



# INFORME SOBRE ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

## **MUNICIPALIDAD DE CARTAGO**

**UNIDAD DE GESTIÓN AL CIUDADANO**

Elaborado por: Pilar Cerdas Flores, Encargada.



**Justificación:**

La Municipalidad de Cartago al ser una institución que brinda servicios públicos, requiere conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los mismos, es por ello, que a través de la aplicación de un cuestionario, y análisis de los resultados se valoran aspectos; servicios básicos, como lo es la salubridad, desarrollo urbano, servicios sociales y complementarios así como también los servicios diversificados, como lo es agua potable y seguridad sociales, permitiendo la retroalimentación para diferentes áreas, basadas en la oportunidad de criterio del contribuyente e implementar acciones de mejora continua de la calidad de dichos servicios. Esta fue aplicada en el segundo semestre del año en curso, con los lineamientos y metodología implementados por la Contraloría General de la República.

**Objetivo del 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 brindados por la Municipalidad de Cartago.

**Sujetos de estudio:**

Lineamientos y metodologías implementados por la Contraloría General de la República, referente al Índice de Servicios de la Gestión Municipal.

Además, se realiza una campaña de divulgación en colaboración de los compañeros de Tecnologías de Información y Comunicación, enviando el enlace e información por correo a cada uno de los usuarios registrados en la base de datos del municipio.

**Metodología de información:**

La metodología utilizada para definir la propuesta y obtención de resultados para el presente informe, es de tipo cuantitativa ya que, 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 11 distritos 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.

Además, la técnica de 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, el mismo fue conformado por 24 ítems.

### **Clasificación de la estructura de Evaluación de la Contraloría General de la República:**

La Municipalidad de Cartago como institución estratégica de servicios con su misión de propiciar las condiciones humanas esenciales básicas para el desarrollo sostenible de sus habitantes en salud, educación, empleo, seguridad, servicios, ambiente e infraestructura, entre otras, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, la preservación del medio ambiente y el bienestar social integral, por medio de una ciudadanía e institucionalidad más comprometida y participativa que potencia los recursos y capacidades del territorio 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 este municipio como lo son:

Estos a su vez se dividen en:

#### **Servicios Básicos- SALUBRIDAD**

Recolección, depósito y tratamiento de residuos

Recolección de residuos valorizables (Reciclaje)

Servicio de aseo de vías y sitios públicos (limpieza y mantenimiento de parques)

#### **Servicios Básicos – DESARROLLO URBANO**

Trámites de solicitudes de “Usos de suelo”, “Licencias comerciales o de licores (Patentes)”, “Permisos de construcción”

Estado de la red vial (carreteras, puentes, aceras).

Servicio de Alcantarillado Pluvial

#### **Servicios Básicos - SERVICIOS SOCIALES Y COMPLEMENTARIOS**

Programas y actividades educativas, culturales y deportivas.

Programas sociales

#### **Servicios diversificados: AGUA POTABLE**

El servicio de Agua Potable

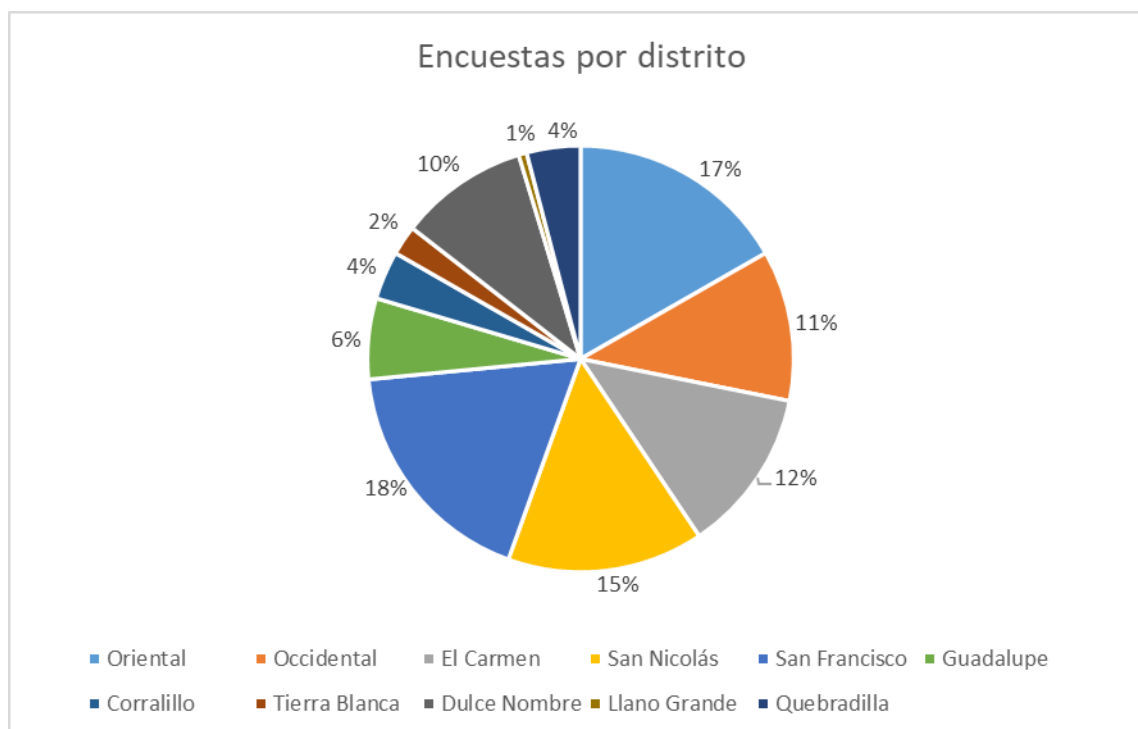
**Servicios diversificados: SEGURIDAD**

Servicio de Policía Municipal

## Análisis de resultados:

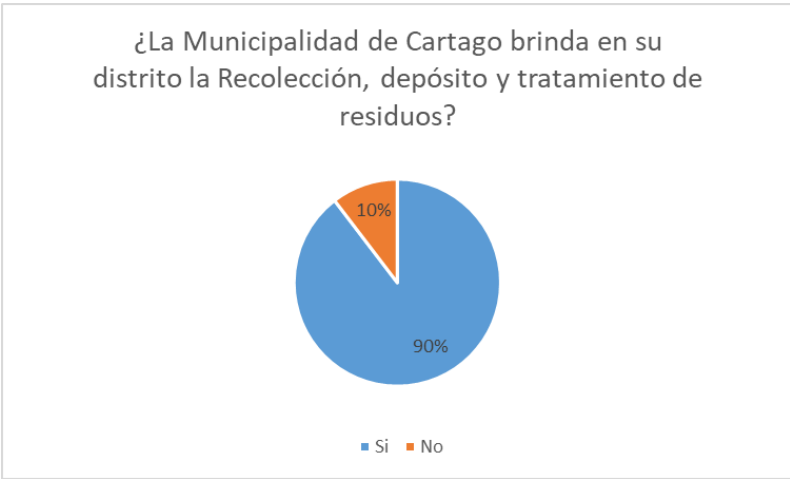
1. Favor indique su distrito:

