



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 valoraron aspectos de infraestructura, servicios básicos, sociales, educativos, culturales y deportivos, 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; 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 también propicia la mejora continua de la calidad de dichos servicios.

Fuente de información:

Basada en los lineamientos y metodologías implementados por la Contraloría General de la República, se aplicó una encuesta conformada por 28 ítems, realizada por 237 usuarios de nuestro cantón de manera digital a través de la plataforma de encuestas en línea SurveyMonkey.

No se omite indicar que 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 con correo electrónico para la respectiva participación.

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.

Limitaciones:

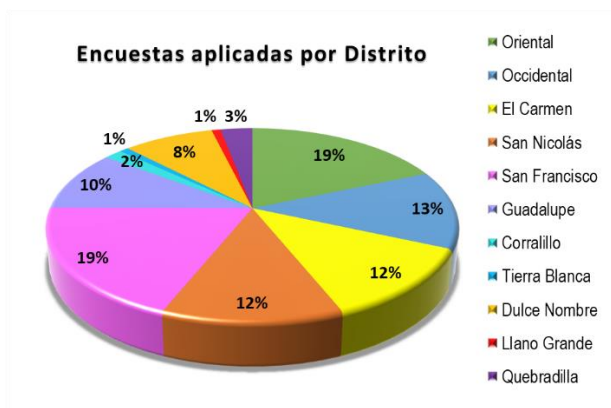
Para la realización del estudio en general se presentaron las siguientes limitaciones:

- La muestra no contempla el posible crecimiento de la población, además de evidenciar una participación no proporcional en relación con sus distritos.
- 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.

Análisis de resultados:

1. Favor indique su distrito:

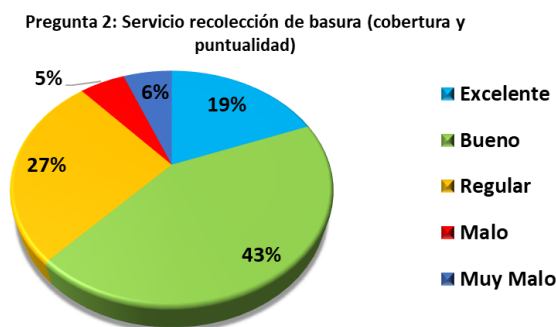
Cantidad de Encuestas aplicadas por Distrito		
N° de Distrito	Distrito	Cantidad de Encuestas
1	Oriental	44
2	Occidental	31
3	Carmen	29
4	San Nicolas	29
5	San Francisco	45
6	Guadalupe	24
7	Corralillo	4
8	Tierra Blanca	2
9	Dulce Nombre	20
10	Llano Grande	2
11	Quebradilla	7
Total		237



Como se indicó anteriormente se aplicaron 237 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 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 Oriental y San Francisco un 19% mientras que Llano Grande y Tierra Blanca fueron los menos participativos con 1%.

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

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,19	45
Bueno	0,43	101
Regular	0,27	63
Malo	0,05	13
Muy Malo	0,06	14
N/A	0,00	1
Total	1	237
Nota:	73	

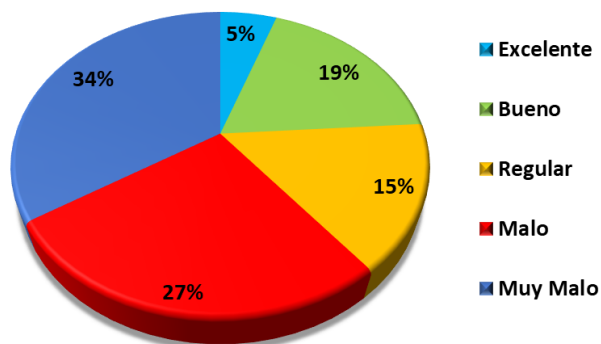


Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio de recolección de basura es bueno, obteniendo una nota de 73 en la prestación de dicho servicio.

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

Pregunta 3: Residuos selectivos-valorizables (programa de reciclaje - centro de acopio)

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,04	10
Bueno	0,15	35
Regular	0,12	29
Malo	0,21	50
Muy Malo	0,27	64
N/A	0,21	49
Total	1	237
Nota:	47	

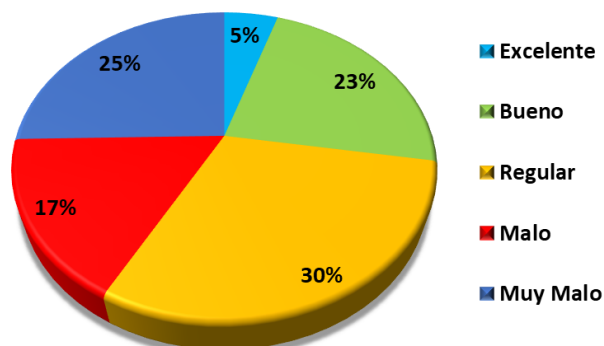


Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio de residuos selectivos-valorizables (programa de reciclaje - centro de acopio) es muy malo, obteniendo una nota de 47 en la prestación de dicho servicio.

