



Municipalidad de Heredia

Contraloría de Servicios

Informe Anual de Labores 2017.

Lic. Jenny Chavarría Barquero

Marzo del 2018

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:

- Responsabilidad
- Respeto
- Solidaridad
- Integridad
- Lealtad
- Honestidad
- Espíritu de servicios



d- Principios Institucionales:

Los principios institucionales permiten alcanzar los resultados que la municipalidad quiere lograr, pero de forma que los lleven a resultados aún mayores en el futuro, reflejado en la efectividad. Estos son independientes de nosotros, los cuales se identifican los siguientes:

- **Excelencia:** Búsqueda constante de la calidad en la prestación de servicios municipales hacia la población del cantón.
- **Trabajo en equipo:** Mutua colaboración de los funcionarios de la municipalidad para el logro de objetivos estratégicos y la obtención de un resultado común.
- **Economicidad:** Implementación de acciones internas de gestión que buscan la maximización de los recursos financieros, permitiendo el logro efectivo de impactos a nivel del cantón.
- **Comunicación asertiva:** Habilidad de expresar ideas de forma abierta, honesta y directa dentro del desarrollo organizacional de la municipalidad, que permite el reconocimiento de los espacios de derecho y respeto de las personas involucradas y los diferentes grados de responsabilidad y construcción existentes a nivel de la organización.
- **Proactividad:** Actitud presente en los y las colaboradores de la municipalidad, que permite desarrollar una capacidad resiliente a nivel cantonal y requieren de mejores acciones para mejorar la calidad de vida de la población del cantón de Heredia.
- **Equidad:** Capacidad organizacional de otorgar a cada uno y una de los colaboradores las funciones y méritos que merecen en la búsqueda de resultados efectivos en la municipalidad.

e- Principales productos y servicios institucionales (estratégicos):

Nota: Esta información solo debe llenarse cuando los productos o servicios han variado, han surgido nuevos productos o servicios institucionales.

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.	18. Notificación a dueños para construcción de aceras.
19. Centro Cívico por la Paz, Heredia.	20. Campo Ferial La Perla.
21. Centro Cultural Omar Dengo.	21. Centro Recreativo Bosque de la Hoja.

Otros:

- a-** Apoyar y Coordinar con otras Instituciones diversos proyectos.
- b-** Atención de emergencias cantonales.

II. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

a- DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

Nombre Completo: José Manuel Ulate Avendaño
Teléfono: 22771476
Correo electrónico: alcalde@heredia.go.cr
Nombre completo de la secretaria: Nora Ramírez Corrales
Teléfono: 22771471
Fax: 2277-6765
Correo electrónico: nramirez@heredia.go.cr



b- DATOS DEL CONTRALOR (A) DE SERVICIOS:

Nombre Completo: Jenny Chavarría Barquero

Cargo: Contralora de Servicios

Puesto: PM 2-B

Profesión: Administradora de Empresas

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

Otro: Indique _____

Tipo de nombramiento: Propiedad (X) Interino ()

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

Fecha de nombramiento como Contralor (a) de Servicios: 01/11/2014 (día, mes y año)

Tiempo en el cargo como Contralor: 3 Años 5 Meses

Correo electrónico: jchavarría@heredia.go.cr

Teléfono: 22771485

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 SERVICIOS¹:**

Nota: Por favor se les solicita corroborar esta información para el Informe Anual de Labores 2017, dado que se está actualizando la Base de datos integral de todas las CS que conforman el SNCS y una vez actualizada esta información, no será necesaria en los subsiguientes Informes Anuales de Labores, excepto que una CS haya modificado, actualizado y reemplazado su Reglamento Interno de Funcionamiento.

El Reglamento Interno de Funcionamiento, conforme se indica en el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios DE. 39096-PLAN, artículo 16 establece: *"El reglamento interno de funcionamiento de cada CONTRALORÍA, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 de la LEY, será emitido de acuerdo con los lineamientos dispuestos en la LEY y las Guías que al respecto emita la SECRETARÍA TÉCNICA."*

Con base en lo anterior, si posee un Reglamento Interno de Funcionamiento, favor indicar:

Fecha de emisión: _____

Instancia que lo aprobó (el Jerarca, Junta Directiva, u otra) _____

No posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento. Favor indicar el estado en que se encuentra:

Borrador () Desactualizado () Revisión (X) Aprobación por Leyes y Decretos () Proceso de publicación ()

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

❖ **Recursos Presupuestarios:**

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

Si (X)	Indique el Monto: ¢ 13.800.000
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 Presupuestarios:**

Si cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia indique:

Monto de los recursos (en miles de colones): ₡ 13.800.000

Origen de los recursos: Presupuesto de la Contraloría de Servicios

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 productos/ servicios que brinda la institución.