Lugar	Porcentaje	Encuesta
Oriental	17%	82
Occidental	11%	56
El Carmen	12%	61
San Nicolás	15%	73
San Francisco	18%	88
Guadalupe	6%	30
Corralillo	4%	18
Tierra Blanca	2%	11
Dulce Nombre	10%	48
Llano Grande	1%	3
Quebradilla	4%	20
	<b>100%</b>	<b>490</b>



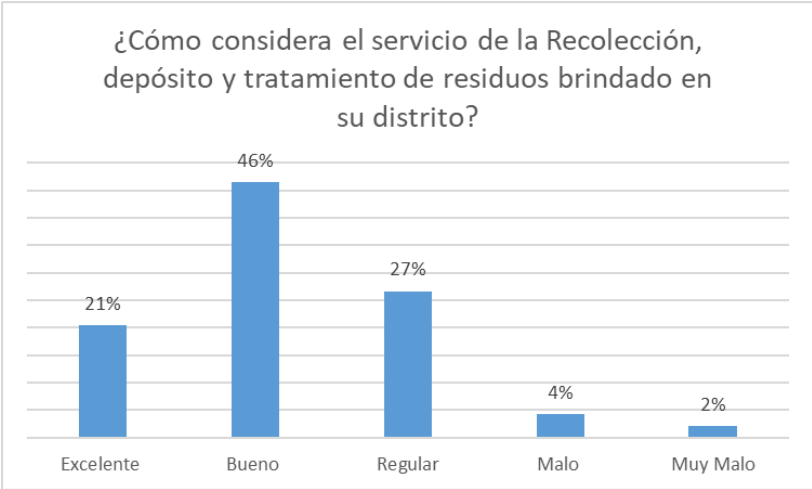
Como se indicó anteriormente se aplicaron 490 encuestas a usuarios de nuestro cantón de manera digital, mediante una campaña de divulgación con los compañeros de Tecnologías de Información y Comunicación, enviando el enlace e información por correo electrónico a cada uno de los usuarios registrados en la base de datos del municipio con correo electrónico para la respectiva participación, los distritos con mayor participación fueron San Francisco con un 18%, Oriente con un 17% y San Nicolás con un 15% mientras que Tierra Blanca con un 2% y Llano Grande con un 1% siendo los menos participativos.

2. ¿La Municipalidad de Cartago brinda en su distrito la Recolección, depósito y tratamiento de residuos?



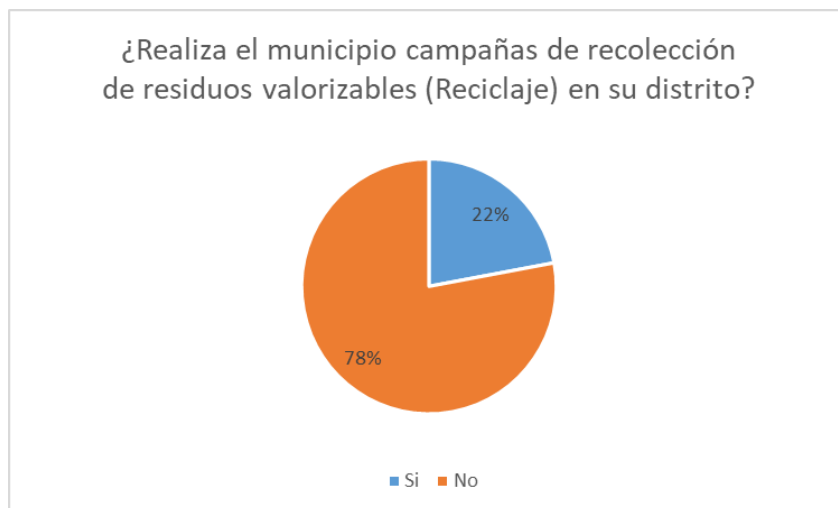
Con el fin de conocer si el Municipio brinda o no el servicio de Recoleccion, deposito y tratamiendo de residuos se obtiene que un 90% de los encuestados indican que si por consiguiente el 10% restante señala que no se les brinda el servicio, según la escala de valoración IGSM-CGR, el servicio es excelente dado que tiene calificacion de 94.80.

3. ¿Cómo considera el servicio de la Recolección, depósito y tratamiento de residuos brindado en su distrito?



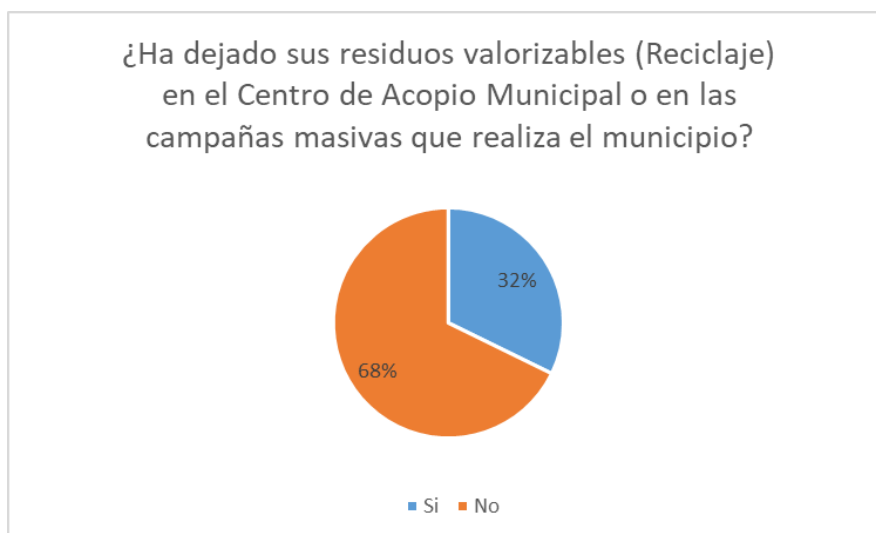
Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio de recolección, deposito y tratamiento de residuos es bueno con una nota de 75.81.

4. ¿Realiza el municipio campañas de recolección de residuos valorizables (Reciclaje) en su distrito?



Con el fin de conocer si el Municipio realiza o no campañas de recolección de residuos valorizables (reciclaje) se obtiene que un 78% de los encuestados indican que si por consiguiente el 22% restante señala que no, según la escala de valoración IGSM-CGR, el servicio es bueno dado que tiene calificación de 61.02.

