

MUNICIPALIDAD DE SAN
ISIDRO DE HEREDIA

ESTUDIO SATISFACCIÓN DE USUARIO

ÍNDICE DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Evaluación Primer Semestre 2022

INTRODUCCIÓN

En el presente documento encontramos los resultados del estudio del primer semestre del año 2022 de acuerdo con las variables requeridas por el Índice de Gestión de los Servicios Municipales (IGSM) así como otras requeridas por la administración municipal en su interés de integrar información a los planes estratégicos municipales, los planes operativos anuales y la retroalimentación que se requiere para dar seguimiento, continuidad y corrección al Plan Quinquenal, Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local y por supuesto el cumplimiento de los objetivos trazados en el Plan de Gobierno de la Alcaldía.

La primera evaluación semestral tendrá como requerimientos los requisitos exigidos por el modelo probabilístico en cuanto a la estimación de la población de este cantón mediante la información oficial del Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica (INEC), la obtención de una muestra aleatoria proveniente de esa misma población, la generación de una proporción de dicha muestra de acuerdo con la cantidad de habitantes por distrito en el cantón y la aplicación de la herramienta autorizada por la administración municipal a los ciudadanos de manera presencial, bajo todos los lineamientos exigidos por el Ministerio de Salud para el cumplimiento de las medidas sanitarias establecidas ante la Pandemia SARS-CoV-2.

Debido a esta metodología aplicada es que podemos indicar que los resultados obtenidos son representativos para todo el cantón para el periodo de estudio y será hasta que se realice el estudio del segundo semestre del año 2022 cuando se logre obtener una ponderación media de los resultados y con ellos interpretarlos de manera que podamos inferir conductas de calificación promedio representativas que sean incorporadas al IGSM según lo pide la herramienta de la Contraloría General de la República de Costa Rica. En cuanto a los resultados de las variables no adheridas al IGSM, verificaremos las respuestas, el comportamiento de los registros, la interpretación de la información, de manera tal que sea consistente con el objetivo trazado por la administración para lo cual fue integrado a este estudio.

MARCO TEÓRICO

Para la realización de esta investigación se tomaron en cuenta las siguientes condiciones, tanto para el ajuste al protocolo establecido por el ente contralor como de requisitos necesarios para el cumplimiento del modelo científico estadístico.

Población del cantón según el INEC para el 2022: **23.655 habitantes**

Muestra aleatoria para el cantón: **1.240 personas**

Proporción de muestra por distrito:

Distrito 1 – San Isidro muestra poblacional: **336 personas**

Proporción porcentual: **27%**

Distrito 2 – San José muestra poblacional: **466 personas**

Proporción porcentual: **38%**

Distrito 3 – Concepción muestra poblacional: **163 personas**

Proporción porcentual: **13%**

Distrito 4 – San Francisco muestra poblacional: **274 personas**

Proporción porcentual: **22%**

Por su parte, para la aplicación de la herramienta en estos distritos se utilizó la siguiente distribución como zonas censales. Es importante indicar que normalmente las aplicaciones de encuestas no se logran finalizar en una sola zona debido a la inexistencia de muestra suficiente, la deserción encuestal (cuando la persona no termina la aplicación de la encuesta), incidentes o situaciones particulares que impiden la ejecución completa, horario y clima.

Distrito 1 San Isidro – Zonas censales:

Urbanización San Isidro, Calle Chaves, cuadrantes entre avenida 3 y calle, calle Chaves, Calle Rojas

Distrito 2 San José – Zonas censales:

Calle Solís y centro educativo. Alrededores. Calle Zurquí. Escuela San José.

Distrito 3 Concepción – Zonas censales:

Calle Leones, calle las mercedes, calle concepción.

Distrito 4 San Francisco – Zonas censales:

Calle Hernández, Calle Aguacate, Calle Amistad, Calle Esperanza.

