

## **PS-OF-20-2021**

Cartago, 21 de septiembre del 2021

Licenciado  
Mario Redondo Poveda  
Alcalde Municipal  
Municipalidad de Cartago

Estimado señor:

Al tener el agrado de saludarle, me dirijo a usted para remitirle el informe respectivo a la tabulación del "Estudio de percepción de la calidad de los Servicios Públicos Municipales" correspondiente al primer semestre del año 2021, el cual se llevó a cabo tanto de forma física en las 3 Plataformas de Servicios de esta Corporación Municipal, como de manera digital a través de la plataforma de encuestas en línea SurveyMonkey.

### **Justificación**

La aplicación de este instrumento de percepción obedece a que siendo la Municipalidad de Cartago una empresa que brinda servicios públicos, esta requiere conocer la percepción que sus clientes-usuarios, contribuyentes y/o ciudadanos en general tienen sobre la prestación de los mismos.

Lo anterior aunado a los nuevos lineamientos y metodología implementada por la Contraloría General de la República, que exigió un nuevo modelo de los instrumentos utilizados para la recolección de datos, en comparación a los aplicados en años anteriores, por lo cual se representa el ajuste de lo solicitado, sujeto a la implementación de mejoras a partir de esta que sería la primera aplicación.

## Objetivo de Informe

Documentar el análisis y resultados de la tabulación del instrumento de medición aplicado, para conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios públicos municipales brindados por la Municipalidad de Cartago; en diferentes aspectos tales como: infraestructura, socioeconómicos, el campo deportivo, aspectos culturales, entre otros; lo cual favorece no solo la implementación de acciones correctivas, sino que también propicia la mejora continua de la calidad de dichos servicios.

## Fuentes de Información

Para realizar esta encuesta se plantearon ítems básicos tomando como referencia los requerimientos señalados por la Contraloría General de la República, para la obtención de resultados que surgen a partir de la aplicación del instrumento que se desarrolló para recabar los datos requeridos; esto además de otros aspectos muy específicos, pero de gran importancia para esta municipalidad.

Se han tomado en total 560 instrumentos resueltos por el público, de los cuales 100 se aplicaron a los usuarios atendidos en las 3 Plataformas de Servicios de esta institución y los 460 restantes se recibieron de manera digital a través de la plataforma de encuestas en línea SurveyMonkey.

En cuanto a la muestra de la población está conformada distritalmente de la siguiente manera. Se adjunta el cuadro de composición y gráfico.

Lugar	Porcentaje	Encuesta
Oriental	0,14	81
Occidental	0,09	48
El Carmen	0,10	55
San Nicolás	0,14	81
San Francisco	0,24	132
Guadalupe	0,10	57
Corralillo	0,04	20
Tierra Blanca	0,03	17
Dulce Nombre	0,08	46
Llano Grande	0,01	5
Quebradilla	0,03	18
	<b>1</b>	<b>560</b>



## **Antecedentes**

Tanto para el presente informe como para el instrumento de recolección aplicado para el primer semestre de 2021 no existen antecedentes, ya que si bien la Municipalidad de Cartago en su necesidad de visionar y mejorar las condiciones propias de vida de los cartagineses, se ha dado a la tarea de año tras año obtener retroalimentación de los contribuyentes con el fin de mejorar su accionar en las áreas donde el contribuyente considere necesario, dándole la oportunidad de expresar su criterio con respecto a los servicios ofrecidos por esta corporación municipal.

Para el año 2021 se diseñó y aplicó un nuevo instrumento en atención a los lineamientos señalados por la Contraloría General de la República.

## **Metodología Aplicada**

En cuanto a la metodología utilizada para definir la propuesta y obtención de resultados para el presente informe, esta fue de tipo cuantitativa ya que, entre otras cosas, permite medir de manera objetiva los resultados de la indagatoria en general, mediante la aplicación de instrumentos recolectores de información respondidos por los ciudadanos del Cantón Central de Cartago pertenecientes a los diferentes distritos del mismo y que han utilizado algunos de los servicios que ofrece la institución, por lo cual están altamente calificados para poder ofrecer una calificación (percepción) al respecto de lo consultando, tomando en cuenta su experiencia al respecto.

Por otra parte, la técnica e instrumentos seleccionados han sido los cuestionarios de ítems cerrados, ya que al aplicarlos estos proporcionan cierto grado de confiabilidad en los resultados y les permite a los sujetos poder contestar de manera más breve.

Es importante señalar que, tal y como se mencionó anteriormente, las encuestas fueron aplicadas a los diferentes clientes-ciudadanos tanto de forma física en las 3 Plataformas de Servicios de esta Corporación Municipal, como de manera digital a través de la plataforma de encuestas en línea SurveyMonkey.

En el caso de los instrumentos aplicados de manera física se contó con la colaboración de la jefatura y personal destacado en dicho departamento; por otro lado, en cuanto a la aplicación en la plataforma en línea, el enlace fue difundido mediante los sitios oficiales de correo electrónico, página web y Facebook, de esta institución.

## **Limitaciones a este informe**

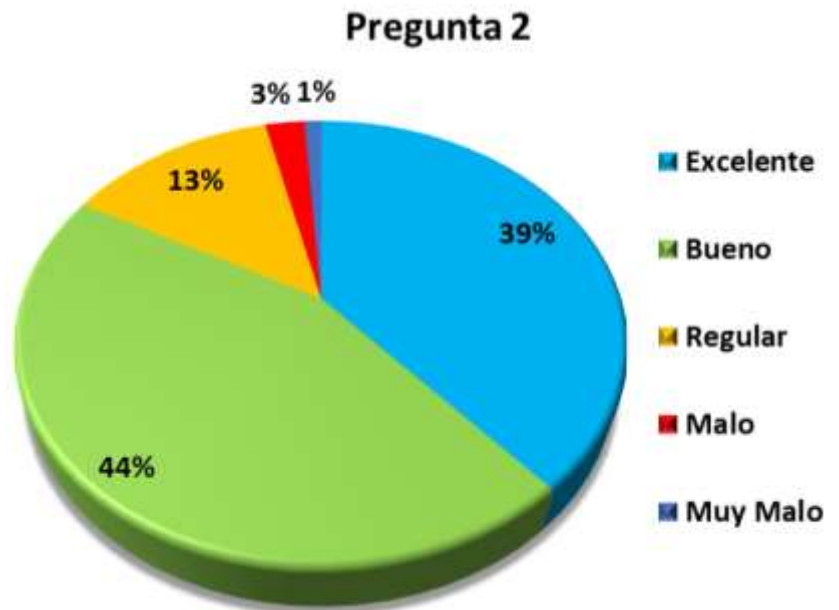
Para la realización del estudio en general se presentaron las siguientes limitaciones:

- Para el año 2021 se diseñó y aplicó un nuevo instrumento en atención a los lineamientos señalados por la Contraloría General de la República, por lo cual no se contó con alguna base o guía para la realización y requerimientos que surgieron a partir del mismo.
- La muestra no contempla el posible crecimiento de la población, además de evidenciar una participación no proporcional en relación con sus distritos.
- Se evidenció que, para efectos de los instrumentos aplicados en línea, algunos de los usuarios dejaron de contestar a partir del ítem 12, lo cual se puede deber entre otras cosas a la extensión del instrumento, falta de interés, desconocimiento de los servicios, entre otros.
- Al ofrecer al usuario la opción de respuesta N/A se ve limitada la valoración del servicio consultado ya que, si bien no todos los servicios se brindan en los 11 distritos, el usuario a partir de su experiencia en general está capacitado para emitir su percepción.

## Resultados Obtenidos

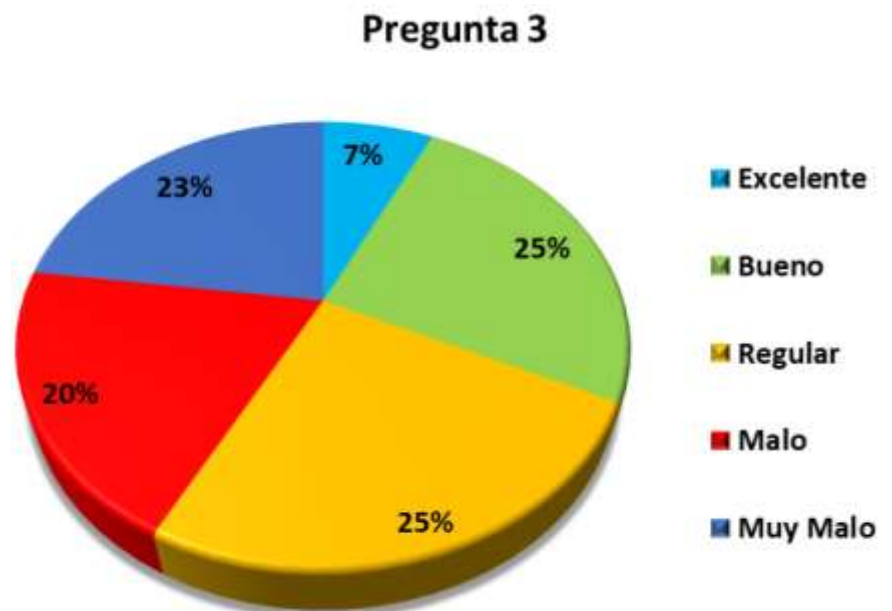
2. ¿Cuál es su percepción del servicio de recolección de basura en su comunidad? (cobertura y puntualidad)

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,38	214
Bueno	0,44	246
Regular	0,13	74
Malo	0,03	14
Muy Malo	0,01	6
N/A	0,01	6
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>83</b>



3. ¿Cuál es su percepción sobre la gestión Municipal de los residuos selectivos-valorizables? (programa de reciclaje - centro de acopio).