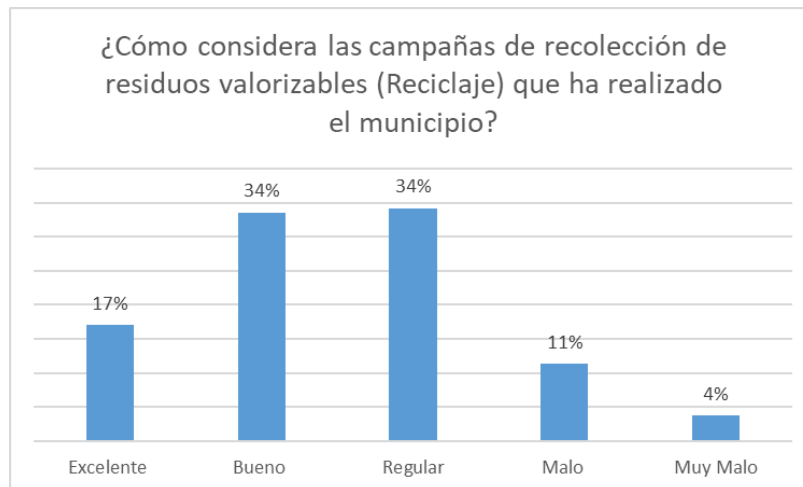
5. ¿Ha dejado sus residuos valorizables (Reciclaje) en el Centro de Acopio Municipal o en las campañas masivas que realiza el municipio?



Con el fin de conocer si el contribuyente ha dejado su reciclaje en el Centro de Acopio o campañas se obtiene que un 32% de los encuestados indican que si por

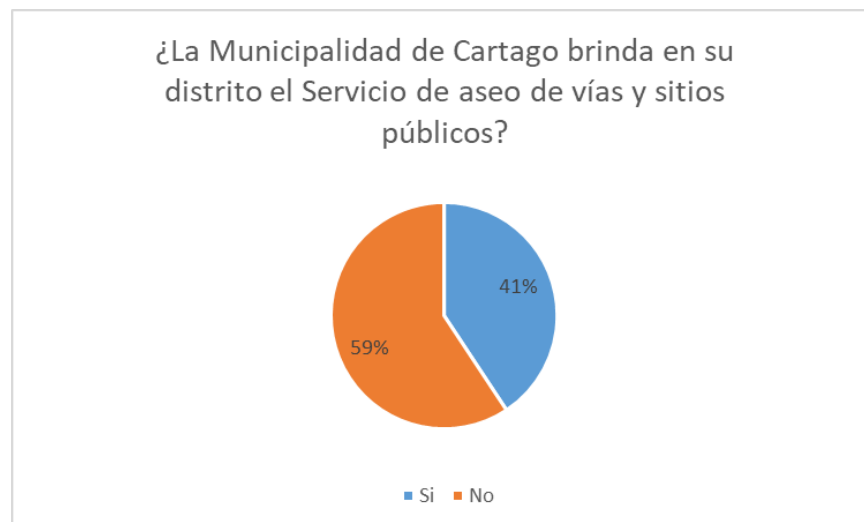
consiguiente el 68% restante señala que no, según la escala de valoración IGSM-CGR, el servicio es bueno dado que tiene calificación de 66.02.

6. ¿Cómo considera las campañas de recolección de residuos valorizables (Reciclaje) que ha realizado el municipio?



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que las campañas de recolección de residuos es buena con una nota de 69.75.

7. ¿La Municipalidad de Cartago brinda en su distrito el Servicio de aseo de vías y sitios públicos?

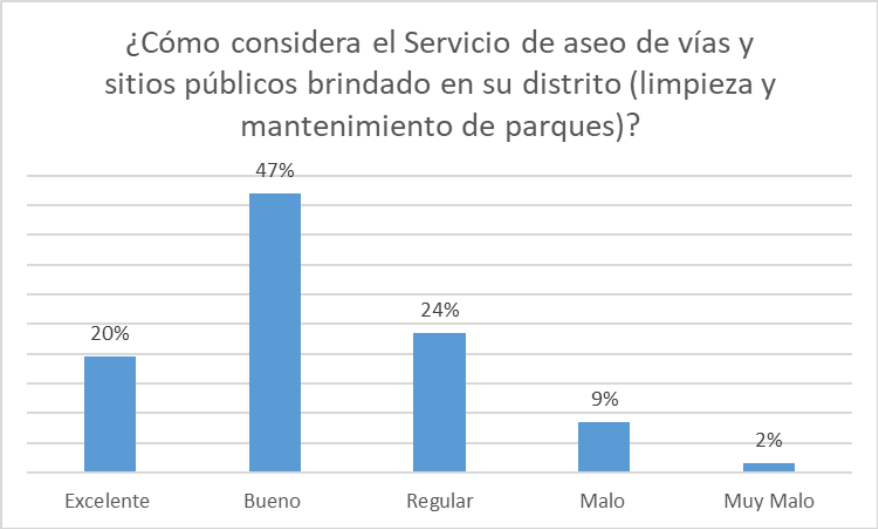


Con el fin de conocer si el Municipio brinda o no el servicio de Recolección, depósito y tratamiento de residuos se obtiene que un 41% de los encuestados indican que si por



consiguiente el 59% restante señala que no se les brinda el servicio, según la escala de valoración IGSM-CGR, el servicio es bueno dado que tiene calificación de 70.35.

8. ¿Cómo considera el Servicio de aseo de vías y sitios públicos brindado en su distrito (limpieza y mantenimiento de parques)?



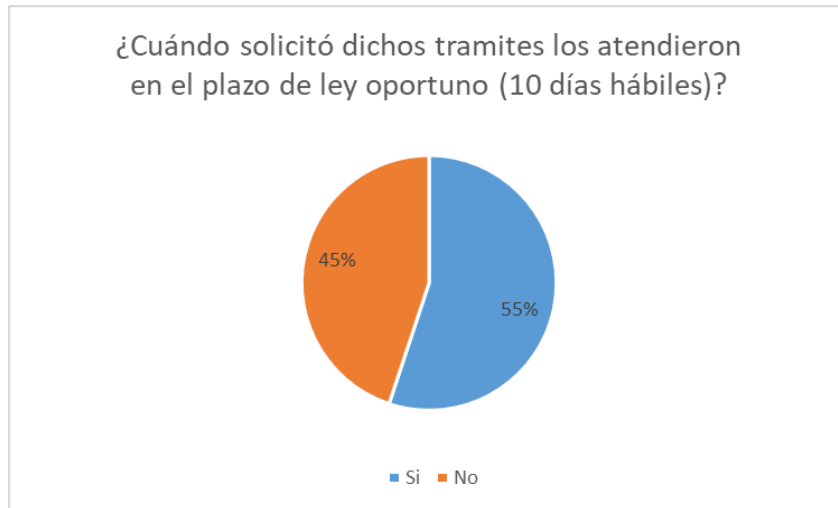
Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio de aseo de vías y sitios publicos es bueno con una nota de 74.90

9. ¿Ha realizado en los últimos meses trámites de solicitudes de “Usos de suelo”, “Licencias comerciales (Patentes)”, “Permisos de construcción”?