Para el cumplimiento de las normas establecidas por el Ministerio de Salud con relación a los cuidados que se deben mantener debido a los efectos de la Pandemia SARS-CoV-2, debemos indicar lo siguiente:

- 1. Personal debidamente identificado con carné.*
- 2. Vestimenta adecuada con chaleco azul identificativo.*
- 3. Mascarilla KN95, reemplazable cada dos horas.*
- 4. Dispositivos electrónicos para la obtención de la muestra.*
- 5. Sin uso de papeles, lapiceros o cualquier método que implique contacto.*
- 6. Uso de alcohol 70 grados.*
- 7. Aplicación de la herramienta en espacio abierto o al aire libre.*
- 8. No se aplica en lugares de concentración de personas como paradas, estacionamientos, parqueos, mercados, supermercados, terminales, etc.*

Finalmente, las personas elegibles para completar las encuestas deben reunir los siguientes requisitos:

- a. Mayor de 18 años.*
- b. Residentes del distrito.*
- c. No tener ninguna filiación por consanguinidad o afinidad hasta tercer grado con algún funcionario de esta Municipalidad.*
- d. Llenar el formulario completamente.*

Para la realización de las evaluaciones comparativas con los años anteriores es importante indicar que se efectuarán solamente sobre aquellas en las que hay coincidencia, tanto de variables como en condiciones espaciales y temporales, con la intención de que sean efectivamente comparables y su medición permita una correcta interpretación de los resultados.

HERRAMIENTA

Para completar las encuestas solamente se tomaron los criterios indicados en el apartado “nombre del indicador” que aparece en el Índice de Gestión de los Servicios Municipales y se le adhiere la interrogación, esto con el interés de no provocar sesgos de inducción en el cuestionamiento o explicación al entrevistado. Los números a la izquierda de la pregunta corresponden a los indicadores de cada una de las variables registradas en el Índice de Gestión de los Servicios Municipales (IGSM) requeridos por la Contraloría General de la República (CGR) y que permiten la orientación directa de aquellas consultas que deben ser registradas en el indicador.

Asimismo, cada una de estas variables dentro de la herramienta, presentan un ícono en forma de folder mediante el cual se le pide al “Enlace” (persona encargada de llenar el formulario y coordinar su ejecución con la CGR), que suba el respaldo respectivo, es decir, la documentación que prueba la respuesta ofrecida.

A continuación, presentamos todas las variables solicitadas por el indicador de la Contraloría, sin embargo, no todas aplican para este cantón, de manera que en los resultados solamente veremos las evaluaciones de los servicios y gestión que la Municipalidad ofrece a sus ciudadanos:

¿Cuenta la Municipalidad con alguna estrategia para motivar al ciudadano a
 1.1.1.4. *desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos?*

¿Se realizó durante el año campañas de sensibilización a la ciudadanía para
 promover la cultura de recolección separada, de la limpieza de los espacios
 1.1.1.7 *públicos y de gestión integral de residuos?*

Evaluación de la calidad del servicio al usuario sobre la cultura de gestión
 1.1.1.13 *separada, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos?*

Se generó un plan de mejora a raíz de las propuestas de los ciudadanos

1.1.1.14 *(este ítem lo responde la administración)*

Pregunta: ¿Tiene alguna recomendación para este servicio? (Este ítem es para generar un nuevo plan de mejora)

Evaluación del servicio en el último año para el servicio de aseo de vías y

1.1.3.8. *sitios públicos*

Se generó un plan de mejora a raíz de las propuestas de los ciudadanos

1.1.3.9. *(este ítem lo responde la administración)*

Pregunta: ¿Tiene alguna recomendación para este servicio? (Este ítem es para generar un nuevo plan de mejora)

¿Cuenta la municipalidad con canales de comunicación con los usuarios que permitan aclarar requisitos, responsabilidades y obligaciones en relación con

1.2.1.1. *uso de suelos, permisos de construcción y licencias comerciales?*

Evaluación al servicio de uso de suelo, permisos de construcción y licencias

1.2.1.9. *comerciales*

Se generó un plan de mejora a raíz de las propuestas de los ciudadanos

1.2.1.10 *(este ítem lo responde la administración)*

Pregunta: ¿Tiene alguna recomendación para este servicio? (Este ítem es para generar un nuevo plan de mejora)

1.2.2.10 *Evaluación de la Red Vial Cantonal por parte de los usuarios*

Se generó un plan de mejora a raíz de las propuestas de los ciudadanos

1.2.2.11 *(este ítem lo responde la administración)*

Pregunta: ¿Tiene alguna recomendación para este servicio? (Este ítem es para generar un nuevo plan de mejora)