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

Pregunta 4: Servicio de Aseo de Vías y Sitios

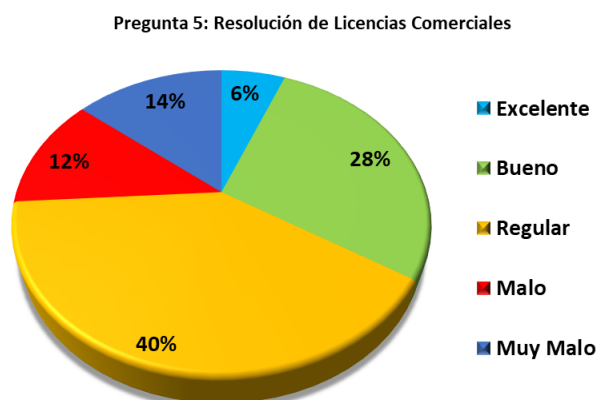
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,05	11
Bueno	0,21	50
Regular	0,28	67
Malo	0,16	37
Muy Malo	0,24	56
N/A	0,07	16
Total	1	237
Nota	53	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el Aseo de Vías y Sitios Públicos es regular, obteniendo una nota de 53 en la prestación de dicho servicio.

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

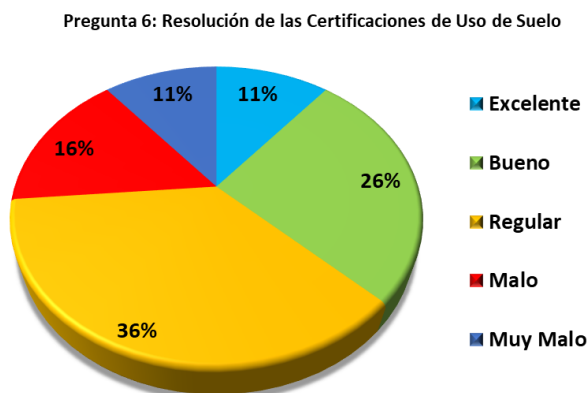
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,03	6
Bueno	0,12	28
Regular	0,17	40
Malo	0,05	12
Muy Malo	0,06	14
N/A	0,58	137
Total	1	237
Nota	60	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que; la resolución de Licencias Comerciales (patentes municipales) es regular, obteniendo una nota de 60 en la prestación de dicho servicio.

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

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,06	14
Bueno	0,14	34
Regular	0,20	47
Malo	0,08	20
Muy Malo	0,06	14
N/A	0,46	108
Total	1	237
Nota:	62	

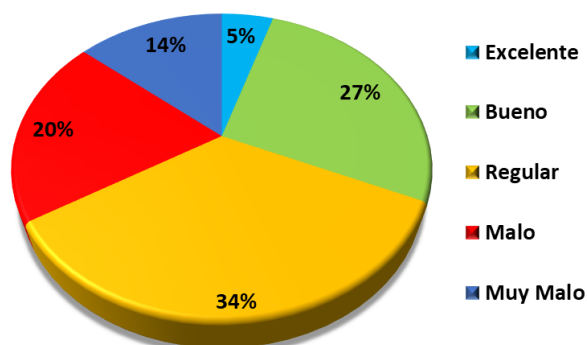


Según la opinión de los encuestados se logra determinar que; la resolución de las Certificaciones de Uso de Suelo es bueno, obteniendo una nota de 62 en la prestación de dicho servicio.

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

Pregunta 7: Resolución de los Permisos de Construcción

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,03	7
Bueno	0,16	39
Regular	0,21	50
Malo	0,12	29
Muy Malo	0,08	20
N/A	0,39	92
Total	1	237
Nota:	58	

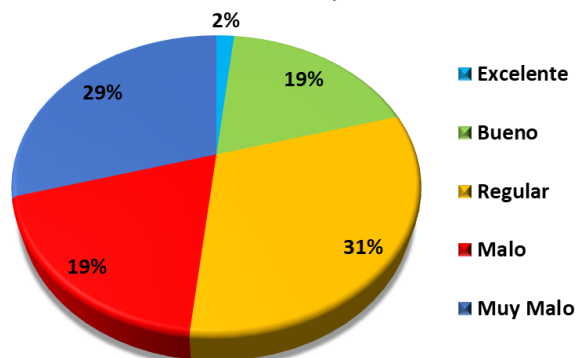


Según la opinión de los encuestados se logra determinar que; la resolución de los Permisos de Construcción es regular, obteniendo una nota de 58 en la prestación de dicho servicio.

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

Pregunta 8: Estado de las calles (condición y superficie de rodamiento)

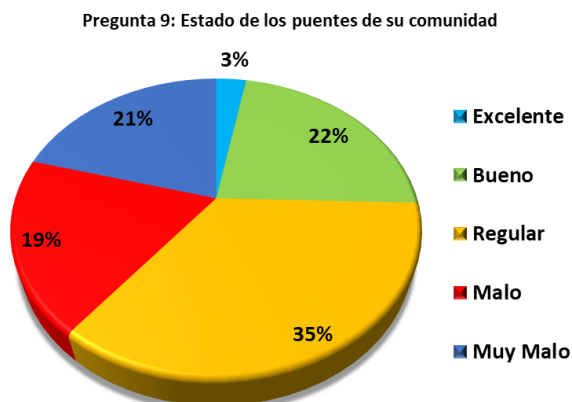
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,02	4
Bueno	0,19	44
Regular	0,31	73
Malo	0,19	44
Muy Malo	0,29	69
N/A	0,01	3
Total	1	237
Nota:	49	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que; el estado de las calles municipales es regular, obteniendo una nota de 49 en la prestación de dicho servicio.