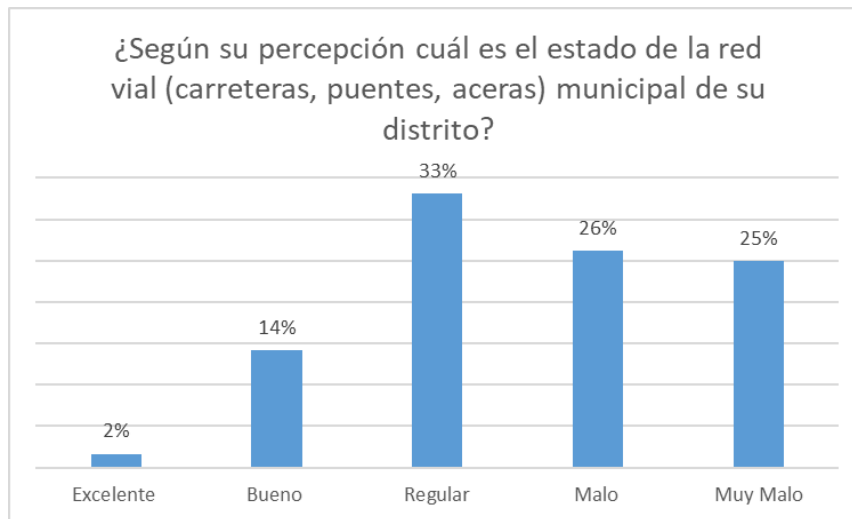
Con el fin de conocer si el contribuyente han realizado trámites se obtiene que un 10% de los encuestados indican que si por consiguiente el 90%.

10. ¿Cuándo solicitó dichos tramites los atendieron en el plazo de ley oportuno (10 días hábiles)?



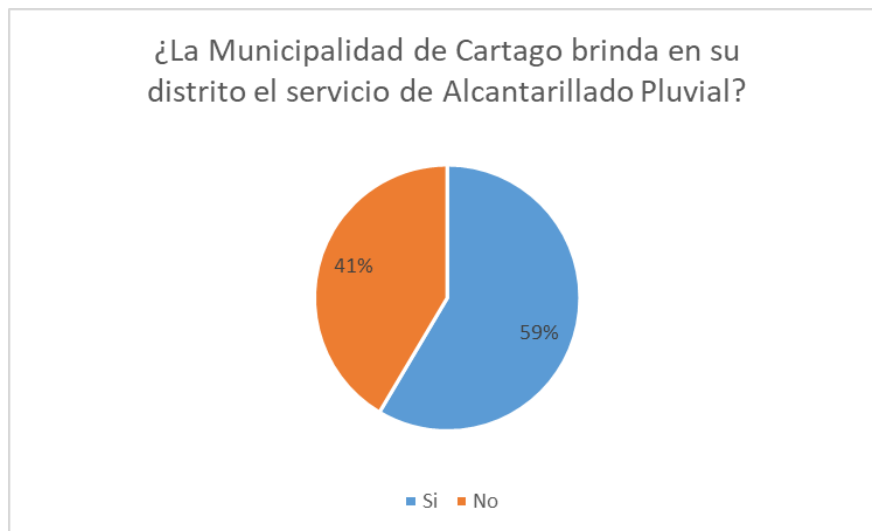
Con el fin de conocer si el contribuyente ha recibido respuesta a sus trámites en plazo se obtiene que un 55% de los encuestados indican que si por consiguiente el 45% no han recibido respuesta según la escala de valoración IGSM-CGR, el servicio es bueno dado que tiene calificación de 77.55.

11. ¿Según su percepción cuál es el estado de la red vial (carreteras, puentes, aceras) municipal de su distrito?



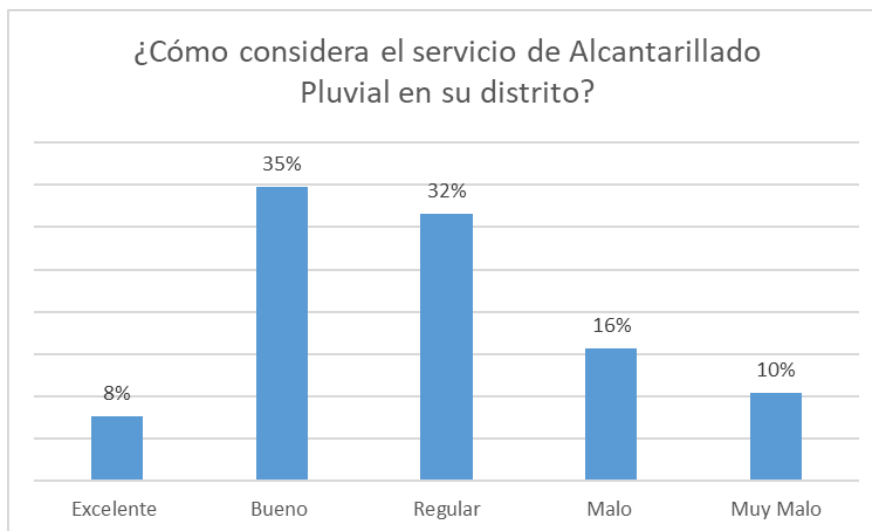
Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el el estado de la red vial es regular con una nota de 48.26.

12. ¿La Municipalidad de Cartago brinda en su distrito el servicio de Alcantarillado Pluvial?



