



Cartago, 04 de junio 2025

AGC-OF-121-2025

001 de 001 págs.

Señor  
Mario Redondo Poveda  
Alcalde, Municipalidad de Cartago.

**Asunto:** Informe sobre labores realizadas en el mes de mayo 2025 por el equipo de Gestión al Ciudadano.

Estimado señor:

Un gusto saludarle, en atención al cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO), referente a la meta “Gestionar de forma efectiva y oportuna las consultas, inconformidades, denuncias, necesidades, percepciones y expectativas interpuestas por los contribuyentes y ciudadanos para la mejora continua de los servicios de nuestro Cantón.” Me permito respetuosamente me permito cuantificar las diferentes tareas para el debido cumplimiento.

Atención de correos electrónicos	241
Atenciones presenciales	38
Atención de Llamadas telefónicas	121
Registro de Trámites en el sistema denominado “Contraloría de Servicios”	36
Seguimiento por correo electrónico a trámites ingresados por el CORE Tributario para el cumplimiento de plazos de la institución.	392
Seguimiento de casos varios por medio de correo electrónico o llamada telefónica.	32
Denuncias recibidas por el sitio Web.	22
Oficios realizados.	27
Seguimiento de correspondencia remitida a otras Áreas o Departamentos por correo electrónico.	10

En atención a la realización de los Informes de percepción para conocer el Índice de Satisfacción de Servicios Municipales me permito indicar que ya se procedió con la actualización y divulgación de la primer encuesta semestral para la respectiva recepción de respuestas.

Cordialmente,

Licda. Pilar Cerdas Flores  
Encargada de la Unidad de Gestión al Ciudadano

PCF/pcf.-  
Anexo: Sin anexo  
Copia: Archivo.

**[www.muni-carta.go.cr](http://www.muni-carta.go.cr)** Tel.: (506) 2550-4400 (506) 2550-4600 Fax: (506) 2551-1057 Apdo.: 298-7050  
Unidad de Gestión al Ciudadano Ext.:4665. [portal@muni-carta.go.cr](mailto:portal@muni-carta.go.cr)