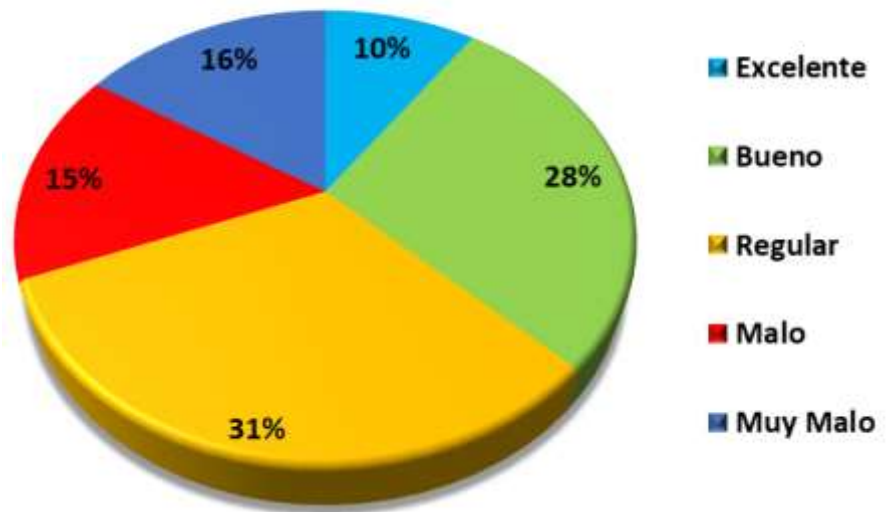
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,06	32
Bueno	0,20	113
Regular	0,21	115
Malo	0,16	88
Muy Malo	0,18	103
N/A	0,19	109
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>55</b>



4.¿Cuál es su percepción sobre el servicio de Aseo de Vías y Sitios Públicos en su distrito?

**Pregunta 4**

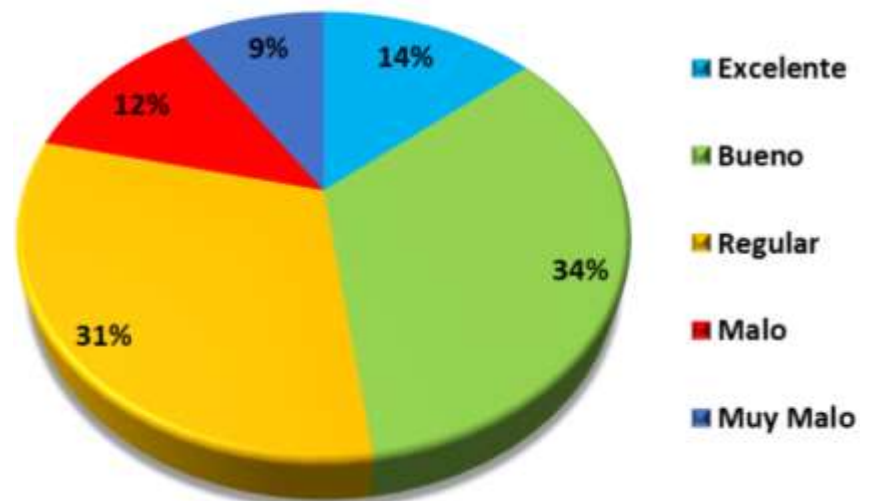
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,09	49
Bueno	0,25	142
Regular	0,29	161
Malo	0,14	78
Muy Malo	0,14	81
N/A	0,09	49
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>60</b>



5.¿Cuál es su percepción sobre el plazo de resolución de Licencias Comerciales? (patentes municipales).

**Pregunta 5**

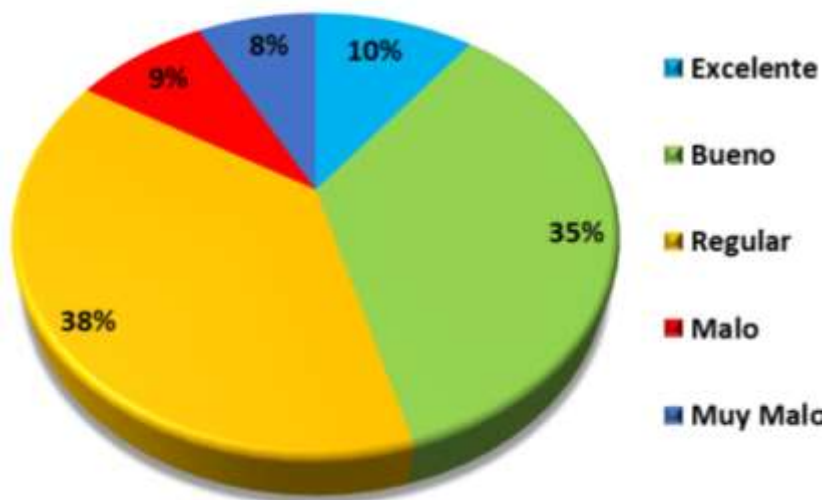
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,07	39
Bueno	0,17	96
Regular	0,16	87
Malo	0,06	34
Muy Malo	0,05	26
N/A	0,50	278
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>66</b>



6.¿Cuál es su percepción del plazo de resolución de las Certificaciones de Uso de Suelo?

Pregunta 6

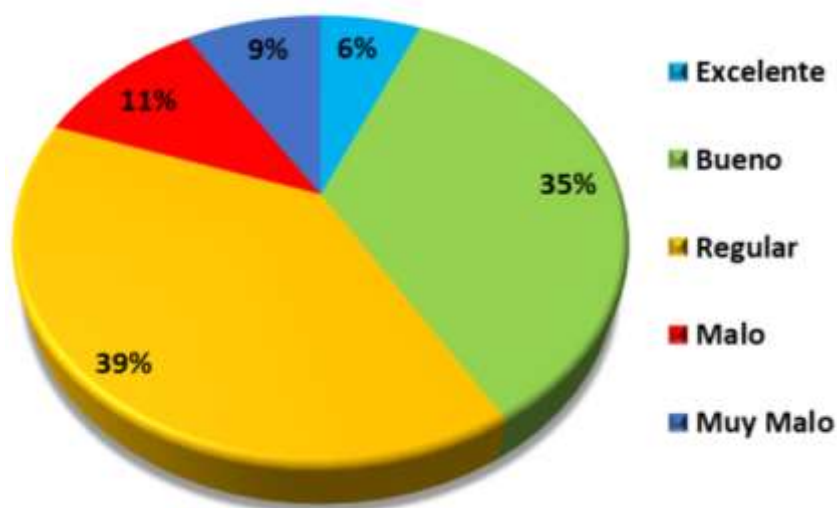
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,06	35
Bueno	0,21	119
Regular	0,23	128
Malo	0,05	29
Muy Malo	0,05	26
N/A	0,40	223
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>66</b>



7.¿Cuál es su percepción del plazo de resolución de los Permisos de Construcción?

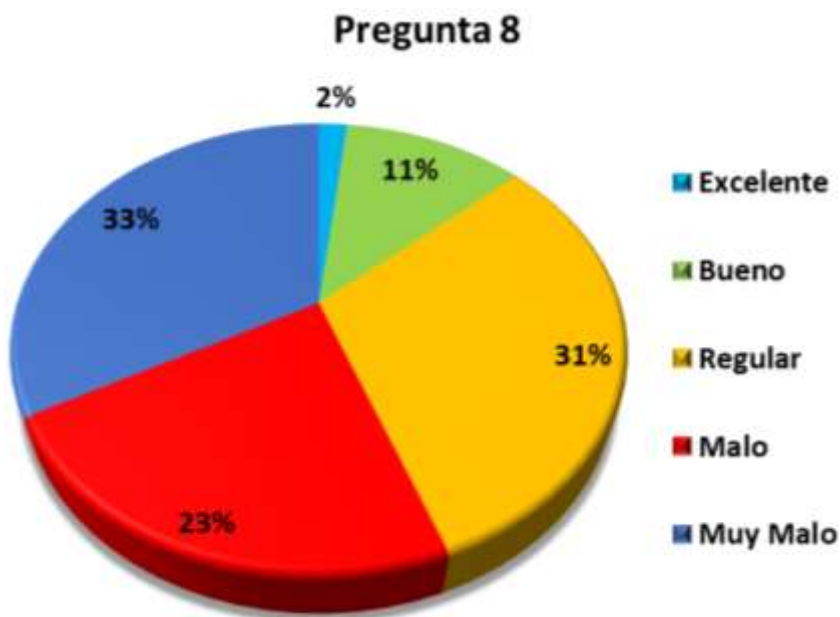
Pregunta 7

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,04	22
Bueno	0,21	120
Regular	0,24	133
Malo	0,07	37
Muy Malo	0,05	30
N/A	0,39	218
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>64</b>