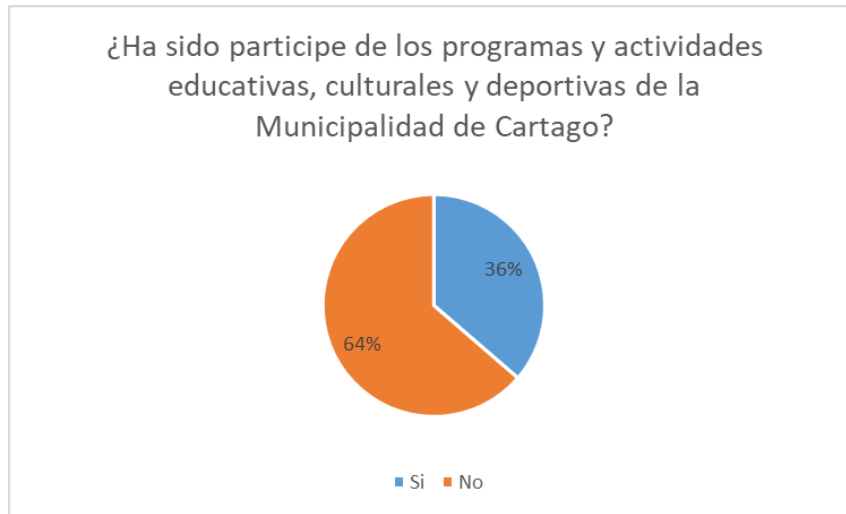
Con el fin de conocer si Municipio brinda el servicio de alcantarillado pluvial en el distrito, se obtiene que un 59% de los encuestados indican que si por consiguiente el 41% no; según la escala de valoración IGSM-CGR, el servicio es bueno dado que tiene calificación de 79.27.

13. ¿Cómo considera el servicio de Alcantarillado Pluvial en su distrito?



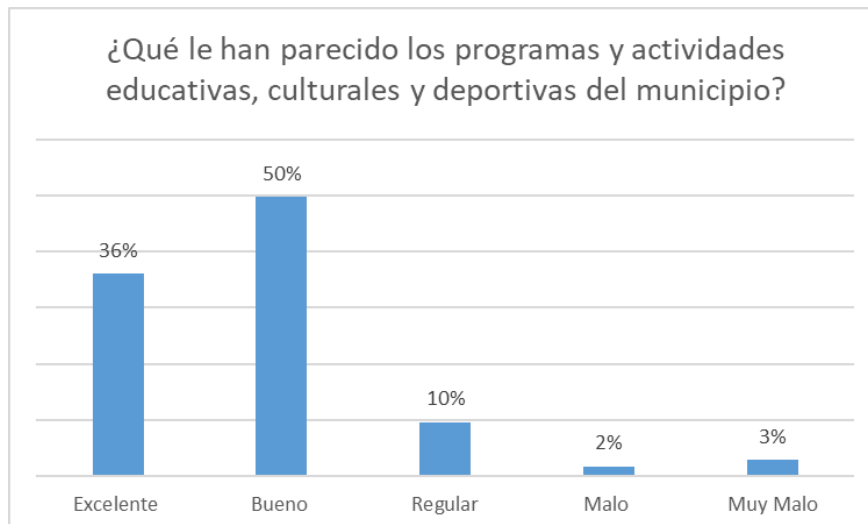
Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio de Alcantarillado Pluvial es bueno con una nota de 62.71.

14. ¿Ha sido participe de los programas y actividades educativas, culturales y deportivas de la Municipalidad de Cartago?



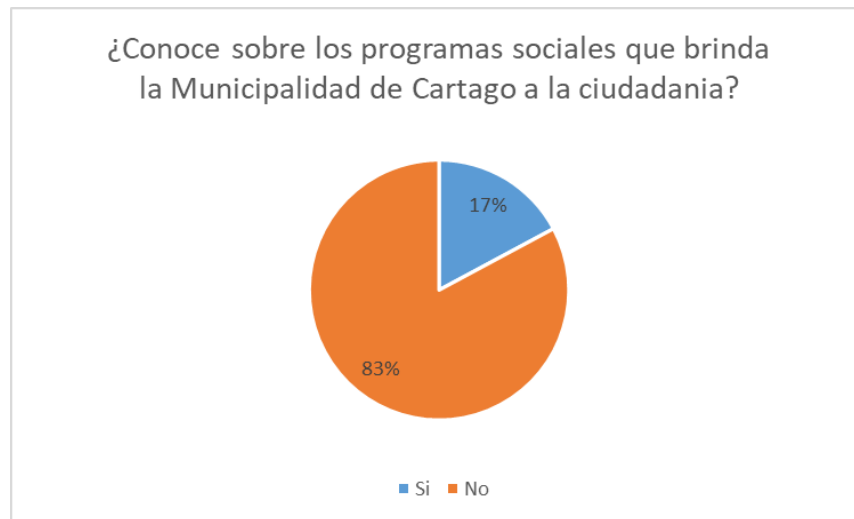
Con el fin de conocer si el contribuyente ha sido participe de programas y actividades educaarivas, culturales y deportivas se obtiene que un 36% de los encuestados indican que si por consiguiente el 64% restante señala que no, según la escala de valoración IGSM-CGR, el servicio es bueno dado que tiene calificacion de 68.16

15. ¿Qué le han parecido los programas y actividades educativas, culturales y deportivas del municipio?



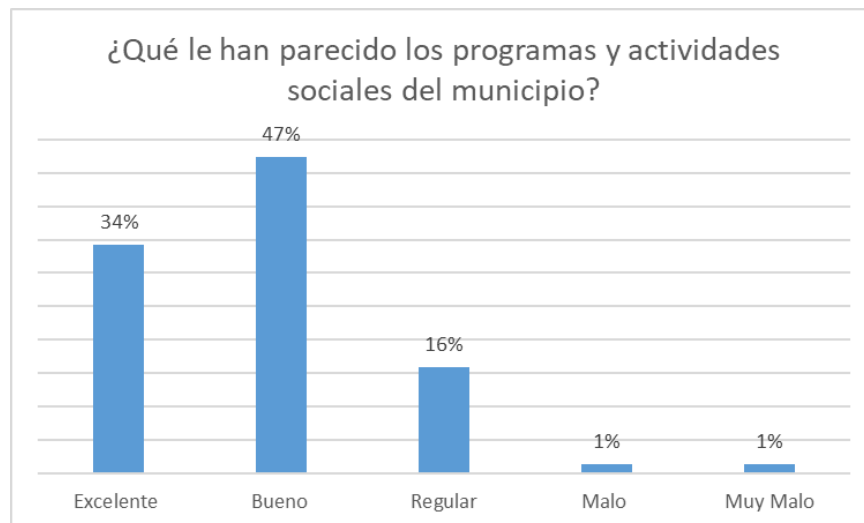
Según la opinión de los encuestados se logra determinar que los programas t actividades educativas, culturales y deportivas del municipio son buenas obteniendo un 82,94 como nota.

16. ¿Conoce sobre los programas sociales que brinda la Municipalidad de Cartago a la ciudadanía?