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

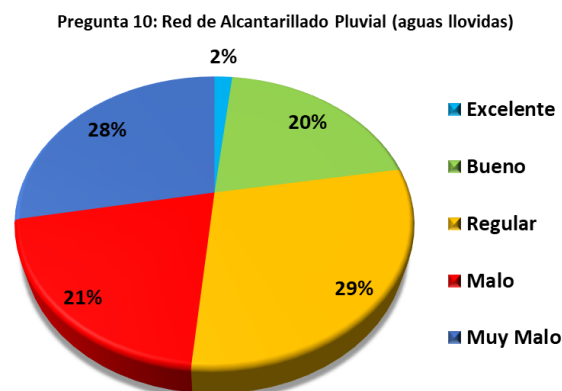
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,03	6
Bueno	0,20	47
Regular	0,31	73
Malo	0,16	39
Muy Malo	0,18	43
N/A	0,12	29
Total	1	237
Nota	54	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que; estado de los puentes municipales es regular, obteniendo una nota de 54 en la prestación de dicho servicio.

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

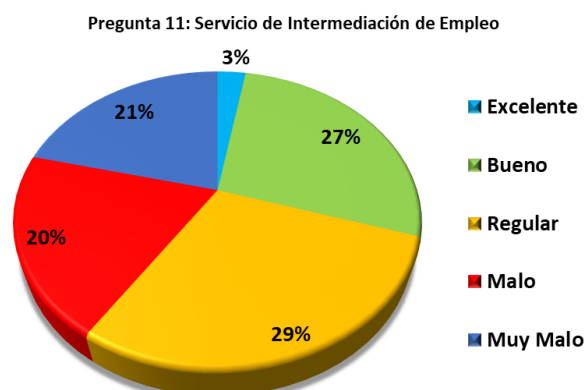
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,02	4
Bueno	0,20	47
Regular	0,28	67
Malo	0,20	47
Muy Malo	0,27	64
N/A	0,03	8
Total	1	237
Nota	50	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que sobre el estado y funcionamiento de la red de Alcantarillado Pluvial (aguas llovidas) es regular, obteniendo una nota de 50 en la prestación de dicho servicio.

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

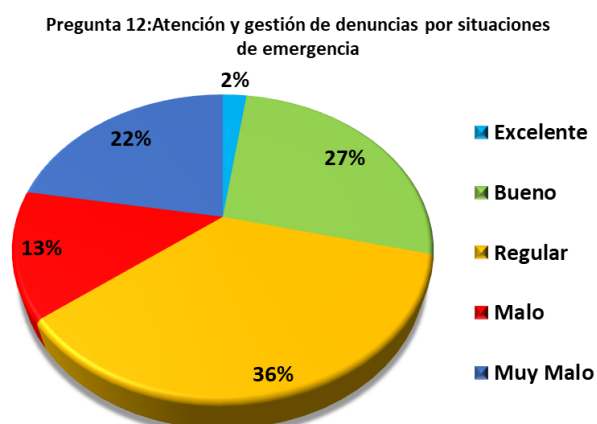
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,02	4
Bueno	0,17	40
Regular	0,18	43
Malo	0,12	29
Muy Malo	0,13	31
N/A	0,38	90
Total	1	237
Nota	54	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio de Intermediación de Empleo es regular, obteniendo una nota de 54 en la prestación de dicho servicio.

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

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,01	3
Bueno	0,15	36
Regular	0,20	48
Malo	0,08	18
Muy Malo	0,13	30
N/A	0,43	102
Total	1	237
Nota:	55	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que la atención y gestión de denuncias por situaciones de emergencia es regular, obteniendo una nota de 55 en la prestación de dicho servicio.

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

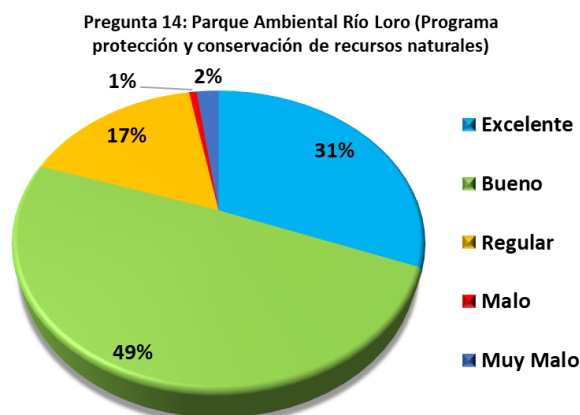
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,03	6
Bueno	0,09	22
Regular	0,10	24
Malo	0,05	12
Muy Malo	0,04	10
N/A	0,69	163
Total	1	237
Nota:	61	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio de atención psicológica a mujeres víctimas de violencia es bueno, obteniendo una nota de 61 en la prestación de dicho servicio.