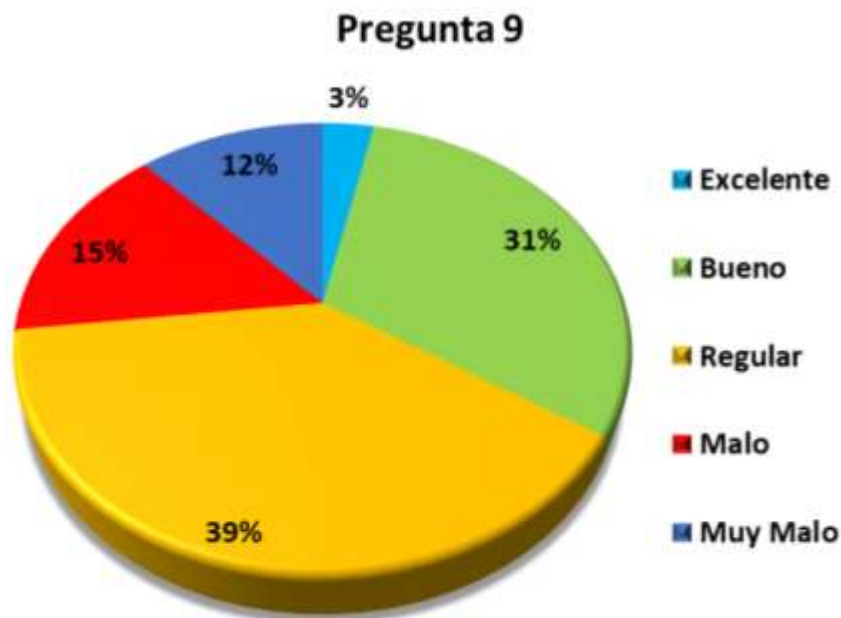
8. ¿Cuál es el estado de las calles de su comunidad? (condición y superficie de rodamiento)

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,02	10
Bueno	0,11	64
Regular	0,31	171
Malo	0,23	126
Muy Malo	0,33	182
N/A	0,01	7
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>	<b>45</b>	



9. ¿Cuál es el estado de los puentes de su comunidad? (puentes municipales)

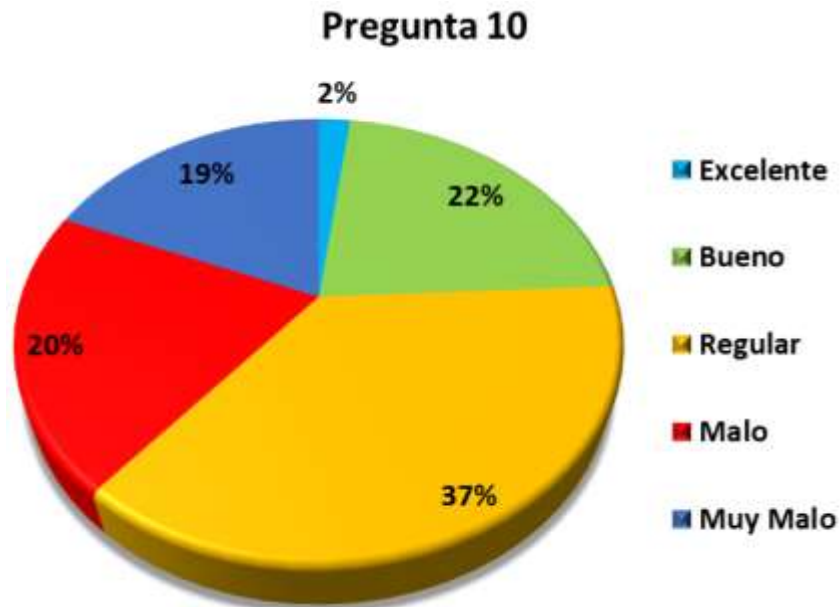
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,03	16
Bueno	0,27	151
Regular	0,34	189
Malo	0,13	73
Muy Malo	0,10	58
N/A	0,13	73
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>	<b>60</b>	





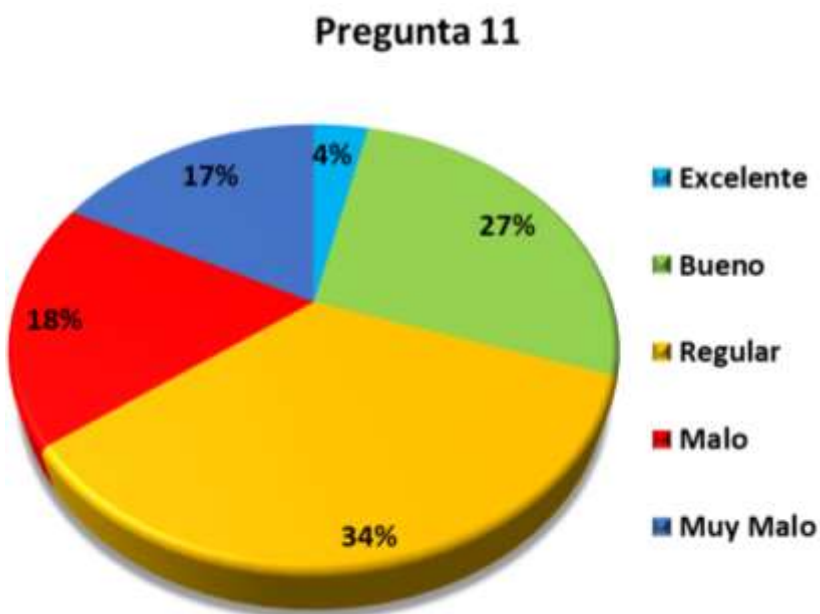
10. ¿Cuál es su percepción sobre el estado y funcionamiento de la red de Alcantarillado Pluvial? (aguas llovidas)

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,02	11
Bueno	0,21	120
Regular	0,36	199
Malo	0,20	110
Muy Malo	0,18	101
N/A	0,03	19
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>54</b>



11. ¿Qué percepción tiene del Servicio de Intermediación de Empleo que ofrece la Municipalidad de Cartago?

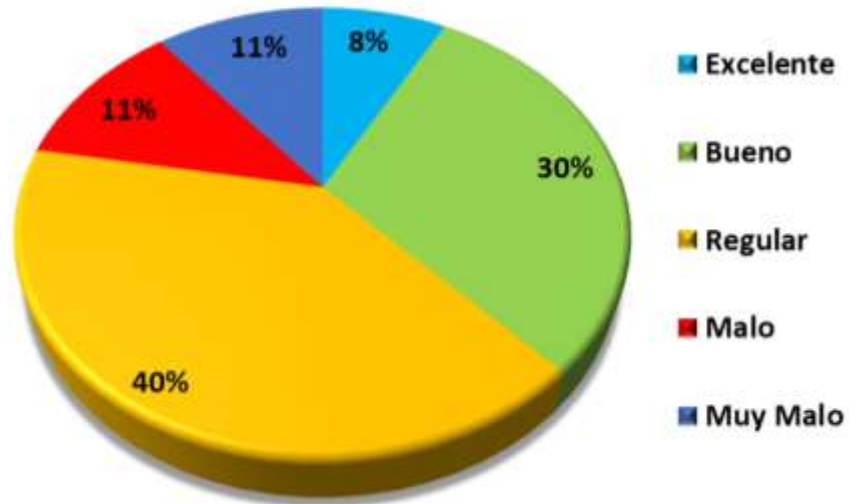
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,03	14
Bueno	0,19	106
Regular	0,24	137
Malo	0,13	71
Muy Malo	0,12	69
N/A	0,29	163
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>56</b>



12. ¿Cuál es su percepción sobre la atención y gestión de denuncias por situaciones de emergencia?

Pregunta 12

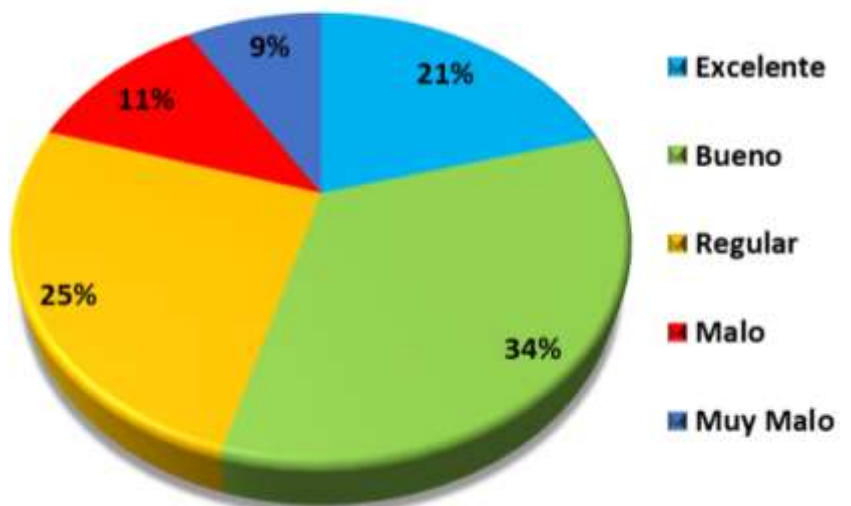
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,05	28
Bueno	0,19	106
Regular	0,25	140
Malo	0,07	40
Muy Malo	0,07	38
N/A	0,37	208
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>63</b>



13. ¿Cuál es su percepción sobre el servicio de atención psicológica a mujeres víctimas de violencia?

