



MUNICIPALIDAD
MONTES DE OCA

MUNICIPALIDAD DE MONTES DE OCA

Contraloría de Servicios

Informe Anual de Gestión
2016

Licda. Keren Vargas Acuña

Marzo 2017

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Antes de la llegada de Cristóbal Colón a nuestro país en 1502, el territorio que en la actualidad le corresponde al Cantón de Montes de Oca, estuvo habitado por indígenas del llamado Reino Huetar de Occidente, que según se sabe, fueron dominios del Cacique Garabito.

Por el año de 1700 se conocía lo que es hoy como San Pedro de Montes de Oca, con el nombre de Santiago de Granadilla. Muchos afirman que existe una marcada referencia al terreno, que es el testamento del Capitán español Francisco Antonio Badilla.

Posteriormente la población de Santiago de la Granadilla, se le cambió el nombre de Villa de San Pedro del Mojón, cuya denominación provino del mojón (piedra grande) que señalaba el límite geográfico entre el distrito de Montes de Oca con San José, el mismo se conoció como El Mojón de la Legua de Curridabat.

En la administración de don Alfredo González Flores, el 2 de agosto de 1915, en la ley No. 45 se le otorgó el título Villa a la población de San Pedro, cabecera cantonal. El 14 de noviembre de 1965 en la Administración de don Mario Echandi Jiménez, se decretó la Ley No. 2874 que le confirió a la Villa de San Pedro, categoría de Ciudad.

El nombre del cantón 15 de la Provincia de San José, en un sincero homenaje a don Faustino Montes de Oca, quien fue un ilustre ciudadano interesado abiertamente por las necesidades y el progreso de esta comunidad. Nació en la Ciudad de San José el 19 de octubre de 1859, y falleció en la misma, el 18 de octubre de 1902. En 1896 se destacó como representante en la Cámara de Diputados.

En el mes de marzo del año 2000, se implementó en la Municipalidad de Montes de Oca la Oficina de Contraloría de Servicios, con el fin de atender los reclamos, darles seguimiento y respuesta oportuna. El Reglamento fue publicado en el Diario Oficial, La Gaceta N° 212 del 6-11-2002.

a. Misión:

“Somos un equipo de personas comprometidas con el desarrollo integral del Cantón de Montes de Oca, mediante una gestión de calidad, innovadora, participativa e incluyente; brindando servicios de manera eficaz, eficiente y transparente”

b. Visión:

“La Municipalidad de Montes de Oca lidera el desarrollo integral del cantón a fin de garantizar calidad de vida a sus habitantes.”

c. Valores:

- ✓ Plenitud laboral
 1. Construcción del bien común
 2. Trabajo en equipo
 3. Efectividad
 4. Satisfacción al cliente
 5. Transparencia
- ✓ Plenitud Ciudadana
 6. Civismo
 7. Identidad cantonal
 8. Formación de consciencia
- ✓ Plenitud Humana
 9. Respeto
 10. Honestidad
 11. Honradez
 12. Humildad
 13. Disciplina
 14. Perseverancia

d. Objetivos Generales Institucionales (PEM 2013-2017)

- ✓ Fomentar el desarrollo organizacional en las distintas áreas estratégicas para aumentar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios brindados a las personas.
- ✓ Mejorar la infraestructura y equipamiento del cantón con una perspectiva de accesibilidad y propiciando la coordinación y ejecución de programas, proyectos y acciones concertadas con diversos actores sociales, dirigidos a elevar la competitividad de Montes de Oca.

- ✓ Desarrollar las estrategias ambientales propuestas a un plazo de 5 años impactando positivamente como un cantón reconocido a nivel nacional por su gestión ambiental local.
- ✓ Mejorar todas las políticas, gestiones y procedimientos de control de las dependencias municipales que tienen a cargo el desarrollo urbanístico del cantón.
- ✓ Diseñar e implementar programas y proyectos sociales con una perspectiva integral dirigida a mejorar el nivel de calidad de vida de todos los grupos poblacionales del cantón.
- ✓ Fomentar a través de la cooperación y el desarrollo de acciones conjuntas con diversos actores sociales la generación de oportunidades reales de empleo, la creación de pequeñas y medianas empresas y el aprovechamiento de la tecnología, enfocadas en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del cantón.
- ✓ Implementar diversos mecanismos de control y evaluación de los servicios públicos que se prestan en la Municipalidad.
- ✓ Ejecutar proyectos para la construcción, reconstrucción y mantenimiento de la infraestructura vial del cantón, incluyendo una adecuada señalización y demarcación que fomenten el ordenamiento vial y mejoren la competitividad del cantón.