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

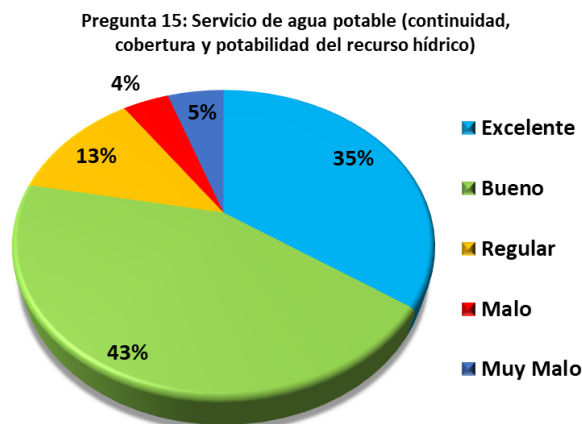
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,19	44
Bueno	0,30	70
Regular	0,10	24
Malo	0,00	1
Muy Malo	0,01	3
N/A	0,40	95
Total	1	237
Nota:	81	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio que se brinda en el Parque Ambiental Río Loro es excelente, obteniendo una nota de 81 en la prestación de dicho servicio.

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?

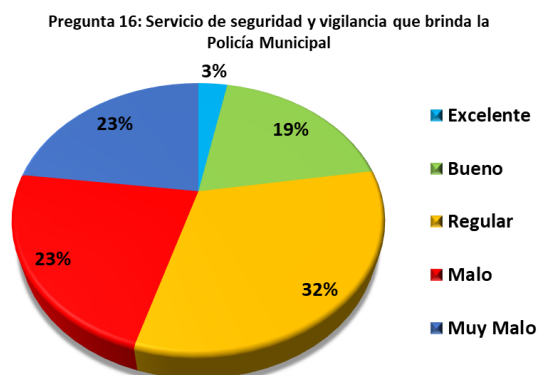
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,31	73
Bueno	0,38	91
Regular	0,11	26
Malo	0,04	9
Muy Malo	0,05	11
N/A	0,11	27
Total	1	237
Nota	80	



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

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

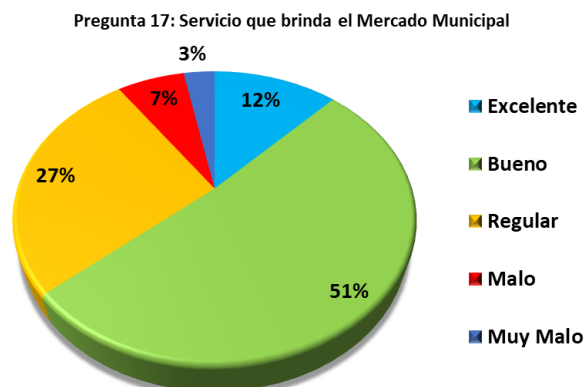
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,03	6
Bueno	0,16	38
Regular	0,27	63
Malo	0,19	44
Muy Malo	0,19	45
N/A	0,17	41
Total	1	237
Nota	51	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio de seguridad y vigilancia que brinda la Policía Municipal es regular, obteniendo una nota de 51 en la prestación de dicho servicio.

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

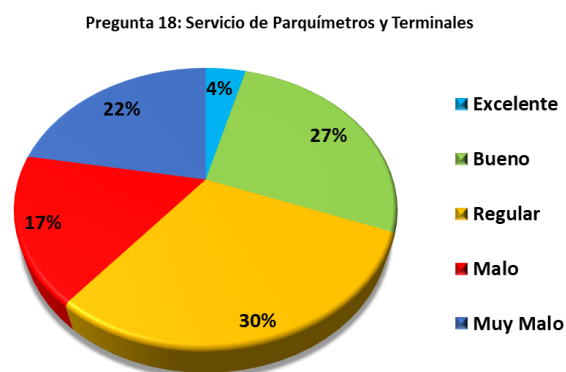
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,10	24
Bueno	0,43	102
Regular	0,22	53
Malo	0,05	13
Muy Malo	0,03	6
N/A	0,16	39
Total	1	237
Nota	73	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio que brinda el Mercado Municipal es bueno, obteniendo una nota de 73 en la prestación de dicho servicio.

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

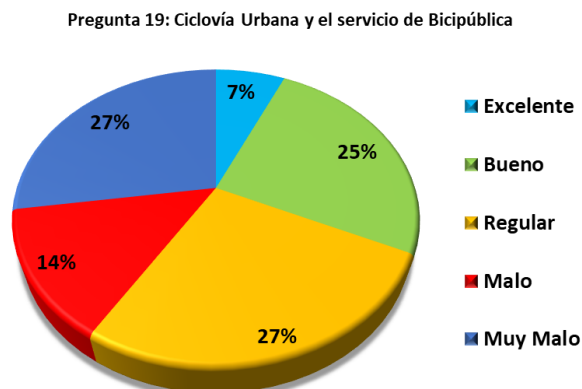
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,03	8
Bueno	0,22	52
Regular	0,24	58
Malo	0,14	33
Muy Malo	0,18	43
N/A	0,18	43
Total	1	237
Nota	55	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio de Parquímetros y Terminales es regular, obteniendo una nota de 55 en la prestación de dicho servicio.