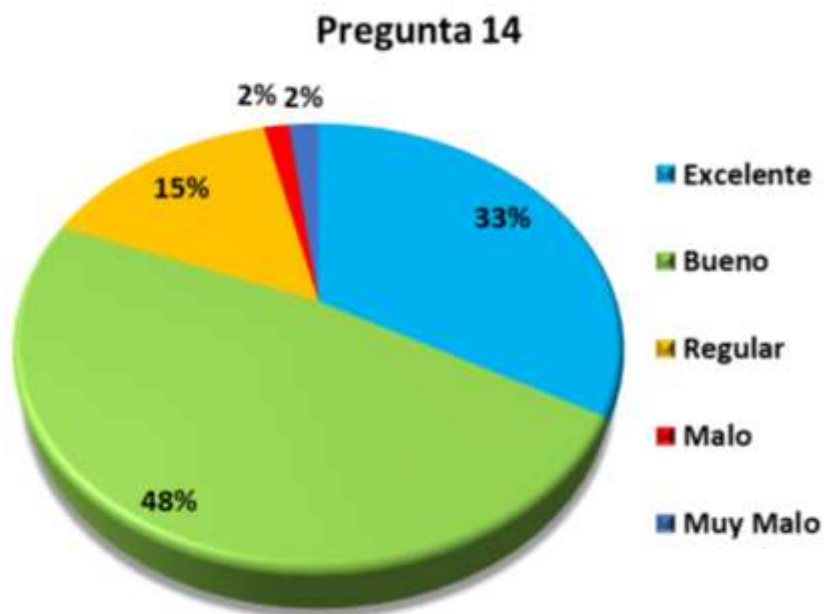
Pregunta 13

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,08	43
Bueno	0,13	70
Regular	0,09	53
Malo	0,04	24
Muy Malo	0,03	18
N/A	0,63	352
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>69</b>



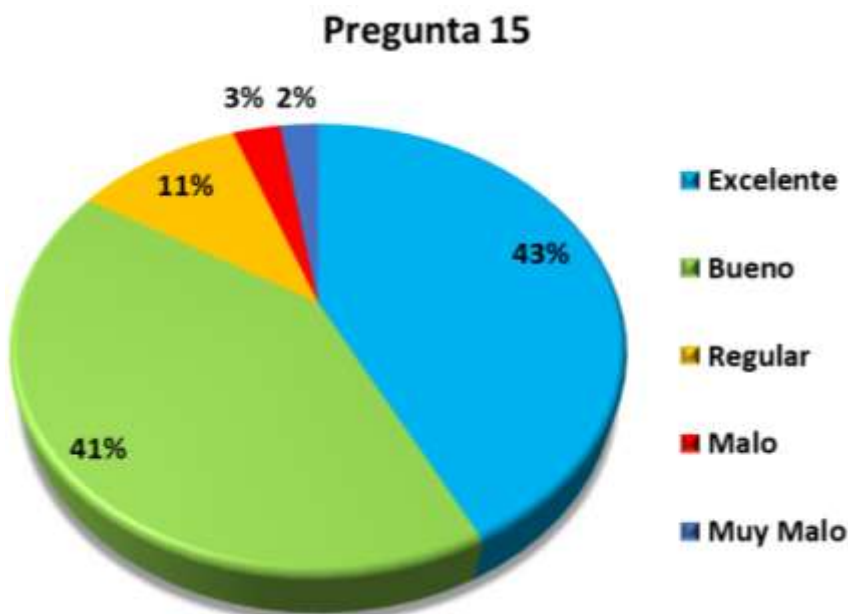
14.¿Cómo califica el servicio que se brinda en el Parque Ambiental Río Loro?  
(Programa protección y conservación de recursos naturales)

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,22	121
Bueno	0,31	175
Regular	0,10	56
Malo	0,01	6
Muy Malo	0,01	7
N/A	0,35	195
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>82</b>



15.¿Cuál es su precepción de la provisión del servicio de agua potable de su comunidad en términos de continuidad, cobertura y potabilidad (calidad) del recurso hídrico?

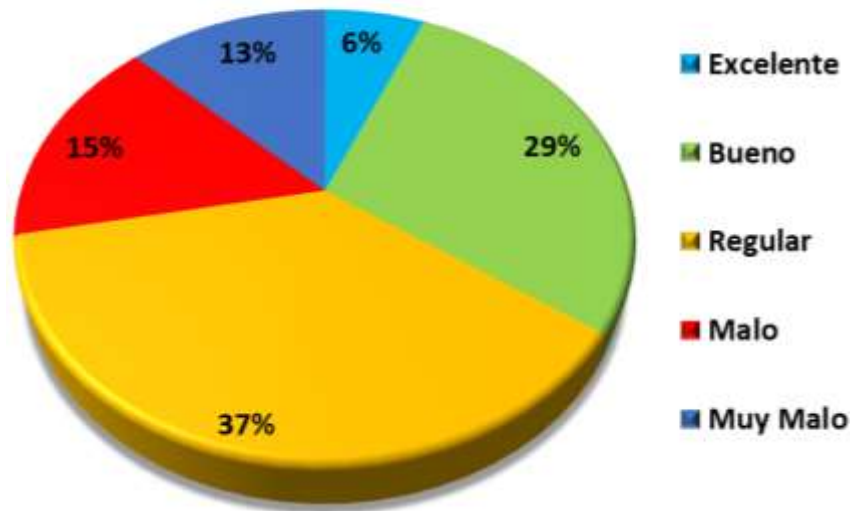
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,37	209
Bueno	0,36	202
Regular	0,09	52
Malo	0,03	15
Muy Malo	0,02	12
N/A	0,13	70
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>84</b>



16.¿Cómo considera el servicio de seguridad y vigilancia que brinda la Policía Municipal?

**Pregunta 16**

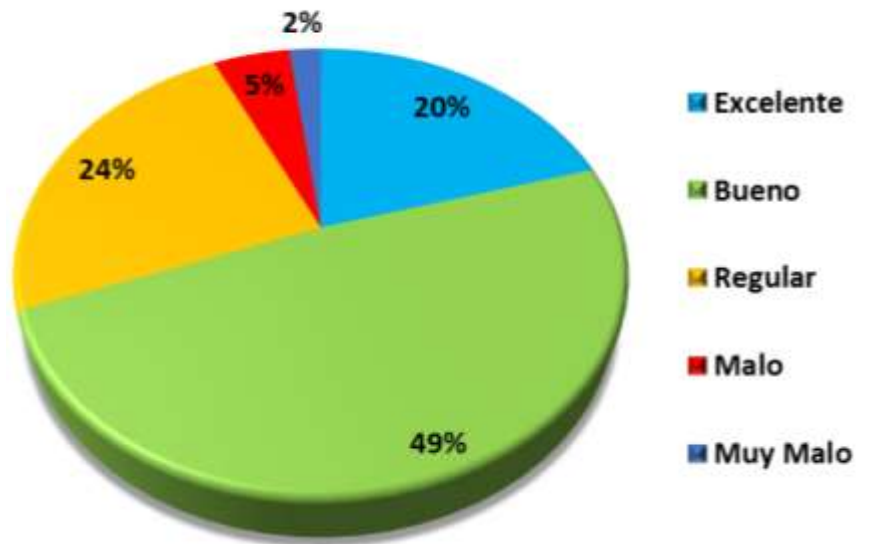
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,05	30
Bueno	0,24	135
Regular	0,31	175
Malo	0,13	73
Muy Malo	0,11	60
N/A	0,16	87
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>60</b>



17.¿Cómo califica el servicio que brinda el Mercado Municipal? (Plazas y Ferias)

**Pregunta 17**

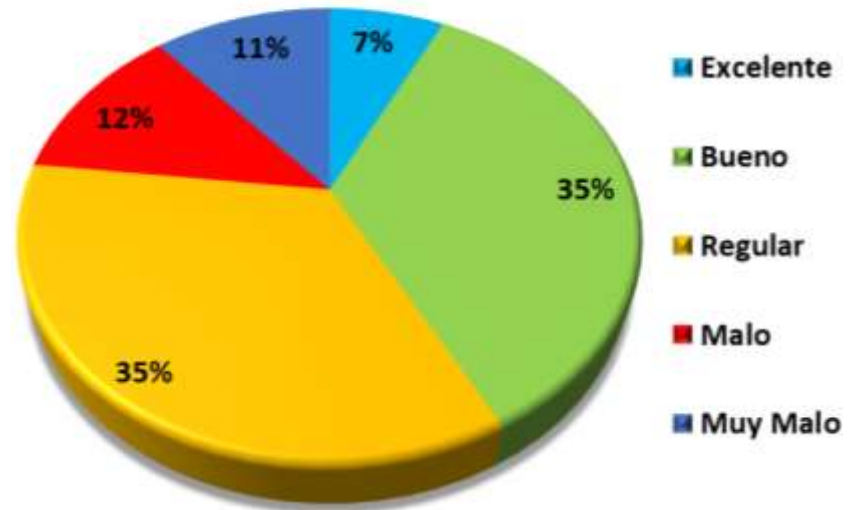
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,18	100
Bueno	0,43	239
Regular	0,21	117
Malo	0,04	24
Muy Malo	0,02	10
N/A	0,13	70
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>76</b>



18.¿Cómo califica el servicio de Parquímetros y Terminales? (vela por el ordenamiento vial en áreas establecidas con boletas)