e. Tipos de servicios que brinda la institución

Servicios institucionales	
1. Aseo de vías y sitios públicos.	7. Construcción de aceras
2. Mantenimiento de caminos y calles cantonales.	8. Administración de Cementerios.
3. Mantenimiento de Parques y obras de ornato	9. Notificación a los dueños de lotes para su limpieza.
4. Recolección y tratamiento de residuos sólidos.	10. Notificación a dueños para construcción de aceras.
5. Recolección de residuos valorizables (reciclable).	11. Verificación Catastral

6. Alcantarillado Pluvial.	12. Parquímetros
	13. Atención de emergencias cantonales
Trámites institucionales	
1. Trámite solicitud de patentes.	6. Trámite no afectación del impuesto de bienes inmuebles.
2. Trámite para solicitud de permiso de construcción.	7.Desfogue pluvial
3. Trámite de solicitud de uso de suelo	8.Ajuste del valor e impuestos por avance de obra
4. Trámite de solicitud de visado y alineamiento.	9.Determinación de montos de compensación de tributos
5.Trámite para declaración de bienes inmuebles	10.Resolución DES
Programas, proyectos o actividades para el desarrollo cantonal	
1. Oficina de la mujer.	6. Asignación de becas.
2. Oficina de Desarrollo Social.	7. Bolsa de empleo.
3. Centro de Cuido y Desarrollo Infantil (CECUDI).	8. Proyecto de Avalúos.
4.Centro de Atención a la Persona Adulta Mayor	9. Actualización de la plataforma de valores de terreno.
5. Comité Cantonal de Deportes y Recreación de Montes de Oca.	

Fuente: Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Montes de Oca

II. INFORMACIÓN REFERENCIAL DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES

a- DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

Nombre Completo: Marcel Soler Rubio

Correo electrónico: msolerr@montesdeoca.go.cr

Profesión: Politólogo

Teléfono: 2280-5589 ext. 169 o 171 (Secretaria, Gabriela Mata Barrantes)

b- DATOS DEL CONTRALOR (A) DE SERVICIOS:

- ✓ **Nombre Completo:** Keren Vanessa Vargas Acuña
- ✓ **Correo electrónico:** kvargasa@montesdeoca.go.cr
- ✓ **Profesión:** Administradora de Negocios con énfasis en recursos humanos
- ✓ **Teléfono:** 2280-5589 ext. 173 / 8323-2119 / 8966-2103
- ✓ **Grado Académico:** Se debe marcar **sólo** el grado académico superior obtenido
Diplomado () Bachillerato () Licenciatura (X) Post-Grado ()
- ✓ **Puesto:** Profesional 2B
- ✓ **Tipo de nombramiento:** Propiedad () Interino (X)* Período de prueba
- ✓ **Desempeño en el cargo:** Sin recargo (X) Con recargo ()
- ✓ **Fecha de nombramiento como Contralor:** *enero 2017*
- ✓ **Tiempo en el cargo como Contralor:** 0 Años 2 Meses

c- DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:

- ✓ **Fecha de creación de la CS:** Marzo 2000
- ✓ **Dirección (de la institución):** Montes de Oca, San Pedro, Costado norte del
parque John F. Kennedy,
- ✓ **Ubicación física de la CS:** Palacio Municipal, primer piso
- ✓ **Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00a.m. a 4:00p.m.
- ✓ **Correo electrónico:** contraloria@montesdeoca.go.cr
- ✓ **Correo electrónico adicional:** kvargasa@montesdeoca.go.cr

- ✓ **Teléfono (s):** 2280-5589 ext. 173, 8323-2119, 8966-2103
- ✓ **Fax:** 2281-2219
- ✓ **Sitio web institucional donde se visualice la CS:** www.montesdeoca.go.cr

d- NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:

Posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento?

Si (X) No ()

Emitido en setiembre 2004, aprobado por el Concejo Municipal de Montes de Oca en Sesión Extraordinaria N° 82-2004 y publicado en el Diario Oficial la Gaceta N° 244 del 14 de diciembre de 2004. (Ver anexo 1)

e- UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL

La Oficina de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Montes de Oca, es una unidad staff con dependencia jerárquica directa de la Alcaldía Municipal. Se adjunta organigrama. (Ver anexo 2)

¿Considera usted que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?

Si (X) No ()

Explique en uno u otro caso, las razones que lo justifican.