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

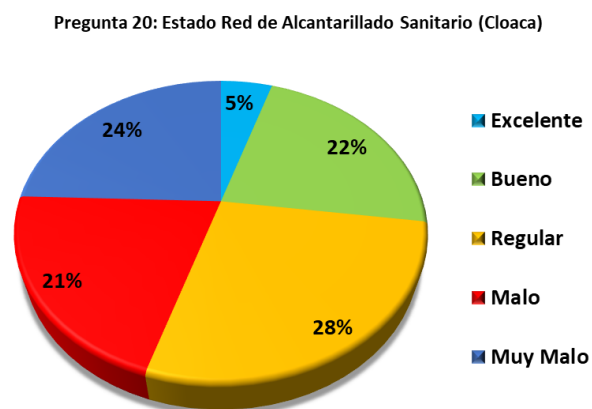
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,05	13
Bueno	0,21	49
Regular	0,22	52
Malo	0,11	27
Muy Malo	0,22	53
N/A	0,18	43
Total	1	237
Nota	54	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio de Ciclovía Urbana y el servicio de Bicipública es regular, obteniendo una nota de 54 en la prestación de dicho servicio.

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

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,04	9
Bueno	0,17	41
Regular	0,22	51
Malo	0,16	38
Muy Malo	0,19	45
N/A	0,22	53
Total	1	237
Nota	53	

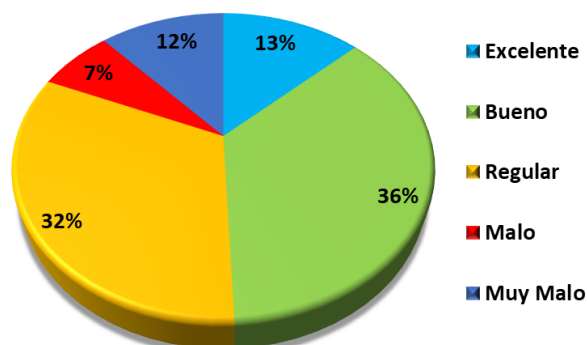


Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el estado de la Red de Alcantarillado Sanitario (Cloaca) es regular, obteniendo una nota de 53 en la prestación de dicho servicio.

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

Pregunta 21: Plataforma digital Mi Muni en Casa de la Municipalidad

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,08	19
Bueno	0,22	53
Regular	0,20	47
Malo	0,04	10
Muy Malo	0,07	17
N/A	0,38	91
Total	1	237
Nota	66	

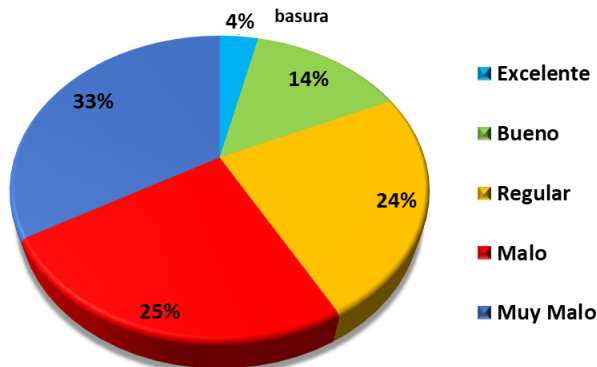


Según la opinión de los encuestados se logra determinar que la plataforma digital Mi Muni en Casa de la Municipalidad es buena, obteniendo una nota de 66 en la prestación de dicho servicio.

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: Servicio de notificación a los propietarios de lotes por: el estado de aceras, lotes en estado de abandono, sin cerca, con basura

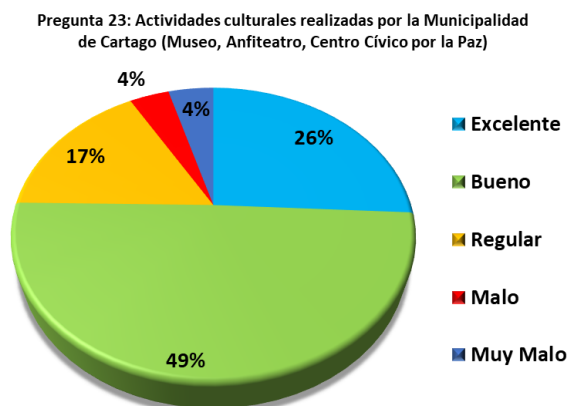
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,02	5
Bueno	0,08	20
Regular	0,14	33
Malo	0,14	34
Muy Malo	0,19	46
N/A	0,42	99
Total	1	237
Nota	46	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que el servicio de notificación a los propietarios de lotes es regular, obteniendo una nota de 46 en la prestación de dicho servicio.

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

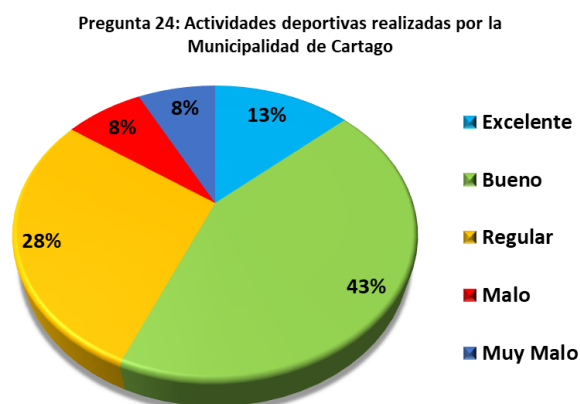
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,20	47
Bueno	0,38	90
Regular	0,13	30
Malo	0,03	7
Muy Malo	0,03	8
N/A	0,23	55
Total	1	237
Nota	78	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que las actividades culturales realizadas por la Municipalidad de Cartago, es bueno, obteniendo una nota de 78 en la prestación de dicho servicio.