**Pregunta 18**

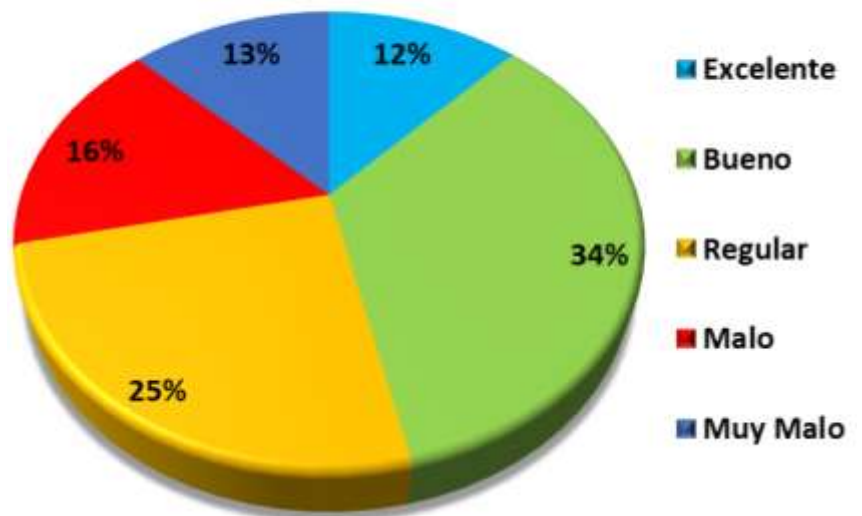
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,06	33
Bueno	0,28	159
Regular	0,28	157
Malo	0,10	54
Muy Malo	0,09	51
N/A	0,19	106
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>	<b>63</b>	



19.¿Cómo califica la Ciclovía Urbana y el servicio de Bicipública?

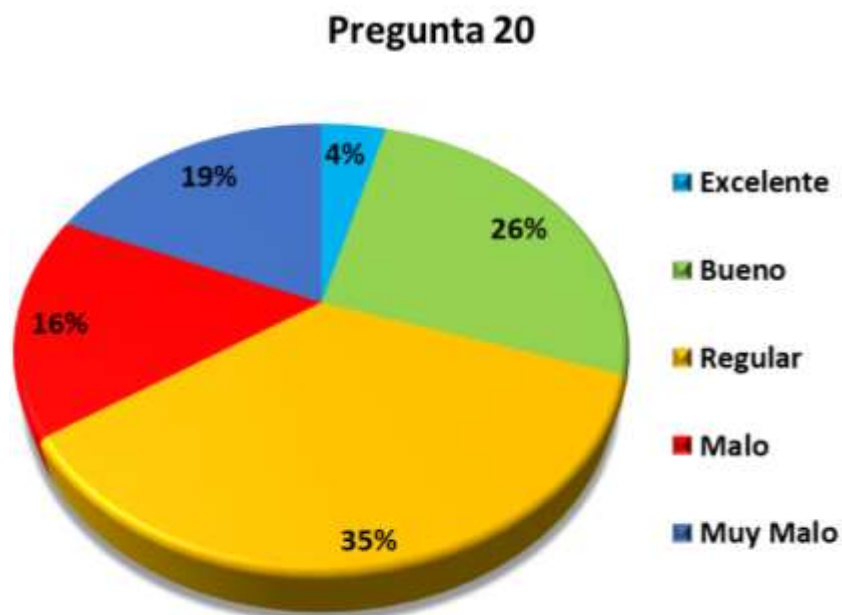
**Pregunta 19**

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,10	57
Bueno	0,29	164
Regular	0,21	119
Malo	0,13	75
Muy Malo	0,11	60
N/A	0,15	85
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>	<b>63</b>	



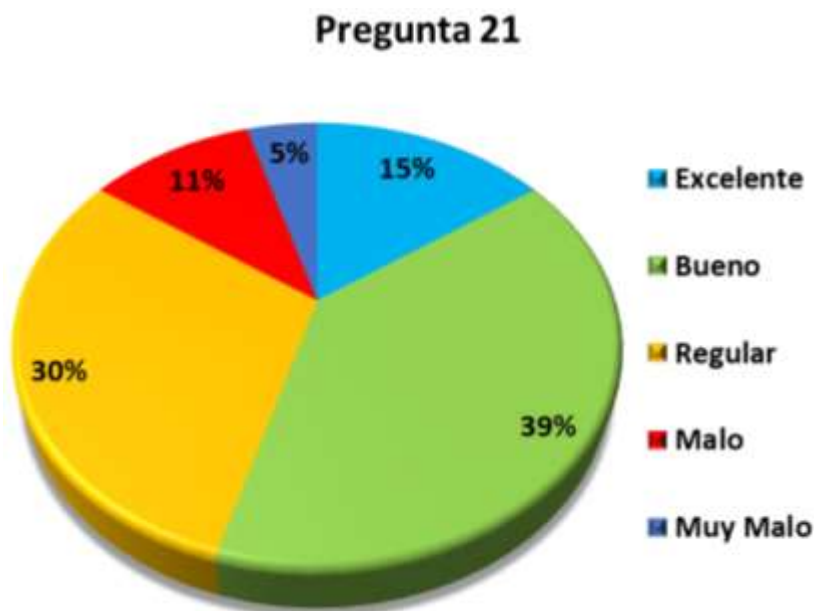
20. ¿Cuál es su percepción sobre el estado de la Red de Alcantarillado Sanitario (Cloaca)?

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,03	19
Bueno	0,21	119
Regular	0,29	162
Malo	0,13	73
Muy Malo	0,15	85
N/A	0,18	102
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>56</b>



21. ¿Cuál es su percepción de la plataforma digital Mi Muni en Casa de la Municipalidad?

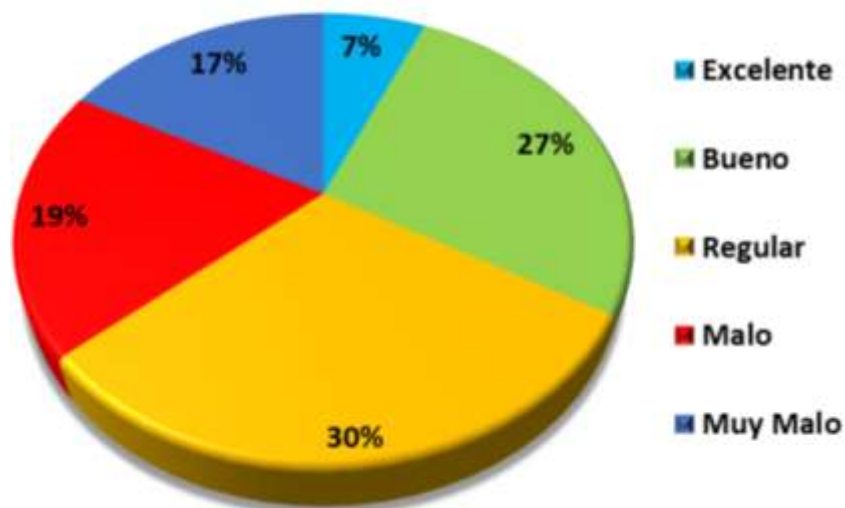
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,09	53
Bueno	0,24	137
Regular	0,19	106
Malo	0,07	37
Muy Malo	0,03	16
N/A	0,38	211
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>70</b>



22.¿Cuál es su percepción del servicio de notificación a los propietarios de lotes por: el estado de aceras, lotes en estado de abandono, sin cerca, con basura, ¿casas sin canoas y bajantes que den a la vía pública?

**Pregunta 22**

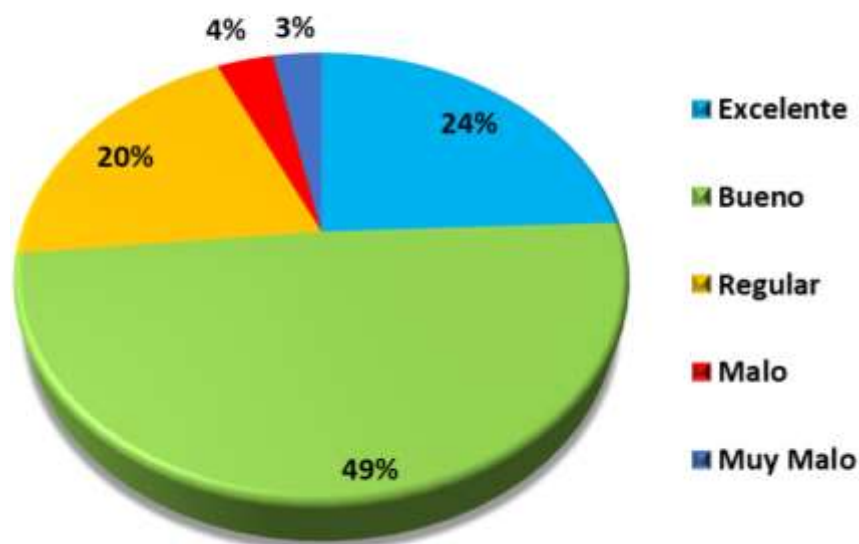
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,04	22
Bueno	0,16	91
Regular	0,18	102
Malo	0,12	65
Muy Malo	0,10	58
N/A	0,40	222
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>57</b>



23.¿Cómo califica las actividades culturales realizadas por la Municipalidad de Cartago? (Museo, Anfiteatro, Centro Cívico por la Paz)