El artículo 11 de la Ley 9158 señala: "...se crean las contralorías como órganos adscritos al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones...", al depender directamente de la Alcaldía, que es el jerarca superior administrativo, se cumple con lo solicitado.

f- RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

En este apartado se debe presentar la información respecto a los diversos recursos con

que cuenta la CS para el desarrollo de sus funciones.

❖ **Recurso Humano:** no se cuenta con personal de apoyo.

❖ **Recursos Presupuestarios:**

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

Si ()	Indique el Monto: _____
No (X)	Depende del Programa I, Administración General. Monto: ø3.750.000,00

❖ **Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo**

En este acápite sírvase anotar con X en la columna SI o NO según corresponda, de contar con el recurso, anotar en la columna final "Cantidad" el número de unidades de que dispone.

Si no cuentan con modificaciones en la disposición de los recursos, se anota la misma información del año de gestión anterior.

Recursos físicos	Si	No	Cantidad*
-Espacio físico (oficina) propio	X		
-Espacio físico - adecuado		X	
Fax		X	
Teléfono	X		1
Línea telefónica propia		X	
Computadora(s)	X		1
Impresora	X		1

Fotocopiadora		X	
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Acceso a Internet	X		
Scanner	X		1
Cámara fotográfica		X	
Computadora portátil (laptop)		X	
Proyector (video beam)		X	
Grabadora		X	
Pantalla		X	
Pizarras		X	
Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.): No			

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

Observaciones:

- Fax: no se cuenta con fax propio, sin embargo se pueden recibir en el archivo institucional o el de la Alcaldía, y estas trasladan lo correspondiente.
- No se cuenta con un número directo, pero si con una extensión de la central telefónica.
- No se cuenta con fotocopiadora propia, pero se utiliza la del Despacho de la Alcaldía

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

- a) Indique los instrumentos que utiliza la CS para conocer la percepción que tiene la ciudadanía de su labor contralora y marque también los instrumentos que utiliza para medir percepción de las personas usuarias sobre los servicios/productos que brinda la institución.

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre servicios/productos institucionales (Marcar con X)
Cuestionarios con entrevistador		X
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		X
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias		
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades		X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: Indique: _____		

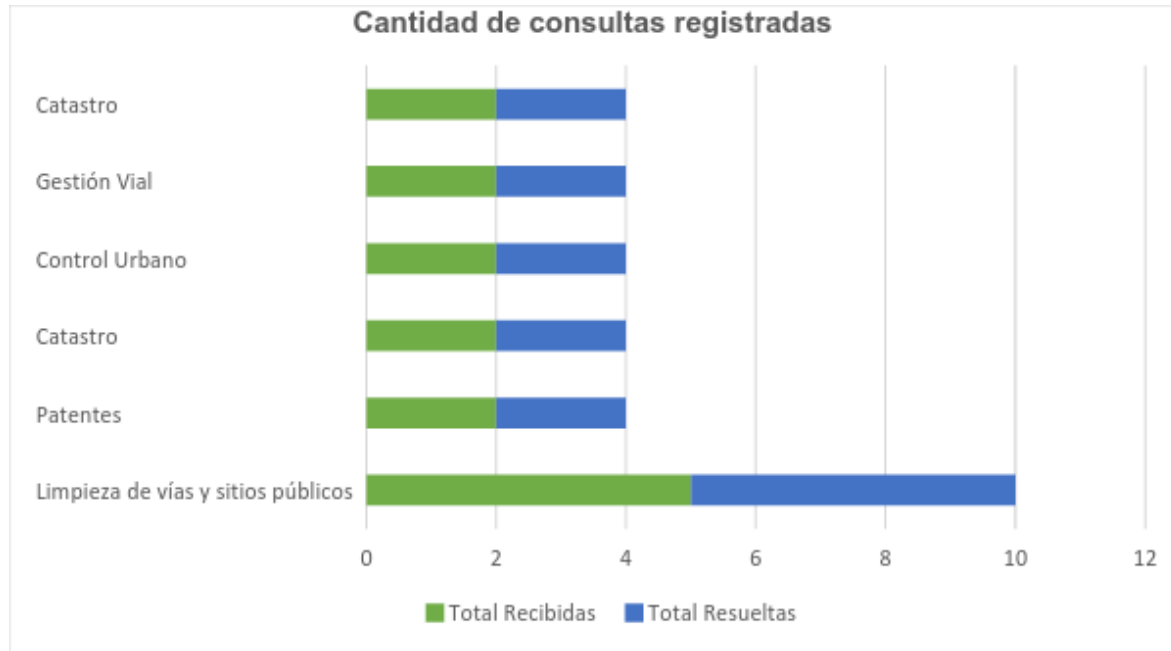
Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