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

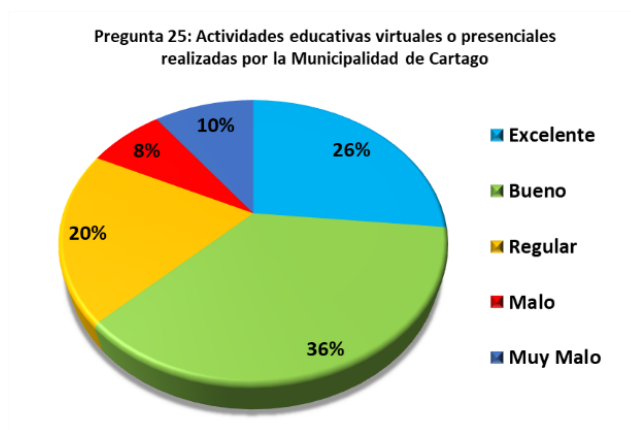
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,10	23
Bueno	0,31	74
Regular	0,21	49
Malo	0,05	13
Muy Malo	0,05	13
N/A	0,27	65
Total	1	237
Nota	69	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que las actividades deportivas realizadas por la Municipalidad de Cartago, es bueno, obteniendo una nota de 69 en la prestación de dicho servicio.

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.)

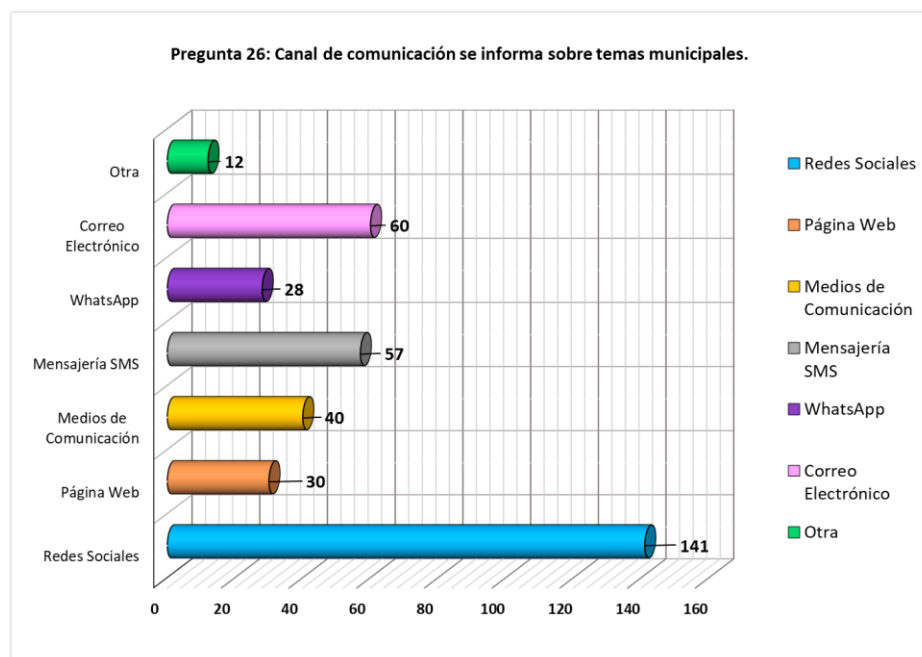
Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,18	42
Bueno	0,24	57
Regular	0,13	31
Malo	0,05	12
Muy Malo	0,07	16
N/A	0,33	79
Total	1	237
Nota	72	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que las actividades educativas virtuales o presenciales realizadas por la Municipalidad de Cartago, es bueno, obteniendo una nota de 72 en la prestación de dicho servicio.

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

Pregunta 26		
Canal	Porcentaje	Cantidad
Redes Sociales	0,38	141
Página Web	0,08	30
Medios de Comunicación	0,11	40
Mensajería SMS	0,15	57
WhatsApp	0,08	28
Correo Electrónico	0,16	60
Otra	0,03	12
Total de Respuesta por Ítem	1	368

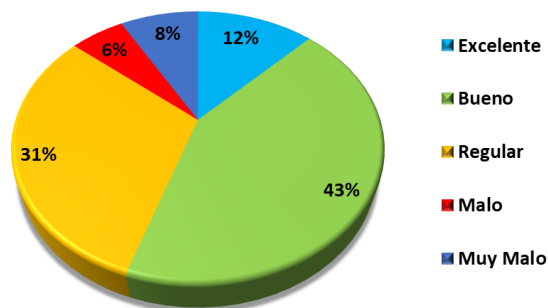


Según la opinión de los encuestados se logra determinar que los canales de comunicación más utilizados por los mismos en temas municipales son; Las redes sociales, el correo electrónico y mensajería de texto no se omite indicar que en este ítem la persona podía marcar más de una opción.