**Pregunta 23**

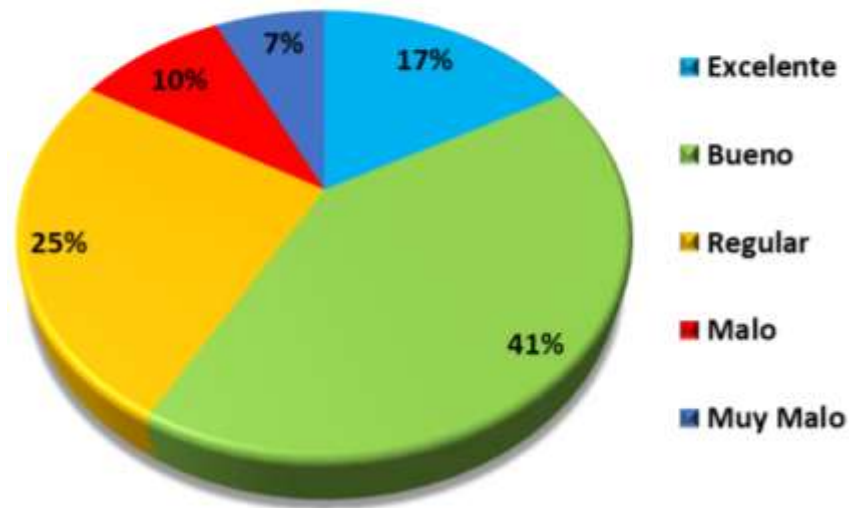
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,19	108
Bueno	0,39	218
Regular	0,16	88
Malo	0,03	16
Muy Malo	0,03	14
N/A	0,21	116
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>78</b>



24. ¿Cómo califica las actividades deportivas realizadas por la Municipalidad de Cartago?

**Pregunta 24**

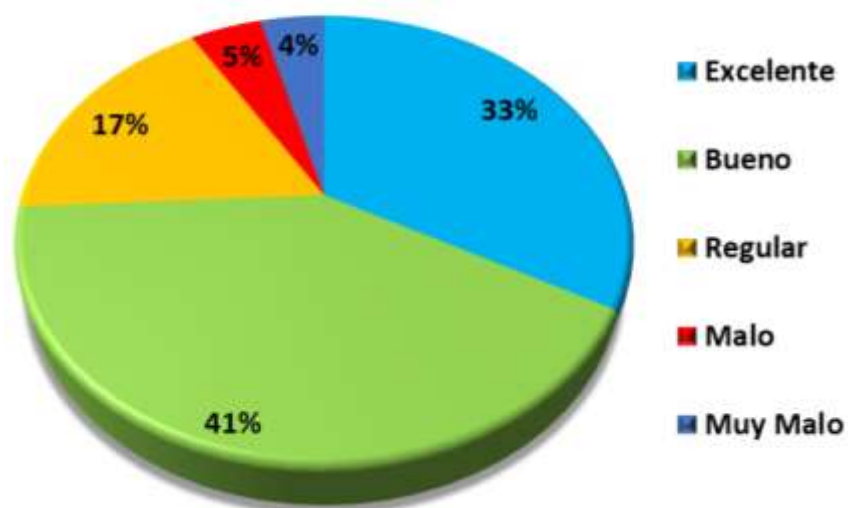
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,13	72
Bueno	0,31	175
Regular	0,19	108
Malo	0,07	40
Muy Malo	0,05	30
N/A	0,24	135
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>70</b>



25. ¿Cómo califica las actividades educativas virtuales o presenciales realizadas por la Municipalidad de Cartago? (Escuela vial, cursos de manejo, Programa Sostenible de Alfabetización Digital, cursos de inglés, movete y aprendé en casa, etc.)

**Pregunta 25**

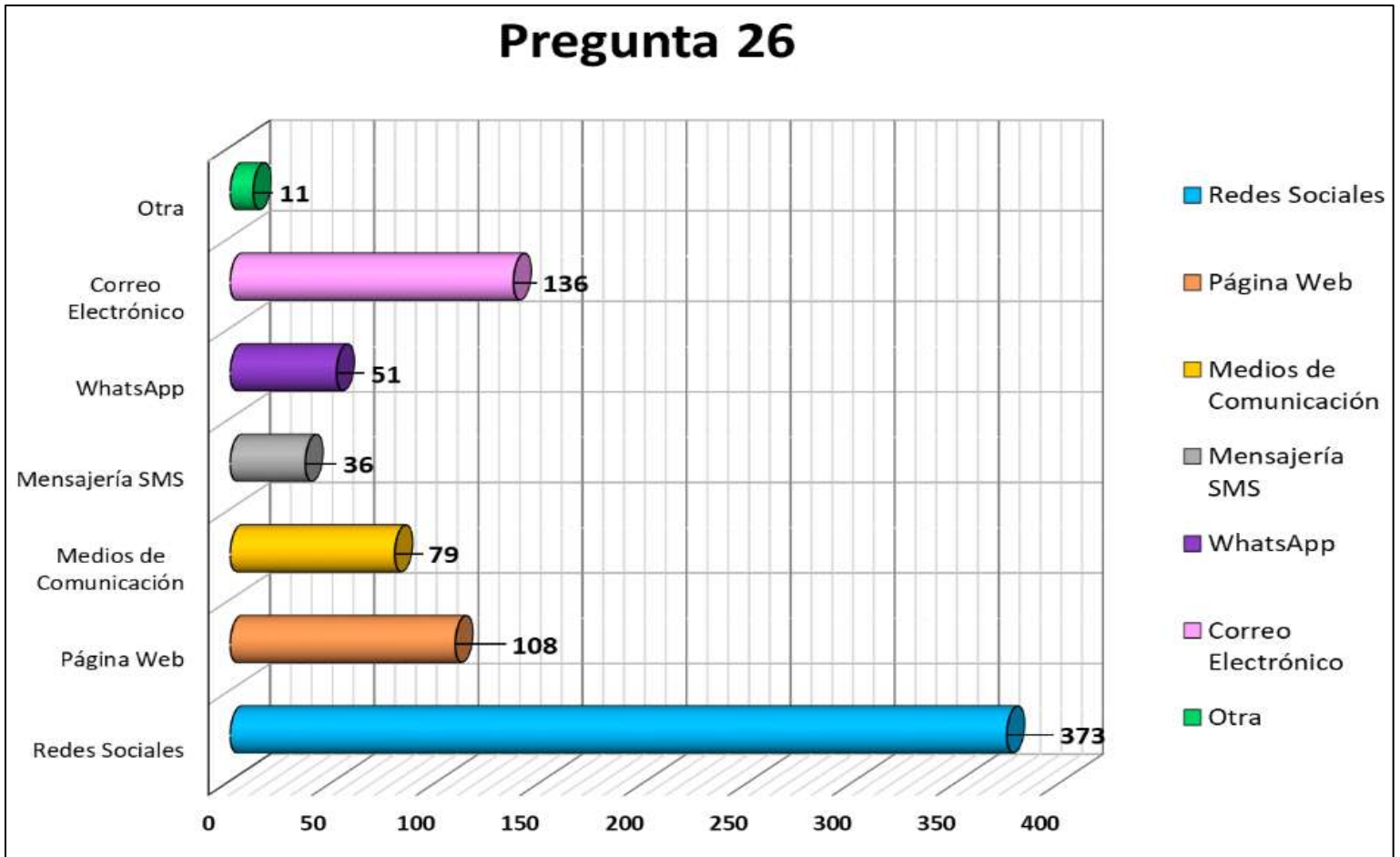
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,25	138
Bueno	0,31	172
Regular	0,13	72
Malo	0,03	19
Muy Malo	0,03	17
N/A	0,25	142
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>		<b>79</b>





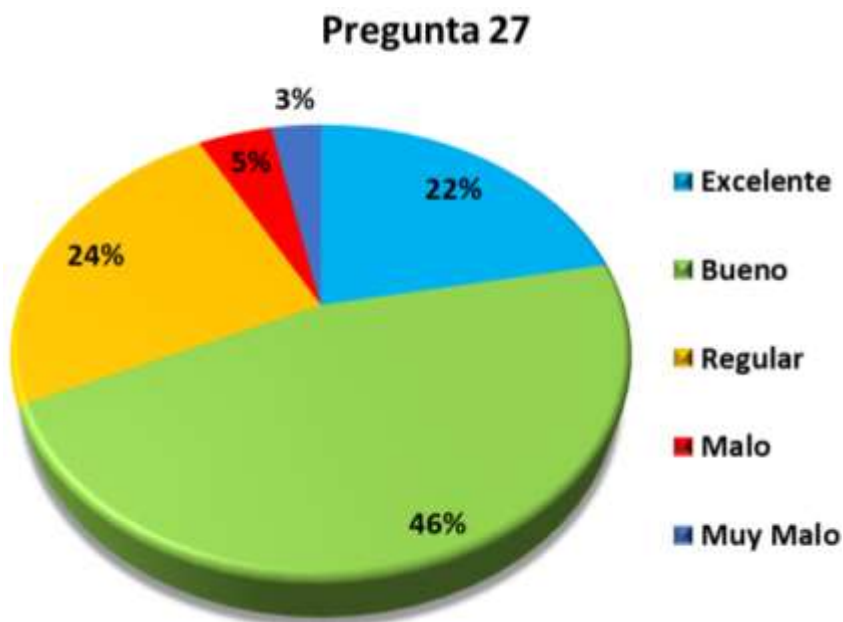
26. ¿Por cuál canal de comunicación se informa sobre temas municipales?