IV. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Se adjuntan las tablas y sus respectivos gráficos que incluyen la clasificación de las denuncias recibidas durante el periodo 2016, cabe aclarar que no se recibieron denuncias que se pudieran clasificar dentro de las dimensiones instalaciones, trato a los usuarios y otras, así como tampoco se identificaron quejas a nivel interno de la institución, según el registro de denuncias.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Limpieza de vías y sitios públicos	5	5	100,00%
2	Patentes	2	2	100,00%
3	Catastro	2	2	100,00%
4	Control Urbano	2	2	100,00%
5	Gestión Vial	2	2	100,00%
6	Catastro	2	2	100,00%
TOTAL		15	15	100,00%

Fuente: Elaboración propia Secretaría Técnica MIDEPLAN

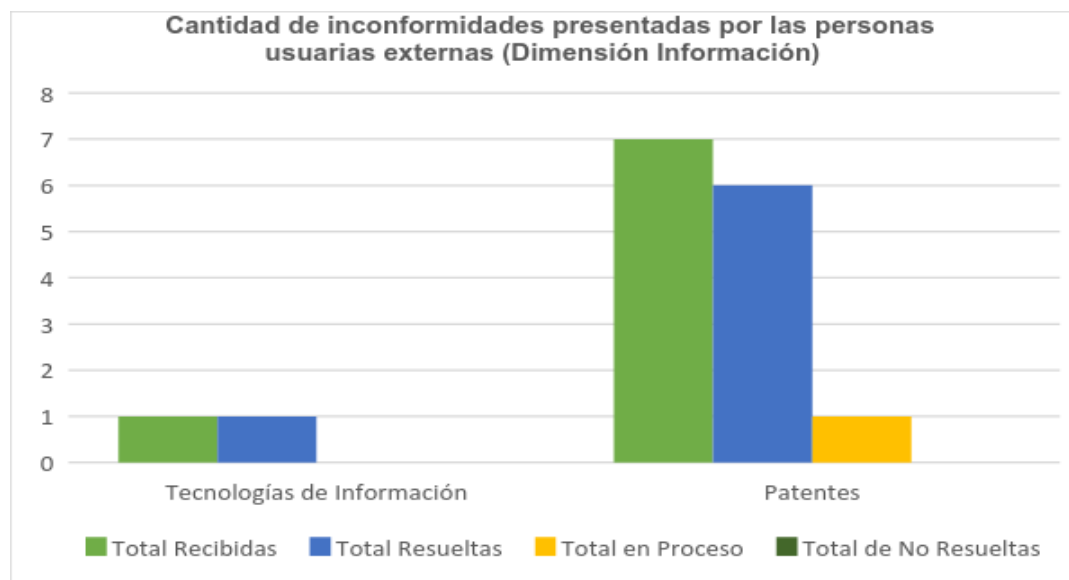


Fuente: Elaboración propia CS Municipalidad Montes de Oca

Se registraron una mayor cantidad de consultas para la Unidad de Limpieza de Vías y Sitios Públicos, con un total de 5 consultas, para el resto de los departamentos señalados fueron 2 consultas. Todas las consultas recibidas fueron atendidas.

Tabla 2									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Información)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ¹⁴	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Página Web institucional	Tecnologías de Información	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Consulta montos o requisitos	Patentes	7	6	1	0	85,71%	14,29%	0,00%
TOTAL			8	7	1	0	87,50%	12,50%	0,00%