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	0,10	24
Bueno	0,35	83
Regular	0,25	60
Malo	0,05	11
Muy Malo	0,07	16
N/A	0,18	43
Total	1	237
Nota	69	

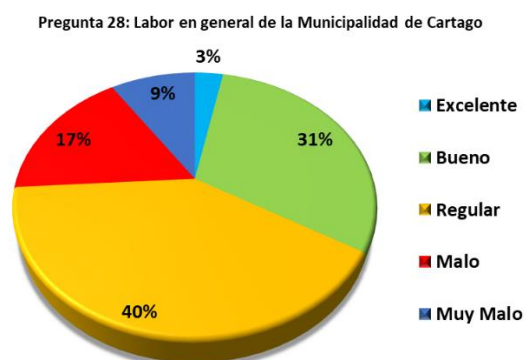
Pregunta 27: Canales de comunicación que utiliza la Municipalidad de Cartago, para la divulgación de noticias y actividades



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que los canales de comunicación que utiliza la Municipalidad de Cartago, para la divulgación de noticias y actividades, es buena, obteniendo una nota de 69 en la prestación de dicho servicio.

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

Criterio	Porcentaje	Encuesta
Excelente	0,03	6
Bueno	0,25	60
Regular	0,33	79
Malo	0,14	33
Muy Malo	0,08	18
N/A	0,17	41
Total	1	237
Nota	60	



Según la opinión de los encuestados se logra determinar que la labor en general de la Municipalidad de Cartago es regular, obteniendo una nota de 60 en la prestación de dicho servicio.

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)

Servicio		Por Resultado	
		Nota	Criterio Cuantitativo según Nota
2	Servicio recolección de basura (cobertura y puntualidad)	73	Bueno
3	Residuos selectivos-valorizables (programa de reciclaje - centro de acopio)	47	Regular
4	Servicio de Aseo de Vías y Sitios	53	Regular
5	Resolución de Licencias Comerciales	60	Regular
6	Resolución de las Certificaciones de Uso de Suelo	62	Bueno
7	Resolución de los Permisos de Construcción	58	Regular
8	Estado de las calles (condición y superficie de rodamiento)	49	Regular
9	Estado de los puentes de su comunidad	54	Regular
10	Red de Alcantarillado Pluvial (aguas llovidas)	50	Regular
11	Servicio de Intermediación de Empleo	54	Regular
12	Atención y gestión de denuncias por situaciones de emergencia	55	Regular
13	Servicio de atención psicológica a mujeres víctimas de violencia	61	Bueno
14	Parque Ambiental Río Loro (Programa protección y conservación de recursos naturales)	81	Excelente
15	Servicio de agua potable (continuidad, cobertura y potabilidad del recurso hídrico)	80	Bueno
16	Servicio de seguridad y vigilancia que brinda la Policía Municipal	51	Regular
17	Servicio que brinda el Mercado Municipal	73	Bueno
18	Servicio de Parquímetros y Terminales	55	Regular
19	Ciclovía Urbana y el servicio de Bicipública	54	Regular
20	Estado Red de Alcantarillado Sanitario (Cloaca)	53	Regular
21	Plataforma digital Mi Muni en Casa de la Municipalidad	66	Bueno
22	Servicio de notificación a los propietarios de lotes por: el estado de aceras, lotes en estado de abandono, sin cerca, con basura	46	Regular
23	Actividades culturales realizadas por la Municipalidad de Cartago (Museo, Anfiteatro, Centro Cívico por la Paz)	78	Bueno
24	Actividades deportivas realizadas por la Municipalidad de Cartago	69	Bueno
25	Actividades educativas virtuales o presenciales realizadas por la Municipalidad de Cartago	72	Bueno
27	Canales de comunicación que utiliza la Municipalidad de Cartago, para la divulgación de noticias y actividades	69	Bueno
28	Labor en general de la Municipalidad de Cartago	60	Regular

Consolidado de notas por servicio		
Nº	Servicio	Nota
2	Servicio recolección de basura (cobertura y puntualidad)	73
3	Residuos selectivos-valorizables (programa de reciclaje - centro de acopio)	47
4	Servicio de Aseo de Vías y Sitios	53
5	Resolución de Licencias Comerciales	60
6	Resolución de las Certificaciones de Uso de Suelo	62
7	Resolución de los Permisos de Construcción	58
8	Estado de las calles (condición y superficie de rodamiento)	49
9	Estado de los puentes de su comunidad	54
10	Red de Alcantarillado Pluvial (aguas llovidas)	50
11	Servicio de Intermediación de Empleo	54
12	Atención y gestión de denuncias por situaciones de emergencia	55
13	Servicio de atención psicológica a mujeres víctimas de violencia	61
14	Parque Ambiental Río Loro (Programa protección y conservación de recursos naturales)	81
15	Servicio de agua potable (continuidad, cobertura y potabilidad del recurso hídrico)	80
16	servicio de seguridad y vigilancia que brinda la Policía Municipal	51
17	Servicio que brinda el Mercado Municipal	73
18	Servicio de Parquímetros y Terminales	55
19	Ciclovía Urbana y el servicio de Bicipública	54
20	Estado Red de Alcantarillado Sanitario (Cloaca)	53
21	Plataforma digital Mi Muni en Casa de la Municipalidad	66
22	Servicio de notificación a los propietarios de lotes por: el estado de aceras, lotes en estado de abandono, sin cerca, con basura	46
23	Actividades culturales realizadas por la Municipalidad de Cartago (Museo, Anfiteatro, Centro Cívico por la Paz)	78
24	Actividades deportivas realizadas por la Municipalidad de Cartago	69
25	Actividades educativas virtuales o presenciales realizadas por la Municipalidad de Cartago	72
26	Canales de comunicación que utiliza la Municipalidad de Cartago, para la divulgación de noticias y actividades	69
27	Labor en general de la Municipalidad de Cartago	60
Promedio general		60,88