Canal	Redes Sociales	Página Web	Medios de Comunicación	Mensajería SMS	WhatsApp	Correo Electrónico	Otra
<b>Encuesta</b>	373	108	79	36	51	136	11
<b>Porcentaje</b>	0,47	0,14	0,1	0,05	0,06	0,17	0,01



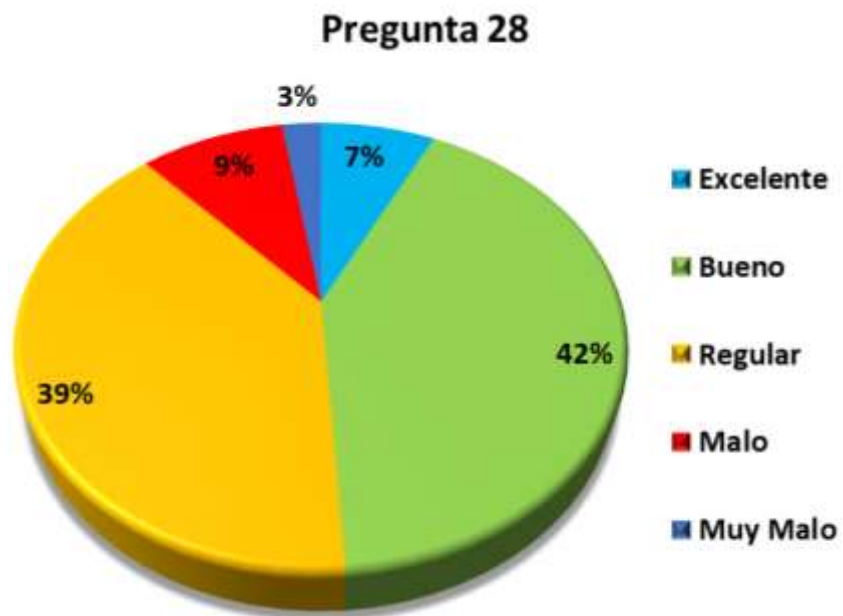
27.¿Cómo califica los canales de comunicación que utiliza la Municipalidad de Cartago, para la divulgación de noticias y actividades? (redes sociales, medios de comunicación, página web, etc.)

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,18	103
Bueno	0,39	217
Regular	0,20	113
Malo	0,04	22
Muy Malo	0,03	15
N/A	0,16	90
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>	<b>76</b>	



28.¿Cuál es su percepción sobre la labor en general de la Municipalidad de Cartago?

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,06	35
Bueno	0,35	198
Regular	0,33	187
Malo	0,08	44
Muy Malo	0,02	12
N/A	0,15	84
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>560</b>
<b>Nota</b>	<b>68</b>	



### Consolidado de Notas por Servicio

Nº	Servicio	Nota
01	Servicio recolección de basura (cobertura y puntualidad)	83
02	Residuos selectivos-valorizables (programa de reciclaje - centro de acopio)	55
03	Servicio de Aseo de Vías y Sitios	60
04	Resolución de Licencias Comerciales	66
05	Resolución de las Certificaciones de Uso de Suelo	66
06	Resolución de los Permisos de Construcción	64
07	Estado de las calles (condición y superficie de rodamiento)	45
08	Estado de los puentes de su comunidad	60
09	Red de Alcantarillado Pluvial (aguas llovidas)	54
10	Servicio de Intermediación de Empleo	56
11	Atención y gestión de denuncias por situaciones de emergencia	63
12	Servicio de atención psicológica a mujeres víctimas de violencia	69
13	Parque Ambiental Río Loro (Programa protección y conservación de recursos naturales)	82
14	Servicio de agua potable (continuidad, cobertura y potabilidad del recurso hídrico)	84
15	Servicio de seguridad y vigilancia que brinda la Policía Municipal	60
16	Servicio que brinda el Mercado Municipal	76
17	Servicio de Parquímetros y Terminales	63
18	Ciclovía Urbana y el servicio de Bicipública	63
19	Estado Red de Alcantarillado Sanitario (Cloaca)	56
20	Plataforma digital Mi Muni en Casa de la Municipalidad	70
21	Servicio de notificación a los propietarios de lotes por: el estado de aceras, lotes en estado de abandono, sin cerca, con basura	57
22	Actividades culturales realizadas por la Municipalidad de Cartago (Museo, Anfiteatro, Centro Cívico por la Paz)	78
23	Actividades deportivas realizadas por la Municipalidad de Cartago	70
24	Actividades educativas virtuales o presenciales realizadas por la Municipalidad de Cartago	79
25	Canales de comunicación que utiliza la Municipalidad de Cartago, para la divulgación de noticias y actividades	76
26	Labor en general de la Municipalidad de Cartago	68
<b>Promedio General</b>		<b>86</b>

## Clasificación de la estructura de Evaluación

### Servicios de Salubridad Pública



Servicio	Nota Obtenida
Recolección de Basura	83
Depósito y tratamiento de residuos	55
Aseo de Vía	60
Agua Potable	84
<b>Promedio</b>	<b>71</b>

### Servicios de Desarrollo Urbano



Servicio	Nota obtenida
Resolución de las Certificaciones de Uso de Suelo	66
Resolución de los Permisos de Construcción	64
Estado de las calles (condición y superficie de rodamiento)	45
Estado de los puentes de su comunidad	60
Red de Alcantarillado Pluvial (aguas llovidas)	54
<b>Promedio</b>	<b>58</b>

## Servicios Sociales



Servicio	Nota obtenida
Servicio de Intermediación de Empleo	56
Servicio de atención psicológica a mujeres víctimas de violencia	69
Servicio de Parquímetros y Terminales	63
Ciclo vía Urbana y el servicio de Bici pública	63
Actividades culturales realizadas por la Municipalidad de Cartago (Museo, Anfiteatro, Centro Cívico por la Paz)	78
Actividades deportivas realizadas por la Municipalidad de Cartago	70
Actividades educativas virtuales o presenciales realizadas por la Municipalidad de Cartago	79
Canales de comunicación que utiliza la Municipalidad de Cartago, para la divulgación de noticias y actividades	76
<b>Promedio</b>	<b>70</b>

<b>SERVICIO / VARIABLES</b>	<b>ESCALA DE VALORACIÓN IGSM- CGR</b>				
	<b>Muy Malo (0-20)</b>	<b>Malo (21-40)</b>	<b>Regular (41-60)</b>	<b>Bueno (61-80)</b>	<b>Excelente (81-100)</b>
Recolección y tratamiento de residuos tradicionales (cobertura - relleno)					<b>X</b>
Gestión de residuos selectivos-valorizables ( programa de reciclaje - centro de acopio)			<b>X</b>		
Servicio de aseo de vías y sitios públicos (cobertura)			<b>X</b>		
Gestión de patentes comerciales. Plazo de otorgamiento de licencias comerciales				<b>X</b>	
Urbanismo: plazo de otorgamiento de uso de suelo y permisos construcción				<b>X</b>	
Estado de la red vial cantonal (condición superficie ruedo-puentes)			<b>X</b>		
Servicio Alcantarillado pluvial *			<b>X</b>		
Servicios sociales y complementarios				<b>X</b>	
Servicios educativos culturales y deportivos				<b>X</b>	
Servicio de agua potable (cobertura-calidad-continuidad)					<b>X</b>
Servicio de seguridad y vigilancia en la comunidad			<b>X</b>		
Otros: Alcantarillado sanitario *			<b>X</b>		

La Municipalidad de Cartago como institución estratégica de servicios que busca propiciar el desarrollo del Cantón de Cartago y el mejoramiento continuo del bienestar humano de los habitantes, en su afán por cumplir, entre otras cosas, con la misión de brindar a los ciudadanos servicios institucionales con calidad, transparencia y excelencia, se da a la tarea de desarrollar diversas estrategias que le permitan, de cara a los usuarios, tener una mayor apertura y participación ciudadana en cuanto a la percepción que los mismos tengan de los servicios brindados por esta corporación municipal.

Para conocer la percepción que los usuarios, contribuyentes y/o ciudadanos tienen sobre los servicios públicos brindados por esta institución, se han diseñado y planteado los 28 ítems tabulados en el apartado anterior (se excluyen el ítem 1 y 26 del cálculo de nota sumativa ya que estos son de identificación, no de percepción de servicio), los cuales están directamente relacionados con las labores y servicios propios que ofrece este municipio a los usuarios-ciudadanos.

Es importante señalar que los servicios consultados no solo se ofrecen para el área central del cantón, sino que en su mayoría son extensivos a los 11 distritos que lo conforman; por lo cual los usuarios consultados están altamente capacitados para poder expresar su opinión sobre la percepción de los servicios ofrecidos a nivel del Cantón Central de la provincia de Cartago, ya que los participantes debían indicar el distrito de procedencia, permitiendo así no solo tener una mayor referencia de su comunidad y apreciación del centro de nuestra ciudad, sino también le permite a la institución establecer propósitos que procuren el mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos.

Para efectos del presente informe se aclara que no se incluye comparación alguna con informes y/o instrumentos aplicados anteriormente para fines similares, ya que como se ha mencionado al inicio, no sólo la muestra de población e ítems es mayor a las versiones anteriores, sino que principalmente el nuevo instrumento diseñado es aplicado por primera vez para el estudio de percepción de la calidad de los Servicios Públicos Municipales, apegado a lo solicitado por la Contraloría General de la República. **(IGSM- CGR)**

En relación con la clasificación del grupo denominado **Servicios de Salubridad Pública**, se obtuvo un promedio de **71** que dentro de la escala de valoración **IGSM-CGR** entra en el rango de calificación de **bueno**; referente al grupo de Clasificación denominado **Servicios de Desarrollo Urbano** se obtuvo un promedio de **58** quedando en el rango de calificación de **regular**; En el grupo de clasificación denominado **Servicios Sociales** se obtuvo una calificación de **70** quedando en el rango de **bueno**.