Fuente: Elaboración Secretaría Técnica MIDEPLAN

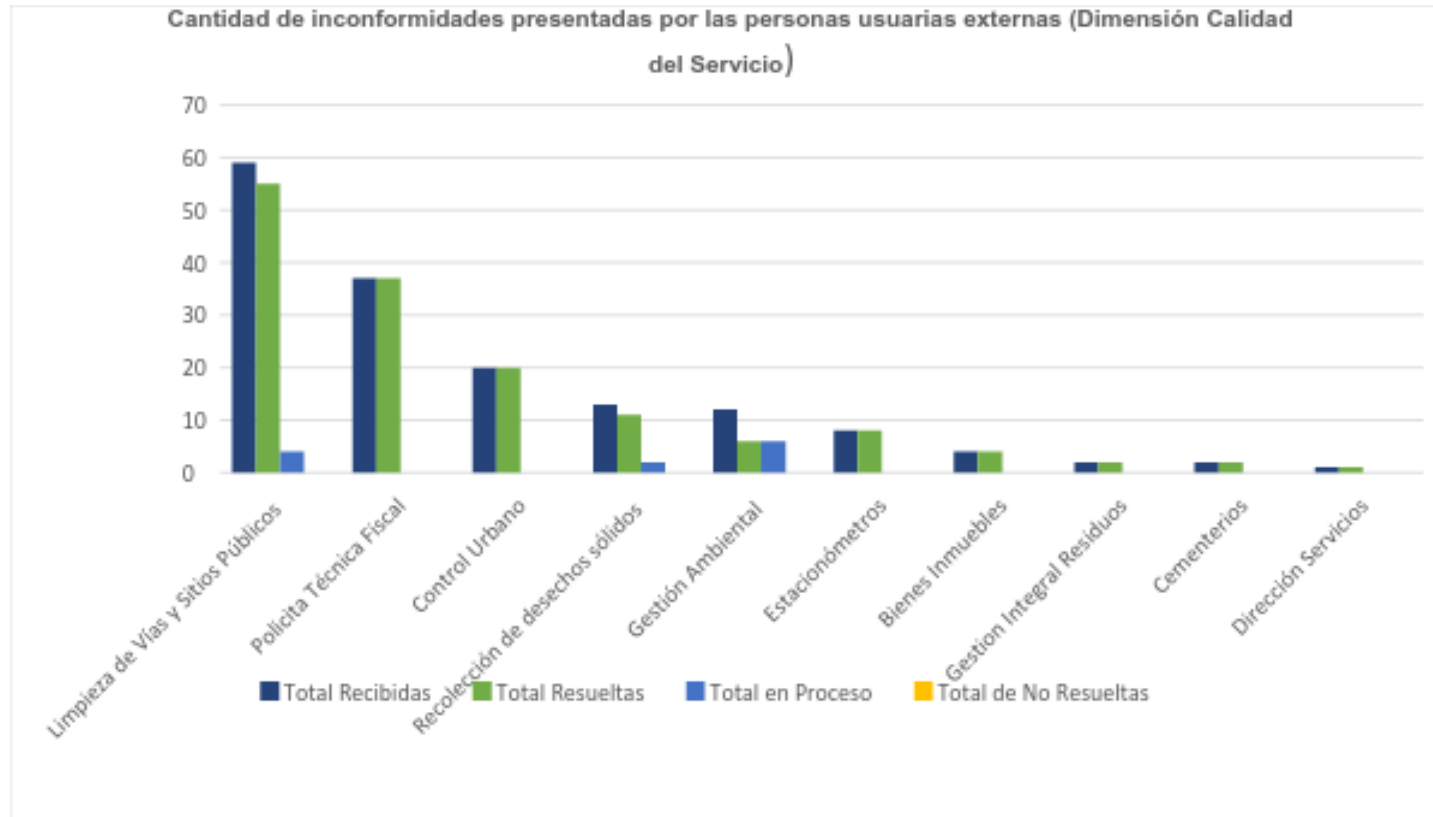


Fuente: Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Montes de Oca

En la dimensión Información, únicamente tenemos un total de 8 inconformidades recibidas, una con respecto al estado de la página web institucional, tema que afecta directamente el Departamento de Tecnologías de la Información, la misma fue resuelta. El Departamento de Patentes tiene 7 inconformidades por asuntos afines a solicitud de aclaración de requisitos para trámites o información sobre el estado de resolución de los mismos, 6 fueron resueltas y una se encuentra en proceso, según la tabla de seguimiento.

Tabla 4									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Calidad del Servicio)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	No prestación del servicio	Limpieza de Vías y Sitios Públicos	59	55	4	0	93,22%	6,78%	0,00%
2	Solicitudes de inspección de obras	Policía Técnica Fiscal	37	37	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Tiempo resolución permisos constructivos	Control Urbano	20	20	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Camión recolector no pasó	Recolección de desechos sólidos	13	11	2	0	84,62%	15,38%	0,00%
5	Poda de árboles	Gestión Ambiental	12	6	6	0	50,00%	50,00%	0,00%
6	Parqueo de vehículos mal estacionados	Estacionómetros	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Trámites de exoneración	Bienes Inmuebles	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Recolección residuos valorizables	Gestión Integral Residuos	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Limpieza cementerios	Cementerios	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Mantenimiento parques	Dirección Servicios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			158	146	12	0	92,41%	7,59%	0,00%