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:

- Recolección y tratamiento de residuos solidos
- Recolección de basura reciclable
- Aseo de vías y sitios públicos
- Mantenimiento de parques y ornato
- Mantenimiento de calles y caminos (Red vial)
- Alcantarillado Pluvial
- Desarrollo Urbano (Plan Regulador -Uso de suelo, licencia comercial, permiso de construcción)
- Seguridad y Vigilancia
- Servicios sociales y complementarios
- Servicios Educativos, culturales y deportivos
- Agua Potable
- Seguridad y Vigilancia
- Estacionómetros y terminales
- Alcantarillado Sanitario

Estos a su vez se dividen en tres ejes: Salubridad Pública, Desarrollo Urbano y servicios sociales, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Servicios Básicos.			Servicios Diversificados.		
Salubridad Pública	Desarrollo Urbano	Servicios Sociales	Salubridad Pública	Desarrollo Urbano	Servicios Sociales
Recolección y tratamiento de residuos solidos	Urbanismo	Servicios Sociales y complementarios	Agua Potable	Alcantarillado Sanitario	Seguridad y Vigilancia
Recolección de basura reciclable	Mantenimiento de calles y caminos (Red Vial)	Educativos, culturales y deportivas			Estacionómetros y terminales
Aseo de Vías y Sitios Públicos	Mantenimiento de parques y ornato				Intermediación de Empleo
	Alcantarillado Pluvial				Servicio de atención psicológica a mujeres
					Ciclo Vía Urbana y Bicipública

Servicios de salubridad pública.	
Servicio	Nota obtenida
Recolección de Basura	73
Depósito y tratamiento de residuos	43
Aseo de Vías	53
Agua Potable	80
Promedio	62,25
Servicios de Desarrollo Urbano.	
Servicio	Nota obtenida
Resolución de las Certificaciones de Uso de Suelo	62
Resolución de los Permisos de Construcción	58
Estado de las calles (condición y superficie de rodamiento)	49
Estado de los puentes de su comunidad	54
Resolución de licencias municipal	60
Red de Alcantarillado Pluvial (aguas llovidas)	50
Promedio	55,5
Servicios Sociales	
Servicio	Nota obtenida
Servicio de Intermediación de Empleo	54
Servicio de atención psicológica a mujeres víctimas de violencia	61
Servicio de Parquímetros y Terminales	55
Ciclo vía Urbana y el servicio de Bici pública	54
Actividades culturales realizadas por la Municipalidad de Cartago. (Museo, Anfiteatro, Centro Cívico por la Paz)	78
Actividades deportivas realizadas por la Municipalidad de Cartago	69
Actividades educativas virtuales o presenciales realizadas por la Municipalidad de Cartago	72
Canales de comunicación que utiliza la Municipalidad de Cartago, para la divulgación de noticias y actividades	69
Promedio	64

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. Se evidenció que, para efectos de los instrumentos aplicados en línea, algunos de los usuarios dejaron de contestar a partir del ítem 12 (41 instrumentos omitidos), lo cual se puede deber entre otras cosas a la extensión del instrumento, falta de interés, desconocimiento de los servicios, entre otros.

En relación con la clasificación del grupo denominado ***Servicios de Salubridad Pública***, se obtuvo un promedio de **62,25%** 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 **55,5%** quedando en el rango de calificación de “**Regular**”; y el grupo de clasificación denominado ***Servicios Sociales*** se obtuvo una calificación de **64%** quedando en el rango de “**Bueno**”.

En el cuadro de Escala de Valoración IGSM-CGR se obtuvieron 1 servicio “Excelente”, 3 servicios o variables en un rango de “Regular”, 5 en rango de “Bueno”, en donde se destaca que las 3 mayores notas obtenidas clasificadas por servicios fueron:

Canales de comunicación que utiliza la Municipalidad de Cartago para la divulgación de noticias y actividades	
Servicio	Nota obtenida
Agua Potable	80
Depósito y tratamiento de residuos	73
Aseo de Vías	53
Servicios de Desarrollo Urbano.	
Servicio	Nota obtenida
Resolución de las Certificaciones de Uso de Suelo	62
Resolucion de licencias comerciales	60
Resolución de los Permisos de Construcción	58
Servicios Sociales	
Servicio	Nota obtenida
Actividades culturales realizadas por la Municipalidad de Cartago (Museo, Anfiteatro, Centro Cívico por la Paz)	79
Actividades educativas virtuales o presenciales realizadas por la Municipalidad de Cartago	75
Canales de comunicación que utiliza la Municipalidad de Cartago para la divulgación de noticias y actividades	70

Fuentes Consultadas:

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

Municipalidad de Cartago. (2022). *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

Municipalidad de Cartago. (2022). *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/mision-vision-y-valores/>

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)

[illegible]

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	N/A
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

- ☐ 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).

[illegible]