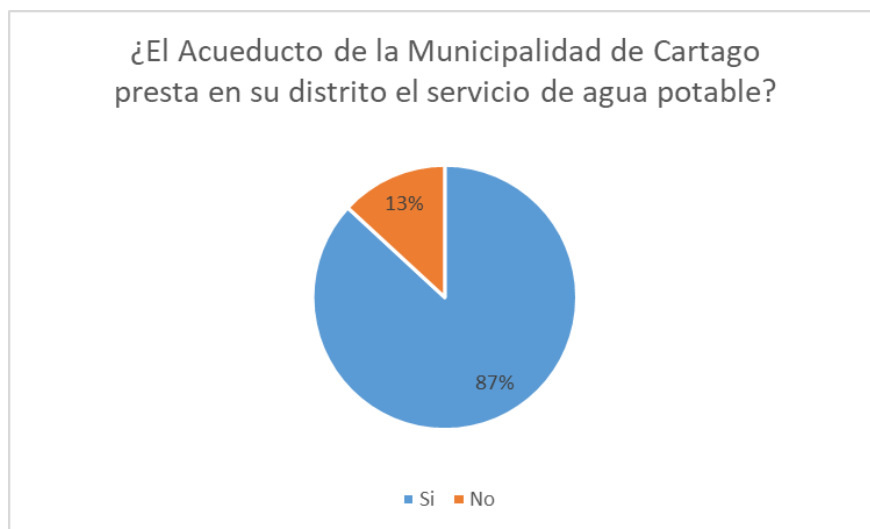
Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el 83% no conoce los programas sociales que brinda el municipio, y solo un 17% si, siendo esto regular, teniendo como nota un 58.59.

18. ¿Qué le han parecido los programas y actividades sociales del municipio?



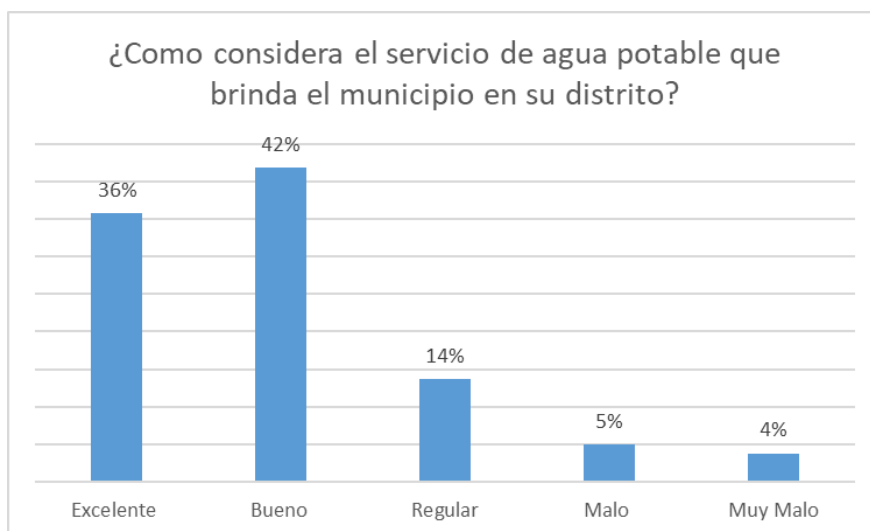
Según la opinión de los encuestados se logra determinar que los programas y actividades sociales del municipio son excelentes con un 82.37.

19. ¿El Acueducto de la Municipalidad de Cartago presta en su distrito el servicio de agua potable?



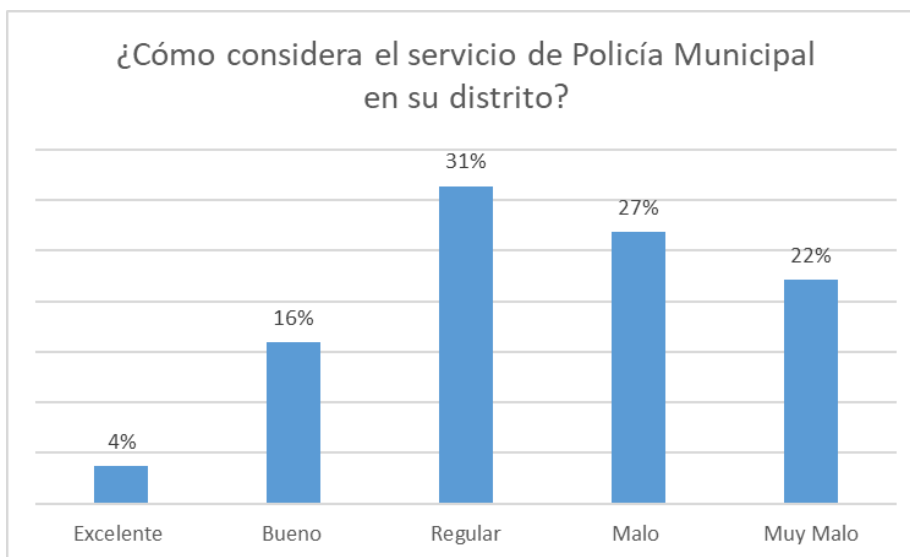
Con el fin de conocer si Municipio brinda el servicio de acueducto en el distrito, se obtiene que un 87% de los encuestados indican que si por consiguiente el 13% no.

20. ¿Como considera el servicio de agua potable que brinda el municipio en su distrito?



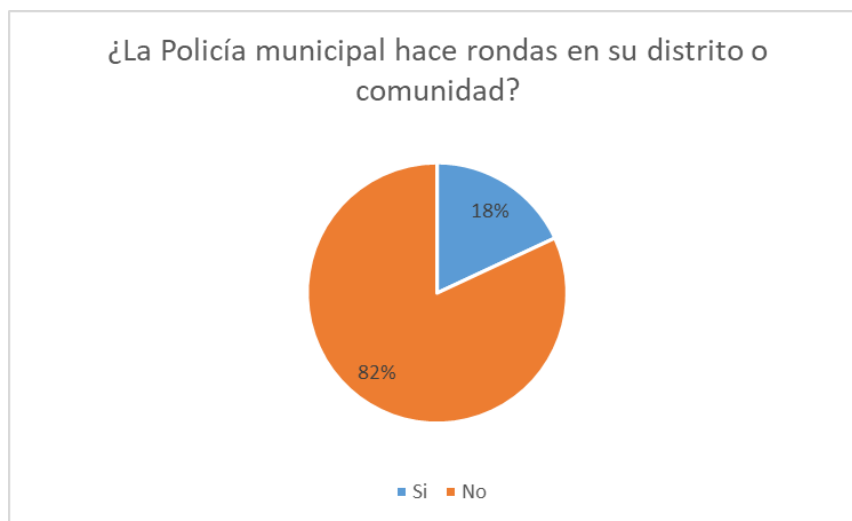
Según la opinión de los encuestados se logra determinar el servicio de agua potable es bueno, obteniendo una nota de 80,19 en la prestación de dicho servicio.

21. ¿Cómo considera el servicio de Policía Municipal en su distrito?