Fuente: Elaboración Secretaría Técnica MIDEPLAN



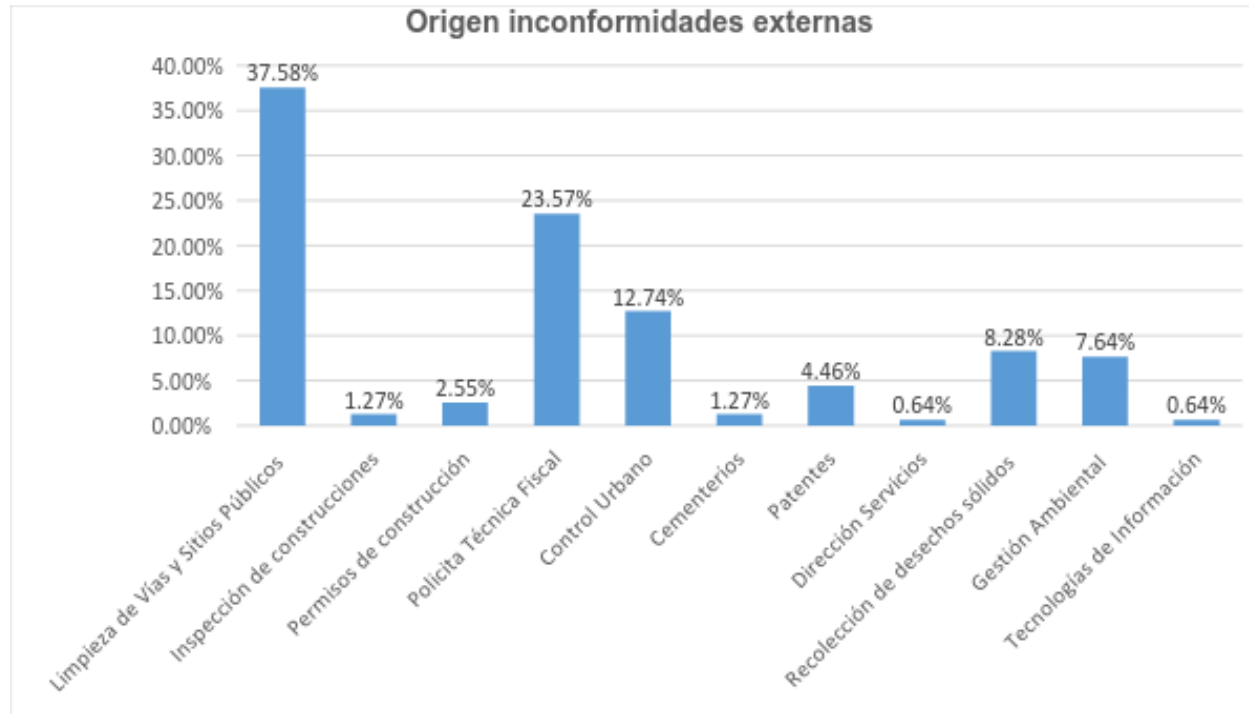
Fuente: Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Montes de Oca

En la clasificación de las denuncias externas, según la dimensión de calidad de servicios, el área que recibió una mayor cantidad de denuncias es el Departamento de Limpieza de Vías y Sitios Públicos, por la no prestación del servicio o prestación de forma irregular, en segundo lugar tenemos la Oficina de la Policía Técnica Fiscal a cargo del Departamento de Control Urbano, debido a la falta de

control de construcciones sin permisos municipales o bien por solicitudes de inspección no realizadas, en tercer lugar tenemos el Departamento de Control Urbano por razones de incumplimiento de plazos, o excesivos plazos de resolución que debe esperar el usuario-a para recibir su permiso constructivo.

Tabla 7			
Origen de las inconformidades externas			
No.	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
3	Limpieza de Vías y Sitios Públicos	59	35,98%
9	Inspección de construcciones	37	22,56%
8	Permisos de construcción	20	12,20%
4	Recolección de desechos sólidos	13	7,93%
5	Gestión Ambiental	12	7,32%
9	Estacionómetros	8	4,88%
2	Patentes	7	4,27%
10	Bienes Inmuebles	4	2,44%
6	Gestión Integral Residuos	2	1,22%
7	Cementerios	2	1,22%
1	Tecnologías de Información	1	0,61%
TOTAL ^{1/}		164	100,00%

Fuente: Elaboración Secretaría Técnica MIDEPLAN



Fuente: Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Montes de Oca

Durante el 2016, el 37,58% de las denuncias se recibieron para la Unidad de Limpieza de Vías y Sitios Públicos, el 23,57% para la Unidad de Control Urbano, el tercer lugar para el Departamento de Control Urbano con un 12,74%.