1.2.3.11 *Evaluación de la Red de Alcantarillado Pluvial por parte de los usuarios*

Se generó un plan de mejora a raíz de las propuestas de los ciudadanos

1.2.3.12 (este ítem lo responde la administración)

Pregunta: ¿Tiene alguna recomendación para este servicio? (Este ítem es para generar un nuevo plan de mejora)

Se efectúan estudios para mantener identificadas y actualizadas las zonas prioritarias del cantón en condiciones de pobreza y vulnerabilidad que

1.3.1.4. *permitan identificar beneficiarios potenciales.*

Se efectúa al menos una evaluación anual de los programas sociales realizados por la municipalidad para valorar los efectos o impactos

1.3.1.8. *generados en la población atendida.*

Evaluación sobre la calidad de los programas sociales brindados a los

1.3.1.9. *ciudadanos.*

Se generó un plan de mejora a raíz de las propuestas de los ciudadanos

1.3.1.10 (este ítem lo responde la administración)

Pregunta: ¿Tiene alguna recomendación para este servicio? (Este ítem es para generar un nuevo plan de mejora)

Se revisa y actualiza periódicamente los canales de comunicación de los programas educativos, culturales y deportivos conforme a las necesidades

1.3.2.3. *de los usuarios?*

PREGUNTA: ¿Por cuál medio de información se entera de las obras y gestión municipales?

Evaluación sobre la calidad de los programas educativos, culturales y deportivos brindados a los ciudadanos.

1.3.2.9.

Se generó un plan de mejora a raíz de las propuestas de los ciudadanos

1.3.2.10 *(este ítem lo responde la administración).*

Pregunta: ¿Tiene alguna recomendación para este servicio? (Este ítem es para generar un nuevo plan de mejora).

Se efectúa al menos una evaluación anual de los programas educativos, culturales y deportivos realizados por la municipalidad para valorar los efectos o impactos generados en la población.

1.3.2.11

Evaluación de la calidad del servicio de Agua Potable brindado en el periodo de estudio

2.1.1.14

Se generó un plan de mejora a raíz de las propuestas de los ciudadanos

1.3.2.10 *(este ítem lo responde la administración)*

Pregunta: ¿Tiene alguna recomendación para este servicio? (Este ítem es para generar un nuevo plan de mejora)

Evaluación del estado y administración de la zona marítimo terrestre por parte de la Municipalidad.

2.2.1.10

Se generó un plan de mejora a raíz de las propuestas de los ciudadanos

2.2.1.11 *(este ítem lo responde la administración).*

Pregunta: ¿Tiene alguna recomendación para este servicio? (Este ítem es para generar un nuevo plan de mejora).

Evaluación del estado y administración de la Seguridad y Vigilancia en la Comunidad.

2.3.1.9

Se generó un plan de mejora a raíz de las propuestas de los ciudadanos

2.3.1.10 *(este ítem lo responde la administración).*

Pregunta: ¿ Tiene alguna recomendación para este servicio? (Este ítem es para generar un nuevo plan de mejora).

Por otra parte, este documento debe integrar la evidencia estadística suficiente para cumplir con el requisito de adherencia informativa que cada uno de los siguientes ítems exige, según se explicó en el párrafo anterior, los cuales son:

- 1.1.1.14 Plan de mejora para el área de Recolección de Residuos.*
- 1.1.3.9 Plan de mejora para el área de Aseo de vías.*
- 1.2.1.10 Plan de mejora en el área de urbanismo. Uso de Suelo, Permisos de Construcción y Licencias Comerciales.*
- 1.2.2.11 Plan de mejora del programa de Gestión Vial.*
- 1.2.3.12 Plan de mejora del programa de Alcantarillado Pluvial.*
- 1.3.1.4 Se efectúan estudios para mantener identificados y actualizadas las zonas prioritarias del cantón en condiciones de pobreza y vulnerabilidad que permitan identificar beneficiarios potenciales.*
- 1.3.1.8 Se efectúa al menos anualmente una evaluación de los programas sociales realizados por la municipalidad para valorar los efectos o impactos generados en la población atendida.*
- 1.3.1.10 Plan de mejora de los programas sociales.*
- 1.3.2.10 Plan de mejora programas educativos, culturales y deportivos.*
- 1.3.2.11 Se efectúa al menos anualmente una evaluación de los programas educativos, culturales y deportivos realizados por la municipalidad para valorar los efectos o impactos generados en la población atendida.*
- 2.1.1.15 Plan de mejora en el programa de Acueducto.*
- 2.2.1.10 Plan de mejora en el programa Zona Marítimo Terrestre.*
- 2.3.1.10 Plan de mejora para el programa de Seguridad y Vigilancia.*