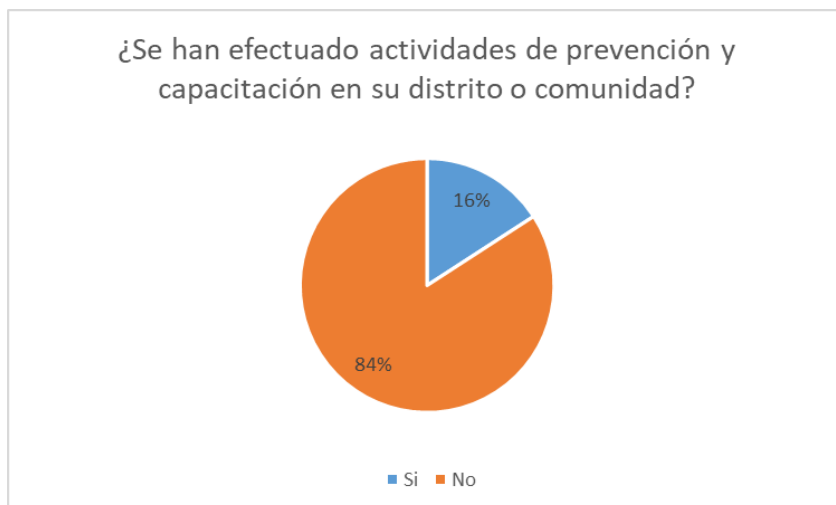
Según la opinión de los encuestados se logra determinar el Policía Municipal es regular, obteniendo una nota de 50,45 en la prestación de dicho servicio.

22. ¿La Policía municipal hace rondas en su distrito o comunidad?



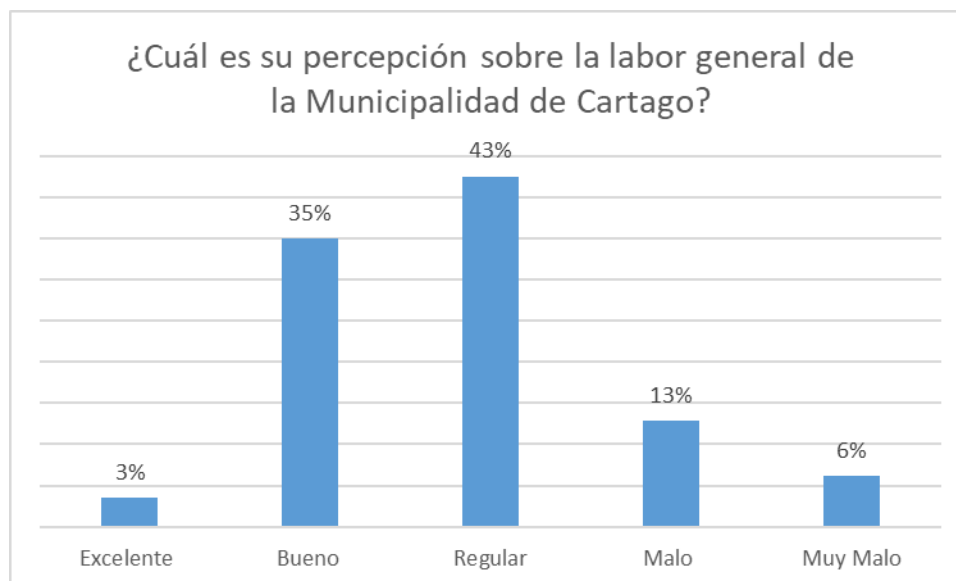
Según los entrevistados, un 82% indica que la Policía Municipal no hace rondas en la comunidad o distrito, mientras que solo un 18% indica que si, siendo esto regular al tener una nota de 59,03.

23. ¿Se han efectuado actividades de prevención y capacitación en su distrito o comunidad?



Con el fin de conocer si por parte de la Policía Municipal se han efectuado actividades de prevención y capacitación en el distrito, se obtiene que un 16% de los encuestados indican que sí por consiguiente el 84% no.

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



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que la labor general de la Municipalidad de Cartago es buena con una nota de 63,35.



Consolidado de nota y criterio cuantitativo de los servicios ofrecidos por la Municipalidad de Cartago basados en la escala de valoración IGSM-CGR.

Escala de valoración IGSM- CGR				
Muy Malo (0-20)	Malo (21-40)	Regular (41-60)	Bueno (61-80)	Excelente (81-100)

	Por Resultado	
	Nota	Criterio Cuantitativo según Nota
Servicio de la Recolección, depósito y tratamiento de residuos brindado en su distrito?	75,81	Bueno
Las campañas de recolección de residuos valorizables (Reciclaje)	61,02	Bueno
Servicio de aseo de vías y sitios públicos brindado en su distrito (limpieza y mantenimiento de parques)	70,35	Bueno
Trámites atendidos en el plazo de ley oportuno (10 días hábiles)	77,55	Bueno
Estado de la red vial (carreteras, puentes, aceras) municipal	48,26	Regular
Servicio de Alcantarillado Pluvial	62,71	Bueno
Programas y actividades educativas, culturales y deportivas del municipio	82,94	Excelente
Programas sociales que brinda la Municipalidad de Cartago a la ciudadanía	82,37	Excelente
Servicio de Agua Potable	80,19	Excelente
Servicio de Policía Municipal	50,45	Regular
Labor general de la Municipalidad de Cartago	63,35	Bueno

<b>Servicio</b>	<b>Nota</b>
Brinda en su distrito la Recolección, depósito y tratamiento de residuos	94,8
Recolección, depósito y tratamiento de residuos brindado en su distrito	75,81
Realiza el municipio campañas de recolección de residuos valorizables (Reciclaje) en su distrito	61,02
Percepción de las campañas de recolección de residuos valorizables (Reciclaje) que ha realizado el municipio	69,75
Servicio de aseo de vías y sitios públicos	70,35
Percepción el Servicio de aseo de vías y sitios públicos brindado en su distrito (limpieza y mantenimiento de parques)	74,9
En los últimos meses trámites de solicitudes de "Usos de suelo", "Licencias comerciales (Patentes), Permisos de construcción	54,82
Trámites los atendieron en el plazo de ley oportuno (10 días hábiles)	77,55
Percepción cuál es el estado de la red vial (carreteras, puentes, aceras) municipal de su distrito	48,26
Servicio de Alcantarillado Pluvial	79,27
Percepción el servicio de Alcantarillado Pluvial en su distrito	62,7
Participación de los programas y actividades educativas, culturales y deportivas de la Municipalidad de Cartago	68,16
Percepción los programas y actividades educativas, culturales y deportivas del municipio	82,94
Conocimiento de programas sociales que brinda la Municipalidad de Cartago a la ciudadanía	58,59
Percepción los programas y actividades sociales del municipio	82,37
Servicio de agua potable	93,43
Percepción servicio de agua potable que brinda el municipio en su distrito	80,19
Servicio de Policía Municipal en su distrito	50,45
Actividades de prevención y capacitación en su distrito o comunidad	57,92
Percepción sobre la labor general de la Municipalidad de Cartago	63,35
	<b>70,33</b>