La mayoría de los funcionarios del Servicio de Limpieza de Vías y Sitios Públicos, han alcanzado una edad que no les permite desempeñar la función o bien por recomendación médica se han tenido que trasladar a realizar otras funciones distintas, por esta razón para este 2017, se asignaron recursos para la contratación de una empresa externa que preste el servicio, con el fin de brindar mayor cobertura, esperando reducir el porcentaje de denuncias.

V. APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA

Se justifica el presente apartado, ya que recién se asumió el cargo en esta Contraloría el pasado mes de enero del año en curso. Razón por la cual no es posible exponer las iniciativas y experiencias solicitadas.

VI. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Deficiencia institucional
1. Carencia de recursos para capacitación al personal.
2. Poca comunicación con la ciudadanía (proyectos).
3. Incumplimiento en la atención de plazos de resolución de trámites.
4. Carencia de calidad en prestación de servicios
5. Carencia de recursos para la atención y reparación de la red vial cantonal
6. Carencia de sistemas de comunicación entre la contraloría y la ciudadanía. (enlaces página web, buzón digital, sistemas de control y registro)
7. Carencia de un espacio adecuado con mobiliario necesario (confidencialidad y comodidad)

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

VII. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CS

Las principales necesidades que tiene la CS para llevar a cabo su labor de mejor manera, son las siguientes:

- a. Capacitación
- b. Personal de apoyo administrativo

- c. Apoyo e impulso de jerarcas en proyectos
- d. Dotación de presupuesto para ejecutar los planes de trabajo

La capacitación se requiere en temas como por ejemplo:

- a) Servicio al cliente, manejo de clientes difíciles, etiqueta y protocolo, organización municipal, LESCO, idiomas, atención de personas con capacidades diferentes.
- b) Las áreas específicas son personal plataforma de servicios, oficiales de seguridad, secretarias, auxiliares administrativos y otros que interactúen directamente con el público o intervengan en la realización de actividades comunales y/o proyectos.

VIII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

Recomendación emitida ¹	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final ³	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO ²			
Ampliar el horario de trabajo; el horario actual con el que cuenta la Contraloría de Servicios es muy reducido, y esto genera que los proyectos planteados no se ejecuten a la velocidad que se desea, a pesar de ello, se ha tratado de cubrir con lo programado. (Propuesta de Plan de Trabajo 2016. Anexo 3)	X		1.Inclusión de una plaza a tiempo completo de profesional 2B en el presupuesto ordinario 2017, para la contraloría de servicios	Aprobado por el Concejo Municipal. AC-625-16 (Anexo 5)	
Se ha presentado un	X		Se incluyó en el	Aprobado por	

<p>recargo de funciones en otros departamentos (Dirección Administrativa) para recibir las denuncias o consultas emitidas por los vecinos, esto ocasiona que el trabajo de los compañeros se vea interrumpido constantemente.</p> <p>(Propuesta de Plan de Trabajo 2016. Anexo 3)</p>		<p>presupuesto 2017 recursos para realizar un proyecto de fortalecimiento municipal, que busca obtener una propuesta de modelo de desarrollo organizacional actualizado mediante una modernización institucional a través de una transformación de la municipalidad como organización ágil flexible y con visión empresarial.</p>	<p>el Concejo Municipal. AC-625-16 (Anexo 5)</p>	
<p>Es necesario contar con un horario de inspección para verificar tanto la información que emite el denunciante, como para corroborar los trabajos ejecutados y dar respuestas acertadas a</p>	<p>X</p>	<p>Se giró una Directriz para para el uso de vehículos municipales, previa solicitud y coordinación con Servicios</p>	<p>Directriz 3-2017. (Anexo 6)</p>	

<p>los vecinos. Por lo cual, el uso de los vehículos municipales es indispensable.</p> <p>(Propuesta de Plan de Trabajo 2016. Anexo 3)</p>			<p>Generales, quedando los vehículos municipales a disposición de quien los requiera y no por departamentos.</p>		
<p>Para ejecutar proyectos que involucren la participación ciudadana como por ejemplo, ferias de servicios, reuniones con los vecinos, actividades constructivas se requiere de un presupuesto, para la confección de los materiales que se requieren, como volantes, brochure, hojas de recopilación de denuncia y todo lo que se requiera para el cumplimiento de la labor. (Propuesta de Plan de Trabajo 2016. Anexo 3)</p>	X		<p>Se incluyeron recursos en el presupuesto ordinario 2017, para realizar 4 ferias donde la municipalidad (Contraloría, Alcaldía y Direcciones) tendrán un contacto directo con la ciudadanía en espacios públicos, también incluido en el plan de trabajo 2017 de la CS.</p>	<p>Aprobado por el Concejo Municipal (Anexo 5)</p>	
<p>Se recomienda primeramente crear un Protocolo del Manejo de Desechos, ya que actualmente no se posee</p>	X		<p>No se ha avanzado en el tema, será retomado en el 2017.</p>	<p>En proceso.</p>	