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre productos/ servicios institucionales (Marcar con X)
Cuestionarios con entrevistador		X
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito	X	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	X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorías de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)	X	
Otros: Indique: _____		

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

- b) 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	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: _____		

V. 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.

Para lograr los objetivos de la Contraloría de Servicios, se han realizado encuestas a los usuarios municipales, entre ellas, la encuesta del Departamento de Intermediación Laboral, encuesta de satisfacción anual, esta última brinda insumos para la implementación de acciones de mejora. Otro instrumento que se utiliza es el Sistema OTRS, donde se recogen las diferentes consultas, inconformidades, denuncias o felicitaciones que se reciben en la Contraloría de Servicios. También en el mismo sistema se utiliza una encuesta para medir el nivel de servicio de la Contraloría de Servicios.

VI. LOGROS ANUALES ALCANZADOS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE ACUERDO CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CS DEL AÑO BAJO ANÁLISIS

Se le indica a la CS que en este Capítulo deben anotar los logros alcanzados durante el año, en función de las metas propuestas en el PAT bajo análisis, en el caso de las que no se pudieron alcanzar, indicar las razones que limitaron su cumplimiento. Adicionalmente, las metas a retomar y acciones de mejora para el año siguiente. Lo anterior, se detalla en la siguiente tabla:

Metas Programadas en el PAT, año ____	Logros por meta	Metas no alcanzadas	Razones por las que se no se alcanzaron	Metas a retomar y acciones de mejora
Atención del de las %95 denuncias recibidas	Se atiende el %100			Seguimiento de las denuncias
Cliente incógnito	Evaluaciones de los colaboradores			Capacitaciones a los colaboradores que atienden público
Capacitar a colaboradores que atienden público	.No se logro		Sin fecha para las capacitaciones hasta el año 2018	
Reuniones con el CTP	Coordinación de la georreferenciación de las parada		Se coordina para el 2018	



	públicas del cantón central de Heredia			
Encuesta de satisfacción	Persepción de los servicios municipales			Reuniones con diferentes jefaturas para mejorar el servicio
Campañas de divulgación de manuales respecto a la Ley 8220 Exceso de Trámites.	Analizar la Ley, en que afecta a los usuarios y a los colaboradores municipales			Seguimiento para hacer conciencia entre los colaboradores

VII. 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 jefarcas, 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. Análisis de valoración de plataforma única de servicios
4. Pendiente actualización de requisitos
5. Pendiente un programa de trabajo para mejorar el clima organizacional.

VIII. 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 y Clima organizacional y capacitaciones de motivación a todo el personal.

IX. 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.	Para mejorar los servicios municipales.



3. Taller Cliente Incognito.	X		Contratación Directa y análisis posterior con jefaturas..	Comparativo mejor que otros años	Preparar mejor al personal para la atención del público.
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	Reuniones con jefaturas, mejorar en el servicio.

X. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

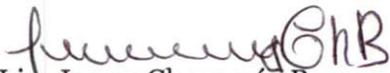
Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia coordinadora del SNCS.

Excelente trabajo, felicidades.

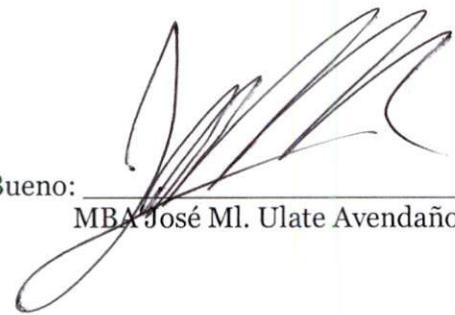


HEREDIA
GOBIERNO LOCAL

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



INFORME ANUAL DEL JERARCA SOBRE RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Con base en el Art. 37 de la Ley Reguladora del SNCS

INSTITUCIÓN: Municipalidad de Heredia

NOMBRE DEL JERARCA: José Manuel Ulate Avendaño

NOMBRE DEL CONTRALOR DE SERVICIOS: Jenny Leticia Chavarría Barquero

INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO: 2017

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA	ASUNTO	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA
Campañas de divulgación de manuales respecto a la Ley 8220 Exceso de Trámites.	Diciembre 2017.	Mejoras en la atención de las denuncias	Atención al Público	Contraloría de Servicios, todos los demás departamentos	Solicitud de Capacitación MEIC		
Contratación del Cliente Incógnito	Diciembre 2017	Medir la atención que se brinda en la Municipalidad de Heredia.	Atención al Público.	Control Fiscal y Urbano, Servicios Tributarios, Dirección de Servicios y Valoración y Catastro.	Contratación Directa y análisis posterior con jefaturas		
Taller manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos.	Abril 2018.	Sensibilización de Atención al Público.	Atención al Público	Todos los departamentos que atienden usuarios.	Se realiza Contratación Directa.	Por falta de tiempo en el año 2017 para dar la capacitación, se	