<b>Servicios de salubridad pública.</b>	
<b>Servicio</b>	<b>Nota obtenida</b>
Recolección de Basura	75,81
Reciclaje	69,75
Aseo de Vías	74,9
Agua Potable	80,19
<b>Promedio</b>	<b>75,1625</b>
<b>Servicios de Desarrollo Urbano.</b>	
<b>Servicio</b>	<b>Nota obtenida</b>
Resoluciones de trámites	77,55
Red vial (carreteras, puentes y aceras)	48,26
Alcantarillado pluvial	79,27
<b>Promedio</b>	<b>68,36</b>
<b>Servicios Sociales</b>	
<b>Servicio</b>	<b>Nota obtenida</b>
Programas y actividades educativas,	82,94
Programas Sociales	82,37
Servicio de Policía Municipal	50,45
<b>Promedio</b>	<b>71,92</b>

### **Conclusión:**

Los usuarios consultados, en cada uno de los ítems han expresado su percepción en cuanto a la labor que ha llevado a cabo la Municipalidad, lo cual nos permite indicar que se deben de establecer propósitos de mejora en la calidad de los servicios que presta nuestra institución, es importante señalar que los servicios 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 están altamente capacitados para poder expresar su opinión sobre la percepción, 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.

En relación con la clasificación del grupo denominado **Servicios de Salubridad Pública**, se obtuvo un promedio de **75,16%** que dentro de la escala de valoración IGSM-CGR el cual es una calificación de **“Bueno”**; referente al grupo de clasificación denominado

***Servicios de Desarrollo Urbano*** se obtuvo un promedio de **68,36%** quedando en el rango de calificación de "**Bueno**"; y el grupo de clasificación denominado ***Servicios Sociales*** se obtuvo una calificación de **71,92%** quedando en el rango de "**Bueno**".

## Anexo:

### Estudio de percepción de la calidad de los Servicios básicos y diversificados de la Municipalidad de Cartago.

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos del Cantón Central de Cartago sobre los servicios públicos que brinda la Municipalidad de Cartago, y con ello implementar acciones de mejora continua en la calidad de servicios que se prestan.

Agradecemos su colaboración, la información suministrada es confidencial para fines informativos con el propósito de emprender mejora en los servicios ofrecidos.

1. Por favor seleccione su distrito:

- Oriental
- Occidental
- El Carmen
- San Nicolas
- Agua Caliente
- Guadalupe
- Corralillo
- Tierra Blanca
- Dulce Nombre
- Llano Grande
- Quebradilla
- Otro (Se finaliza cuestionario)

#### Servicios Básicos- SALUBRIDAD

2. ¿La Municipalidad de Cartago brinda en su distrito la Recolección, depósito y tratamiento de residuos? "No" pasa a la pregunta 03

SI ( ) NO ( )

3. ¿Cómo considera el servicio de la Recolección, depósito y tratamiento de residuos brindado en su distrito?

( ) Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( ) Muy malo

4. ¿Realiza el municipio campañas de recolección de residuos valorizables (Reciclaje) en su distrito?

SI ( ) NO ( )

5. ¿Ha dejado sus residuos valorizables (Reciclaje) en el Centro de Acopio Municipal o en las campañas masivas que realiza el municipio? "No" pasa a la pregunta 07

SI ( ) NO ( )

6. ¿Cómo considera las campañas de recolección de residuos valorizables (Reciclaje) que ha realizado el municipio?

( ) Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( ) Muy malo

7. ¿La Municipalidad de Cartago brinda en su distrito el Servicio de aseo de vías y sitios públicos (limpieza y mantenimiento de parques)? “No” pasa a la pregunta 09

SI ( ) NO ( )

8. ¿Cómo considera el Servicio de aseo de vías y sitios públicos brindado en su distrito (limpieza y mantenimiento de parques)?

( ) Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( ) Muy malo

### **Servicios Básicos – DESARROLLO URBANO**

9. ¿Ha realizado en los últimos meses trámites de solicitudes de “Usos de suelo”, “Licencias comerciales o de licores (Patentes), Permisos de construcción”? “No” pasa a la pregunta 11

SI ( ) NO ( )

10. ¿Cuándo solicitó dichos tramites los atendieron en el plazo de ley oportuno (10 días hábiles)?

SI ( ) NO ( )

11. ¿Según su percepción cuál es el estado de la red vial (carreteras, puentes, aceras) municipal de su distrito?

( ) Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( ) Muy malo

12. ¿La Municipalidad de Cartago brinda en su distrito el servicio de Alcantarillado Pluvial? “No” pasa a la pregunta 14

SI ( ) NO ( )

13. ¿Cómo considera servicio el Alcantarillado Pluvial de su distrito?

( ) Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( ) Muy malo

### **Servicios Básicos - SERVICIOS SOCIALES Y COMPLEMENTARIOS**

14. ¿Ha sido participe los programas y actividades educativas, culturales y deportivas de la Municipalidad de Cartago? “No” pase a la pregunta 17

SI ( ) NO ( )

15. ¿Qué le han parecido los programas y actividades educativas, culturales y deportivas del municipio?

( ) Excelentes ( ) Buenos ( ) Regular ( ) Malos ( ) Muy malos

16. ¿Conoce sobre los programas sociales que brinda la Municipalidad de Cartago a la ciudadanía? “No” pase a la pregunta 19

SI ( ) NO ( )

17. Mencione al menos dos actividades o programas sociales organizadas por el municipio de las cuales usted ha participado.

---

18. ¿Qué le han parecido los programas y actividades sociales del municipio?

( ) Excelentes ( ) Buenos ( ) Regular ( ) Malos ( ) Muy malos

**Servicios diversificados: AGUA POTABLE**

19. ¿El Acueducto de la Municipalidad de Cartago presta en su distrito el servicio de Agua Potable? "No" Pase a la pregunta 21

SI ( ) NO ( )

20. ¿Como considera el servicio de agua potable que brinda el municipio en su distrito?

( ) Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( ) Muy malo

**Servicios diversificados: SEGURIDAD**

21. ¿Como considera el servicio de Policía Municipal en su distrito?

( ) Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( ) Muy malo

22. ¿La policía municipal hace rondas en su distrito o comunidad?

SI ( ) NO ( )

23. ¿Se han efectuado actividades de prevención y capacitación en su distrito o comunidad?

SI ( ) NO ( )

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

( ) Excelente ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( ) Muy mala