RESULTADOS

A partir de este acápite analizaremos los resultados obtenidos en la investigación efectuada durante el primer semestre del año y con ello nos permitiremos obtener información valiosa para mejorar el segundo levantamiento muestral del año, a realizarse entre el mes de julio y noviembre de 2022, para finalmente efectuar las estimaciones promedios pertinentes entre semestre 1 y 2, asignando la categorización solicitada por el ente contralor en la herramienta anual.

De esa manera se aplicaron dos mediciones: 1-Evaluación de la gestión de los Servicios Básicos; 2-Evaluación de la gestión de los Servicios Diversificados a través de Subíndices. Teniendo esas dos mediciones es posible determinar la evaluación general de la municipalidad como un todo, manteniendo la misma fórmula para la asignación del puntaje de cada ítem, visto anteriormente. Lo anterior se muestra en la siguiente figura: (IGSM 2021, pág. 14)



Esta fórmula, tomada del Informe Final del año 2021, nos permite confirmar que las evaluaciones de percepción, así como las de impacto son determinantes para el cumplimiento de la normativa que dio origen al Índice anual, así como al mismo espíritu de algunos de los objetivos trazados como los son el grado de retroalimentación que las autoridades municipales logran con esta información para la generación de los planes de mejora, planes estratégicos y la proyección de los programas a desarrollar en el corto, mediano y largo plazo. Veamos los resultados:

VARIABLES DEL ÍNDICE DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Para comprender mejor los resultados de este capítulo, incluiremos el ítem del ÍGSM al que corresponde y seguidamente la pregunta que tiene asignado dicho ítem, de manera que a la hora de identificarlo dentro de la herramienta del ente contralor exista mayor facilidad y fluidez. Este es el ejemplo:

1.3.1.9 = ítem identificativo dentro del Índice de Gestión de los Servicios Municipales
Pregunta de dicho ítem = Evaluación sobre la calidad de los programas sociales brindados a los ciudadanos.

Teniendo en cuenta que la Municipalidad no brinda todos los servicios y realiza todas las gestiones que el Índice de Gestión de los Servicios Municipales incluye, así como tampoco brinda todos los servicios y gestión en cada uno de los distritos de su cantón, hemos elaborado los resultados solamente considerando la ejecución de los programas en las localidades en las que si brinda servicio y gestión, tiene cuota asignada o bien desarrolla programas estructurados de acuerdo con los planes estratégicos institucionales. Igualmente, este procedimiento permite que el ciudadano identifique de mejor manera el servicio que se está evaluando, el programa que ha tenido impacto en las comunidades o la gestión que vive su desarrollo en grupos sociales determinados.

Finalmente, los resultados se presentan con gráficas de barras en las que observaremos los promedios finales y con los que se pueden obtener las conclusiones respectivas en cada variable, esto elimina la posibilidad de un sesgo general, dado que cada servicio y gestión arroja un resultado independiente y no comparable con las otras variables estudiadas, así como además genera cuadros estadísticos que guiarán hacia propuestas de mejora en cada uno de los distritos.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cuenta la Municipalidad con alguna estrategia para motivar al ciudadano a
1.1.1.4. desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos?

Gráfico 1
Motivación para desarrollar prácticas de clasificación y entrega
Promedio Cantón
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