HEREDIA
GOBIERNO LOCAL

Alcaldía Municipal

						coordina para abril del 2018.	
Estudio de satisfacción con los servicios de la Municipalidad de Heredia 2016	Setiembre 2017.	Medir el grado de satisfacción por parte de los usuarios.	Todos los servicios que se brindan	Todos los departamentos están involucrados.	Contratación directa y análisis posterior con las jefaturas.		
Manual de procesos para los usuarios.	2017	Manual de los procesos que se realizan en la Municipalidad para la buena atención de los usuarios.	Atención al público.	Todos los departamentos que atienden público.	Contratación directa del arte del Manual de procesos y la impresión		

Atentamente,

M. B. A. José Manuel Ulate Avendaño
Alcalde Municipal

C/ Archivo



Municipalidad de Heredia
Heredia, Avenida Central, Calles 0-1
Teléfonos: (506)2277-1471 (506)2277-1475
alcaldia@heredia.go.cr
www.heredia.go.cr



HEREDIA
GOBIERNO LOCAL

Alcaldía Municipal

Heredia, 05 de abril 2018.
AMH-00358-2018

Licenciada
Adela Chaverri T.
Jefa Secretaría Técnica
Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios

Estimada señora:

Reciba un cordial saludo, le remito Informe anual de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios durante el período 2017.

Atentamente,

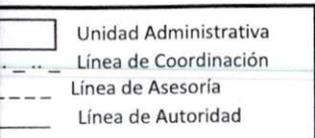
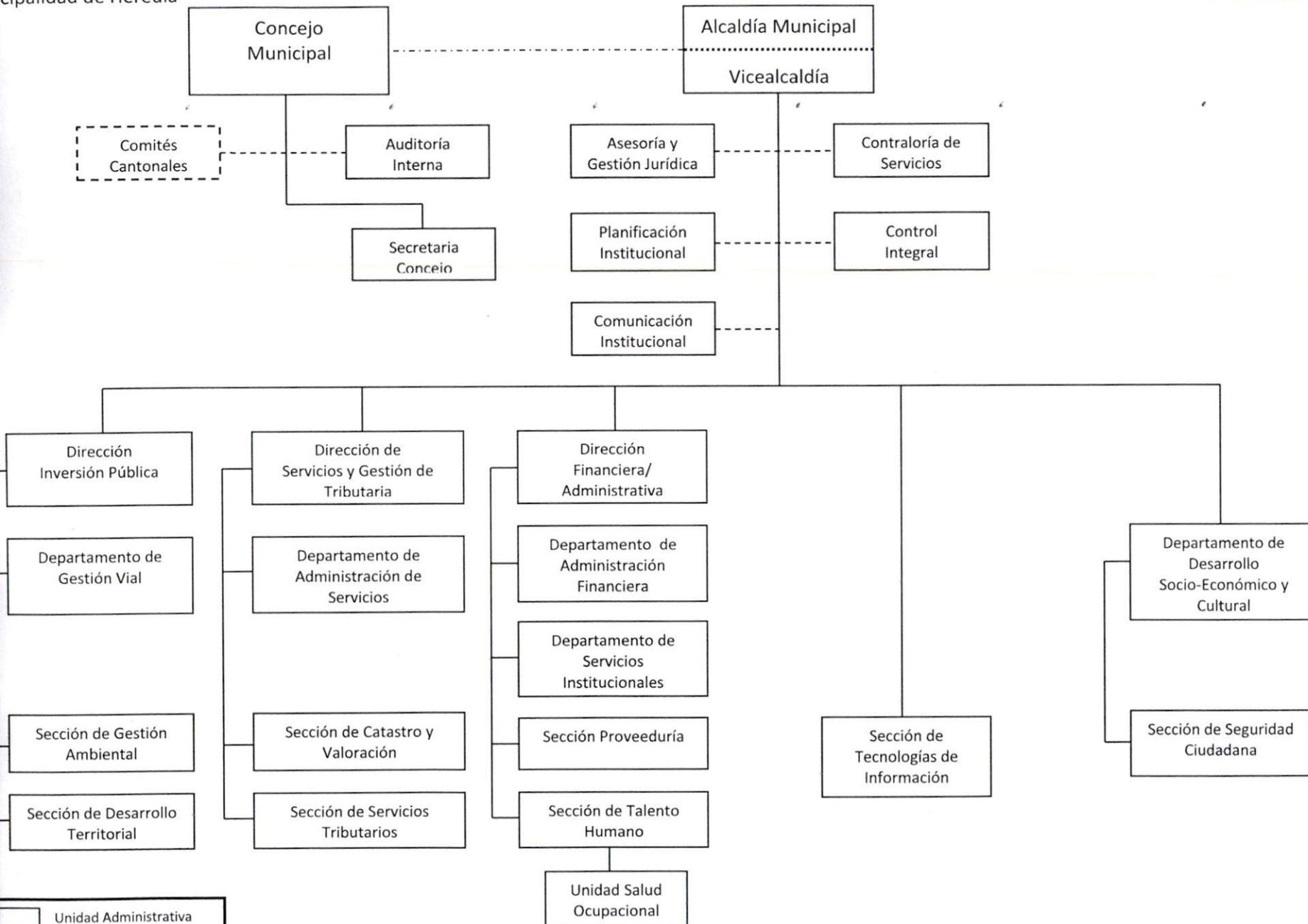
M. B. A. José Manuel Ulate Avendaño
Alcalde Municipal