En el cuadro de Escala e Valoración IGSM-CGR se obtuvo 6 servicios o variables en un rango de **regular**, 4 en rango de **bueno**, y 2 en el rango de **excelente** en donde se destaca que las mayores notas obtenidas fueron Recolección de Basura con un **83** y servicios de Agua Potable con un **84**, y por otra parte las notas más bajas obtenidas fueron **45** Estado de Calles (condición y superficie de rodamiento) y Depósito y tratamiento de residuos sólidos un **55**, quedado ubicadas en un rango de regular.

En síntesis, de manera general el estudio de percepción de la calidad de los Servicios Públicos Municipales indica que las acciones que la Municipalidad de Cartago ha desarrollado son percibidas de manera satisfactoria (en su mayoría), sin embargo, individualmente se debe mejorar en algunos aspectos que fueron percibidos de forma **regular**, y afectan de cierta manera la imagen municipal.

Atentamente,

Claudio Del Valle Hasbun  
Jefe, Plataforma de Servicios

CC. Msc Laura Fernández Delgado Directora Planeamiento Estratégico  
MAF Paulina Ramirez Portuguez, Directora Área Tributaria  
MAAC



## Fuentes Consultadas

Contraloría General de La República (2020) Índice de Servicios Públicos, Área de Fiscalización de Servicios para el Desarrollo Local

Municipalidad de Cartago. (2021). *Estudio de percepción de la calidad de los Servicios Públicos Municipales* [Conjunto de datos]. Recuperada de [https://es.surveymonkey.com/r/indice\\_de\\_gestion\\_municipal](https://es.surveymonkey.com/r/indice_de_gestion_municipal)

Municipalidad de Cartago. (2021). *Estudio de percepción de la calidad de los Servicios Públicos Municipales* [Conjunto de datos].

McMillan, J.& Shumacher, S. (2012). Fundamentos y Metodología de Investigación en Educación II. (1). México: Pearson

Municipalidad de Cartago. (s.f.). *Misión, Visión y Valores*. Recuperado de: <https://www.muni-carta.go.cr/nuestra-municipalidad/>

## Anexo

### **Instrumento Aplicado**

#### Estudio de percepción de la calidad de los Servicios Públicos Municipales

**Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos municipales brindados por la Municipalidad de Cartago, por medio de la aplicación de un cuestionario con el propósito de conocer el grado de satisfacción e implementar acciones de mejora continua de la calidad de dichos servicios.

**Instrucciones:** La Municipalidad de Cartago se encuentra realizando un Estudio de percepción sobre la calidad de los servicios públicos municipales que brinda. Para ello se le agradece completar el cuestionario que se adjunta, mismo que comprende una serie de preguntas para conocer su opinión sobre la calidad de los bienes y servicios brindados a los habitantes del cantón.

Las opciones presentadas para su respuesta se agrupan en una escala cualitativa siendo la calificación más baja "Muy Malo" y la mejor "Excelente", distribuidas ascendentemente en los siguientes valores: 1 para "Muy Malo", 2 para la opción "Malo", 3 "Regular", 4 "Bueno" y 5 "Excelente".

Sus respuestas y la información brindada son muy valiosas para el mejoramiento de la Municipalidad de Cartago, son confidenciales y con fines informativos con el propósito de emprender acciones de mejora de la calidad de los servicios públicos municipales. Gracias por su tiempo.

#### **1. Favor indique su distrito**

1- Oriental	( )	5- Agua Caliente	( )	9-Dulce Nombre	( )
2- Occidental	( )	6- Guadalupe	( )	10- Llano Grande	( )
3- El Carmen	( )	7-Corralillo	( )	11-Quebradilla	( )
4- San Nicolás	( )	8- Tierra Blanca	( )		

**2. ¿Cuál es su percepción del servicio de recolección de basura en su comunidad? (cobertura y puntualidad)**

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco, no se presta el servicio, no utilizo el servicio, otra) \_\_\_\_\_

**3.** ¿Cuál es su percepción sobre la gestión Municipal de los residuos selectivos-valorizables? (programa de reciclaje - centro de acopio).

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco, no se presta el servicio, no utilizo el servicio) \_\_\_\_\_

**4.** ¿Cuál es su percepción sobre el servicio de Aseo de Vías y Sitios Públicos en su distrito?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco los plazos, no he utilizado el servicio) \_\_\_\_\_

**5.** ¿Cuál es su percepción sobre el plazo de resolución de Licencias Comerciales? (patentes municipales)

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco los plazos, no he utilizado el servicio) \_\_\_\_\_

**6.** ¿Cuál es su percepción del plazo de resolución de las Certificaciones de Uso de Suelo?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco los plazos, no he utilizado el servicio) \_\_\_\_\_

**7.** ¿Cuál es su percepción del plazo de resolución de los Permisos de Construcción?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco los plazos, no he utilizado el servicio) \_\_\_\_\_

**8.** ¿Cuál es el estado de las calles de su comunidad? (condición y superficie de rodamiento)

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco el estado, desconozco si le corresponde a la Municipalidad de Cartago, otra) \_\_\_\_\_

**9.** ¿Cuál es el estado de los puentes de su comunidad? (puentes municipales)

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco el estado, desconozco si le corresponde a la Municipalidad de Cartago, otra) \_\_\_\_\_

**10.** ¿Cuál es su percepción sobre el estado y funcionamiento de la red de Alcantarillado Pluvial? (aguas llovidas)

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco el estado y funcionamiento / No se brinda el servicio) \_\_\_\_\_

**11.** ¿Qué percepción tiene del Servicio de Intermediación de Empleo que ofrece la Municipalidad de Cartago?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco / No he utilizado el servicio) \_\_\_\_\_

**12.** ¿Cuál es su percepción sobre la atención y gestión de denuncias por situaciones de emergencia?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco / No he utilizado el servicio) \_\_\_\_\_

**13.** ¿Cuál es su percepción sobre el servicio de atención psicológica a mujeres víctimas de violencia?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco / No he utilizado el servicio)

---

**14.** ¿Cómo califica el servicio que se brinda en el Parque Ambiental Río Loro? (Programa protección y conservación de recursos naturales)

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco, no he utilizado el servicio, otra)

---

**15.** ¿Cuál es su percepción de la provisión del servicio de agua potable de su comunidad en términos de continuidad, cobertura y potabilidad (calidad) del recurso hídrico?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique (el servicio lo brinda una ASADA, nunca lo he necesitado, otra)

---

**16.** ¿Cómo considera el servicio de seguridad y vigilancia que brinda la Policía Municipal?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco /otra) \_\_\_\_\_

**17.** ¿Cómo califica el servicio que brinda el Mercado Municipal? (Plazas y Ferias)

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco, no he utilizado el servicio, otra)

---

**18.** ¿Cómo califica el servicio de Parquímetros y Terminales? (vela por el ordenamiento vial en áreas establecidas con boletas)

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco, no he utilizado el servicio, otra)

\_\_\_\_\_

**19.** ¿Cómo califica la Ciclovía Urbana y el servicio de Bicipública?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco / no he utilizado el servicio)

\_\_\_\_\_

**20.** ¿Cuál es su percepción sobre el estado de la Red de Alcantarillado Sanitario (Cloaca)?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco, no se presta el servicio, no utilizo el servicio) \_\_\_\_\_

**21.** ¿Cuál es su percepción de la plataforma digital Mi Muni en Casa de la Municipalidad?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco, no he utilizado el servicio, otra)

\_\_\_\_\_

**22.** ¿Cuál es su percepción del servicio de notificación a los propietarios de lotes por: el estado de aceras, lotes en estado de abandono, sin cerca, con basura, ¿casas sin canoas y bajantes que den a la vía pública?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco, no he utilizado el servicio, otra)

\_\_\_\_\_

**23.** ¿Cómo califica las actividades culturales realizadas por la Municipalidad de Cartago? (Museo, Anfiteatro, Centro Cívico por la Paz)

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco algunos de los servicios, no he utilizado el servicio, otra) \_\_\_\_\_

**24.** ¿Cómo califica las actividades deportivas realizadas por la Municipalidad de Cartago?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco algunos de los servicios, no he utilizado el servicio, otra) \_\_\_\_\_

**25.** ¿Cómo califica las actividades educativas virtuales o presenciales realizadas por la Municipalidad de Cartago? (Escuela vial, cursos de manejo, Programa Sostenible de Alfabetización Digital, cursos de inglés, movete y aprendé en casa, etc.)

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue N/A, favor especifique la posible razón (Desconozco algunos de los servicios, no he utilizado el servicio, otra) \_\_\_\_\_

**26.** ¿Por cuál canal de comunicación se informa sobre temas municipales?

- Redes sociales
- Página Web
- Medios de Comunicación (prensa, radio, televisión, internet)
- Mensajería sms
- WhatsApp
- Correo electrónico
- Otra (favor especifique la posible razón: desconozco, obtengo la información por medios no oficiales, otra).

