;2&gt; Razonables</p> <p>&lt;3&gt; Demasiados</p> <p>( 0 ) No los usó/no conoce</p>
[T_71_5] e/ Exoneración	<p>&lt;1&gt; Pocos</p> <p>&lt;2&gt; Razonables</p> <p>&lt;3&gt; Demasiados</p> <p>( 0 ) No los usó/no conoce</p>
[T_71_6] f/ Pago de impuestos	<p>&lt;1&gt; Pocos</p> <p>&lt;2&gt; Razonables</p> <p>&lt;3&gt; Demasiados</p> <p>( 0 ) No los usó/no conoce</p>
[T_71_7] g/ Patentes	<p>&lt;1&gt; Pocos</p> <p>&lt;2&gt; Razonables</p> <p>&lt;3&gt; Demasiados</p> <p>( 0 ) No los usó/no conoce</p>
[T_71_8] h/ Permisos de construcción	<p>&lt;1&gt; Pocos</p> <p>&lt;2&gt; Razonables</p>

	<p>&lt;3&gt; Demasiados</p> <p>( 0 ) No los usó/no conoce</p>
[T_71_9] i/ Traspaso de propiedades	<p>&lt;1&gt; Pocos</p> <p>&lt;2&gt; Razonables</p> <p>&lt;3&gt; Demasiados</p> <p>( 0 ) No los usó/no conoce</p>
[T_71_10] Otro	<p>&lt;1&gt; Pocos</p> <p>&lt;2&gt; Razonables</p> <p>&lt;3&gt; Demasiados</p> <p>( 0 ) No los usó/no conoce</p>
[Q_73] P90: De la siguiente lista, <b>Rotar</b> ¿Cuáles medio de pago de impuestos municipales conoce o recuerda usted? <b>Lea cada una de las opciones no mencionadas espontáneamente y marque las que conoce adicionales.</b>	<p>&lt;1&gt; a Directamente en la Municipalidad en efectivo</p> <p>&lt;2&gt; b Directamente en la Municipalidad con tarjeta de crédito</p> <p>&lt;3&gt; c Directamente en la Municipalidad con tarjeta de débito</p> <p>&lt;4&gt; d Directamente en el Banco Nacional</p> <p>&lt;5&gt; e Directamente en el BCR</p> <p>&lt;6&gt; f Por internet a través plataforma de Banco Nacional</p> <p>&lt;7&gt; g Por internet a través de la plataforma de BCR</p> <p>&lt;8&gt; h No se encarga del pago de impuestos municipales</p> <p>&lt;9&gt; i Ninguno</p>
[Q_74] P91: ¿Cuál de estos medios de la lista que le leí, usted utiliza	<p>&lt;1&gt; a Directamente en la</p>

<p>regularmente para hacer el pago de sus impuestos municipales? <b>Solo uno.</b> <b>Tiene que haber citado que lo conoce</b></p>	<p>Municipalidad en efectivo</p> <p>&lt;2&gt; b Directamente en la Municipalidad con tarjeta de crédito</p> <p>&lt;3&gt; c Directamente en la Municipalidad con tarjeta de débito</p> <p>&lt;4&gt; d Directamente en el Banco Nacional</p> <p>&lt;5&gt; e Directamente en el BCR</p> <p>&lt;6&gt; f Por internet a través plataforma de Banco Nacional</p> <p>&lt;7&gt; g Por internet a través de la plataforma de BCR</p> <p>&lt;8&gt; h No se encarga del pago de impuestos municipales</p>
<p>[Q_75] 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>&lt;1&gt; 10 Mucha</p> <p>&lt;2&gt; 9</p> <p>&lt;3&gt; 8</p> <p>&lt;4&gt; 7</p> <p>&lt;5&gt; 6</p> <p>&lt;6&gt; 5</p> <p>&lt;7&gt; 4</p> <p>&lt;8&gt; 3</p> <p>&lt;9&gt; 2</p> <p>&lt;10&gt; 1 Ninguna</p>
<p>[Q_11] P93 Y recuerda cual es el nombre del actual alcalde del cantón central</p>	<p><b>Anote</b></p> <hr/>

de Heredia? :	2 Correcto 1 Incorrecto 0 NS/R
[Q_76] Pc: ¿Por favor, solo con propósitos estadísticos y ya para terminar unas preguntas sobre usted- Cuál fue el último grado que usted aprobó en la educación formal? (escuela, colegio, universidad)	<1> Sin estudios <2> Primaria incompleta <3> Primaria completa <4> Secundaria incompleta <5> Secundaria completa <6> Universidad incompleta <7> Universidad completa <8> Estudios de posgrado <0> NS/NR
[Q_99/Q_99_S] P: Tenencia teléfono fijo: y anote Num. en hoja otros:	<1> Si Anote <2> No
[Q_100/Q_100_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_102_1] Nombre	
[T_102_2] Dirección bien clara	
[T_102_3] Distrito	
[Q_103] 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	<1> Si <2> No

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?	
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.	
[Q_105] ANOTE LA HORA FINAL	
[Q_106] TOTAL DE MINUTOS anote:	
[Q_107] ANOTE EL SEXO DEL ENTREVISTADO	<1> Masculino <2> Femenino
[Q_108] ENTREVISTA HECHA EN	<1> Visita diaria solo <2> Gira un día con supervisor
DATOS DE ENTREVISTADOR Y SUPERVISION	
[T_109_1] Nombre entrevistador	
[T_109_2] Codigo entrevistador	
[Q_110] CODIGO DEL SUPERVISOR	
Anote las siguientes respuestas en la hoja de otros. P1: {0} P7: {1} P12: {2} P25: {3} P37: {4} P52: {5} P67: {6} P68: {7} P70: {8} P76: {9} P92: {10} Pc: {11}	
[Q_112] Certifico bajo juramento que personalmente entrevisté a la persona cuyo nombre aparece arriba, quien cumple las especificaciones del estudio y que las respuestas son las dadas por él o ella. Cualquier variación puede ser considerado falseo o fraude y ser penalizado por las leyes respectivas de nuestro país Además debo pagar los costos incurridos	<1> Si
[Q_113] ENTREVISTAD SUPERVISADA	<1> Si <2> No
VALIDACION: GPS ESTÁ FUNCIONANDO: {0}	
DATOS GPS:	

[T_115_1] A1: COORDENADA W:	
[T_115_2] A2: COORDENADA N:	



Sin más por el momento,

Lic. Jenny Chavarría Barquero.  
Contralora de Servicios  
[jchavarría@heredia.go.cr](mailto:jchavarría@heredia.go.cr).

Visto Bueno: \_\_\_\_\_  
MBA José Ml. Ulate Avendaño

C/ Archivo