JCB
C/ Archivo

STRUCTURA ORGANIZACIONAL

Municipalidad de Heredia



Institución: Municipalidad de Heredia
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: 2017

Tabla 1

Cantidad de consultas registradas en el año por la CS

No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Aceras	3	2	66,67%
2	Aseo de Vías	20	7	35,00%
3	Consulta de impuestos	98	62	63,27%
4	Basura Comercial	1	1	100,00%
5	Calle en mal estado	1	1	100,00%
6	Solicitud de Información	1	1	100,00%
7	Estacionamiento Autorizado	8	8	100,00%
8	Gestión Vial	2	2	100,00%
9	Construcción cordón de caño y cajas de registro	1	1	100,00%
10	Demarcación Vial	3	3	100,00%
11	Gestión Ambiental	3	3	100,00%
12	Limpieza de Calles y Caños	2	2	100,00%
13	Mantenimiento de Parques	1	1	100,00%
14	Servicio al cliente	8	8	100,00%
15	Patente	3	3	100,00%
16	Proveduría	1	1	100,00%
17	TI	1	1	100,00%
	Consultas Servicios	449	410	91,31%
18	Áreas Públicas	3	3	100,00%
TOTAL		609	520	85,39%

Institución: Municipalidad de Heredia

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2017

Dimensión: Calidad de los Servicios y Productos Institucionales

Tabla 2									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Consultas sobre impuestos	Servicios Tributarios	6	4	2	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Consulta sobre impuestos	Tributación y Catastro	18	12	6	0	50,00%	50,00%	0,00%
3	Atención denuncias varias	Contraloría de Servicios	242	194	48	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Inconformidades varias de impuestos	Dirección de Servicios	12	6	6	0	0,00%	100,00%	0,00%
	Sugerencias	Desarrollo Territorial	6	5	1	0	100,00%	0,00%	0,00%
	Consulta	TI	2	0	2	0	66,67%	66,67%	0,00%
TOTAL			286	221	65	0	77,27%	22,73%	0,00%

Tabla 3									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Servicio al Cliente	Alcaldía Municipal	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Servicio al Cliente	Ambiente	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Servicio al Cliente	Cementerio	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Servicio al Cliente	Control Fiscal y Urbano	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Servicio al Cliente	Dirección Financiera	2	1	1	0	50,00%	50,00%	0,00%
6	Servicio al Cliente	Talento Humano	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Servicio al Cliente	Género	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
8	Servicio al Cliente	Mercado	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Servicio al Cliente	Vicealcaldía	3	2	2	0	66,67%	66,67%	0,00%
10	Servicio al Cliente	Tesorerías	4	1	3	0	25,00%	75,00%	0,00%
TOTAL			19	13	7	0	68,42%	36,84%	0,00%

Tabla 4									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Organización/servicio - producto institucional o	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Recibidas	Resueltas	Proceso	No	Resueltas	en	No Resueltas
1	Inspección de Aceras	Control Fiscal y Urbano	159	101	59	0	63,52%	37,11%	0,00%
2	Inspección de Canoas	Control Fiscal y Urbano	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Inspección de Patente	Control Fiscal y Urbano	155	112	43	0	72,26%	27,74%	0,00%
4	Invasión de Áreas Públicas	Control Fiscal y Urbano	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Lotes Baldíos	Control Fiscal y Urbano	194	157	37	0	80,93%	19,07%	0,00%
6	Inspección de Construcción	Control Fiscal y Urbano	485	339	144	2	69,90%	29,69%	0,41%
10									
TOTAL			1581	1163	419	2	73,56%	26,50%	0,13%