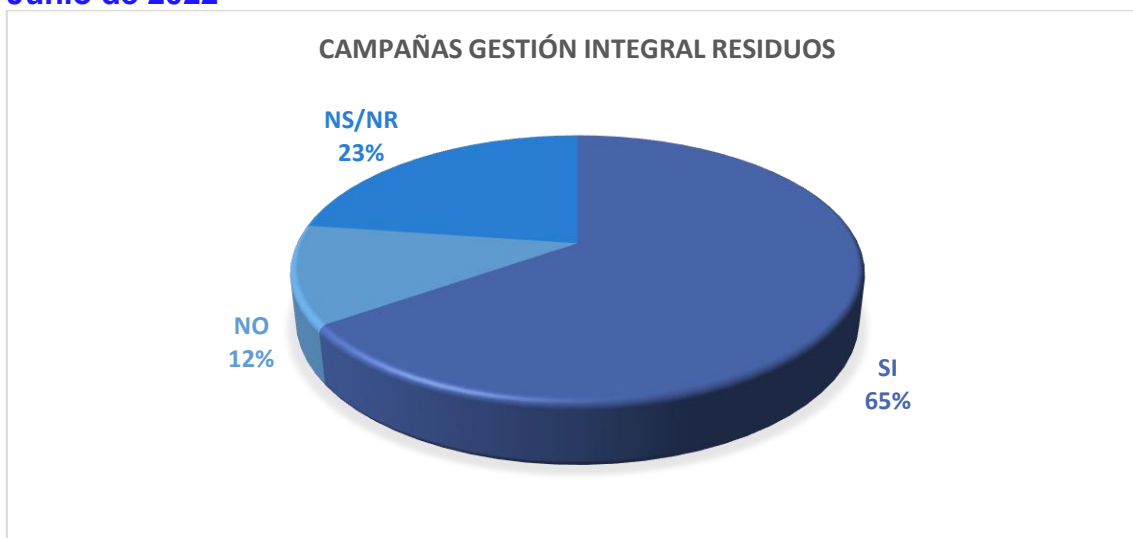
Cuadro 1
Motivación para desarrollar prácticas de clasificación y entrega
Por Distrito
Junio de 2022

Distritos	SI	NO	NS/NR
San Isidro	94%	1%	5%
San José	89%	1%	10%
Concepción	94%	2%	4%
San Francisco	91%	1%	8%
PROMEDIO	92%	1%	7%

Fuente: Elaboración propia

¿Se realizó durante el año campañas de sensibilización a la ciudadanía para promover la cultura de recolección separada, de la limpieza de los espacios públicos y de gestión integral de residuos?

Gráfico 2
Campañas de sensibilización para cultura de recolección, limpieza y gestión de residuos
Promedio Cantón
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 2
Campañas de sensibilización para cultura de recolección, limpieza y gestión de residuos
Por Distrito
Junio de 2022

Distritos	SI	NO	NS/NR
San Isidro	71%	11%	18%
San José	63%	13%	24%
Concepción	58%	13%	29%
San Francisco	69%	11%	20%
PROMEDIO	65%	12%	23%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la calidad del servicio al usuario sobre la cultura de gestión
1.1.1.13 separada, limpieza de espacios públicos y gestión integral de residuos?

Gráfico 3
Evaluación del Servicio de Recolección de Residuos
Promedio Cantón
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 3
Evaluación del Servicio de Recolección de Residuos
Por Distrito
Junio de 2022

Distritos	Regular	Buena	Excelente
San Isidro	6%	82%	12%
San José	4%	73%	23%
Concepción	2%	79%	19%
San Francisco	4%	92%	4%
PROMEDIO	4%	82%	15%

Fuente: Elaboración propia

Se generó un plan de mejora a raíz de las propuestas de los ciudadanos
1.1.1.14 (este ítem lo responde la administración)

Para el IGSM 2021 se generaron 50 o más alternativas propuestas por los ciudadanos para cada una de las variables encuestadas, motivo por lo que en este apartado se debe presentar el plan de mejora propuesto con base en alguna o algunas de esas ideas y para el año siguiente poder efectuar las evaluaciones respectivas y mediciones de impacto que el modelo solicita.