<p>alguno en la Municipalidad, esto podría permitir una mejor manipulación y llevar el procedimiento adecuado de los mismos, a su vez realizar un seguimiento e inspección esporádica de las rutas de recolección, esto para supervisar que el trabajo se realice adecuadamente. (Estudio de percepción de servicios 2016. Anexo 4)</p>					
<p>Realizar periódicamente reuniones, grupos de trabajo y capacitaciones a los compañeros recolectores sobre manejo o manipulación de diversos materiales, ya que en diversas ocasiones los desechos son manipulados sin control alguno, y esto puede generar complicaciones y problemas a los vecinos. Al igual que capacitación en Servicio al Cliente, ya que ellos día a día tienen contacto con los vecinos y</p>	<p>X</p>		<p>Es similar a la recomendación anterior, con el tema del protocolo de desechos y su exposición a los funcionarios-as y discusión del mismo quedaría acatada.</p>	<p>En proceso.</p>	

<p>ocasiones se pueden presentar problemas y enfrentamientos por lo cual el capacitar a los compañeros en esta área podría ayudar a la hora de resolver conflictos. (Estudio de percepción de servicios 2016. Anexo 4)</p>					
<p>En relación a la red vial, se podrá crear grupos de apoyo local, con los Concejos de Distrito ya que ellos son personas cercanas a los vecinos que podrían funcionar como puente entre las partes. Podrían colaborar a la hora de priorizar proyectos y buscar soluciones en conjunto, aunque se están realizando trabajos provechosos con La Junta Vial, el tener a los vecinos informados podría aumentar la participación ciudadana y los mismos se sentirán partícipes de los procesos. (Estudio de percepción de servicios 2016. Anexo 4)</p>	<p>X</p>		<p>Actualmente la Junta Vial Cantonal atiende por medio de audiencias a vecinos o grupos de estos en las sesiones ordinarias, y dentro de la conformación de las mismas por ley debe existir un representante de los Concejos de Distrito, razón por la cual la recomendación realizada se viene ejecutando. En el sentido de comunicar la información de</p>	<p>Proceso (comunicación de proyectos viales)</p>	

			los proyectos a ejecutar si debemos trabajar.		
Con relación a los tiempos de espera en Trámites Municipales, se recomienda periódicamente realizar supervisiones a los departamentos correspondientes, para así detectar cual es el problema del porqué la demora de los mismos, así como presionar con los plazos establecidos y recordar las normas legales para con los tiempos de respuesta. (Estudio de percepción de servicios 2016. Anexo 4)	X		Actualmente la Comisión de Mejora Regulatoria trabaja en conjunto con esta CS y la Alcaldía, en la mejora de los trámites municipales, de acuerdo con la Ley 8220. Dentro del plan de trabajo se incluyó un objetivo para sensibilizar al funcionario-a en temas que la contraloría debe atender con el fin de minimizar las quejas.	Plan de Trabajo CS 2017. (Anexo 7)	

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TECNICA

- a. Girar lineamientos para la creación del formulario y base de datos para tomar, controlar y dar seguimiento a las denuncias.
- b. Girar lineamientos para la realización de estudios de medición de la percepción de los servicios, que se realizan por los mismos contralores, con el fin de generar veracidad en la información y resultados obtenidos.
- c. Facilitar el acceso a capacitaciones para el ejercicio de la función en la CS
- d. Brindar ideas innovadoras para ser aplicadas en la búsqueda de mejorar los servicios.

X. ANEXOS

1. Reglamento actual de la CS de la Municipalidad de Montes de Oca
2. Organigrama institucional aprobado por el Concejo Municipal (2009).
3. Propuesta de Plan de Trabajo, 2016.
4. Estudio de percepción de servicios, 2016.
5. Acuerdo AC-625-2016 del Concejo Municipal, sobre la aprobación del presupuesto ordinario 2017.
6. Directriz 03-2017, Uso de vehículos municipales.
7. Plan de trabajo 2017. (Actualización)

El presente informe es avalado por la Alcaldía Municipal de Montes de Oca, en fecha 08 de marzo de 2017,

Marcel Soler Rubio
Alcalde Municipal

VB. Diana Sofía Posada Solís,
Vicealcaldesa Primera

Realizado por: Keren Vargas Acuña
Contralora de Servicios

----- U.L -----