Tabla 7									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos*		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Gestión Ambiente	Ambiente	3	0	3	0	0,00%	100,00%	0,00%
2	Corta de Árboles	Ambiente	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
3	Aseo de Vías	Vías	131	108	23	0	82,44%	17,56%	0,00%
4	Gestión Ambiente	Vías	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Limpieza de Alcantarilla	Vías	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Lote inculco	Vías	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Servicio de Limpieza	Vías	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Aceras Obstruidas	Desarrollo Territorial	3	1	2	0	33,33%	66,67%	0,00%
9	Áreas públicas	Desarrollo Territorial	3	0	3	0	0,00%	100,00%	0,00%
10	Cordones de Caño	Desarrollo Territorial	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
11	Inspección de puente	Desarrollo Territorial	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
12	Solicitud de obras	Desarrollo Territorial	18	9	9	0	50,00%	50,00%	0,00%
13	Parque público	Desarrollo Territorial	17	8	9	0	47,06%	52,94%	0,00%
14	Solicitud de Información	Desarrollo Territorial	4	2	2	0	50,00%	50,00%	0,00%
15	Solicitud de malla	Desarrollo Territorial	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	Boletas	Autorizado	19	6	13	0	31,58%	68,42%	0,00%
17	Vías	Gestión Vial	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Aceras	Gestión Vial	5	1	4	0	20,00%	80,00%	0,00%
19	Obras	Gestión Vial	6	0	6	0	0,00%	100,00%	0,00%
20	Áreas públicas	Gestión Vial	9	0	9	0	0,00%	100,00%	0,00%
21	Construcción de Alcantarillado pluvial	Gestión Vial	9	1	8	0	11,11%	88,89%	0,00%
22	Construcción de caños	Gestión Vial	13	1	12	0	7,69%	92,31%	0,00%
23	Demarcación	Gestión Vial	20	1	19	0	5,00%	95,00%	0,00%
24	Limpieza de Alcantarilla	Gestión Vial	53	44	9	0	83,02%	16,98%	0,00%
25	Obras Menores	Gestión Vial	50	10	40	0	20,00%	80,00%	0,00%
26	Recarpeteo	Gestión Vial	17	5	12	0	29,41%	70,59%	0,00%
27	Bacheo	Gestión Vial	12	1	11	0	8,33%	91,67%	0,00%

28	Reparación de parillas metálicas	Gestión Vial	19	2	17	0	10,53%	89,47%	0,00%
29	Obras Mayores	Gestión Vial	2	1	1	0	50,00%	50,00%	0,00%
30	Seguridad Ciudadana	Policía Municipal	135	25	110	0	18,52%	81,48%	0,00%
31	Residuos Sólidos	Residuos sólidos	99	98	1	0	98,99%	1,01%	0,00%
TOTAL			420	188	232	0	44,76%	55,24%	0,00%

Institución: Municipalidad de Heredia
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Periodo: 2017

Tabla 8			
Origen de las inconformidades externas			
No.	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
1	Alcaldía Municipal	5	0,17%
2	Ambiente	10	0,35%
3	Aseo de Vías	160	5,57%
4	Cementerio	1	0,03%
5	Comunicación	1	0,03%
6	Contraloría de Servicios	734	25,54%
7	Control Fiscal y Urbano	1006	35,00%
8	Desarrollo Territorial	84	2,92%
9	Dirección Financiera	2	0,07%
10	Dirección de Servicios	20	0,70%
11	Estacionamiento Autorizado	25	0,87%
12	Gestión Vial	376	13,08%
13	Talento Humano	1	0,03%
14	Igualdad Equidad y Género	1	0,03%
15	Mercado	2	0,07%
16	Patente	1	0,03%
17	Policía Municipal	135	4,70%
18	Proveeduría	3	0,10%
19	Residuos Sólidos	100	3,48%
20	Servicios Tributarios	131	4,56%
21	Sección TI	10	0,35%
22	Tesorería	9	0,31%
23	Tributación y Catastro	49	1,70%
23	Vicealcaldía	8	0,28%
TOTAL ^{1/}		2874	100,00%

^{1/} Es importante recordar que el Total corresponde a la sumatoria de las inconformidades externas de las tablas 2