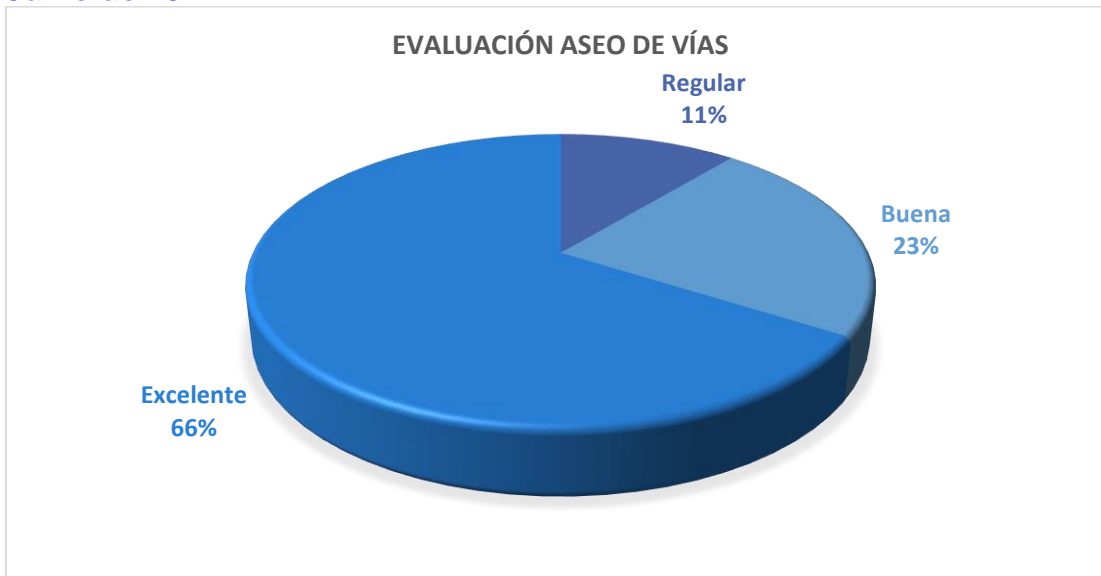
Asimismo una lista de sugerencias ofrecidas por los encuestados para los rubros antes evaluados.

1. Desarrollar campañas de concientización ambiental.
2. Desarrollar campañas de enseñanza de separación.
3. Desarrollar estructuras de desarrollo de compostaje.
4. Desarrollar campañas de promoción de compostaje familiar.
5. Que las campañas de motivación tengan campañas de resultados.
6. Que se informe sobre los alcances de las campañas de motivación.
7. Que se informe sobre los alcances de la ejecución de las campañas.
8. Que se brinde asesoría directa a cada comunidad organizada.
9. Que las campañas se realicen de manera virtual y presencial.
10. Que se efectúen capacitaciones sobre clasificación.
11. Que se efectúen campañas de capacitación para saber entregar.
12. Que haya homogeneidad en las campañas de motivación y ejecución.
13. Permitir a las comunidades organizarse para realizar limpieza de espacios.
14. Brindar herramientas a las comunidades para limpieza y embellecimiento.
15. Crear comisiones de mantenimiento comunales.
16. Reconocer a organizaciones formales e informales como colaboradoras.
17. Entregar a las organizaciones formales e informales herramientas de mantenimiento y embellecimiento.
18. Capacitar a organizaciones formales e informales para que capaciten a las fuerzas vivas del cantón en materia de ambiente y mantenimiento.

19. Crear una estructura permanente de evaluación de embellecimiento del cantón.
20. Brindar capacitaciones anuales por grupos etarios sobre manejo integral de residuos.
21. Brindar capacitaciones sobre manejo integral de residuos y posteriormente hacer las campañas de divulgación a la ciudadanía.
22. Hacer las campañas de manejo integral de residuos e informar sobre los resultados que se obtienen.
23. Hacer las campañas de manejo integral de residuos e informar sobre el impacto que se alcanza con cada campaña.
24. Brindar a las comunidades parámetros de medición para poder evaluar la gestión integral de residuos.
25. Informar a la ciudadanía sobre el presupuesto dedicado a manejo de residuos, los planes desarrollados y los logros alcanzados.

Evaluación del servicio en el último año para el servicio de aseo de vías y
1.1.3.8. sitios públicos

Gráfico 4
Evaluación del servicio de aseo de vías
Promedio Cantón
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4
Evaluación del servicio de aseo de vías
Por Distrito
Junio de 2022

Distritos	Regular	Buena	Excelente
San Isidro	11%	23%	66%

Fuente: Elaboración propia

¿Cuenta la municipalidad con canales de comunicación con los usuarios que permitan aclarar requisitos, responsabilidades y obligaciones en relación con
1.2.1.1. uso de suelos, permisos de construcción y licencias comerciales?

Gráfico 5
Cuenta la Municipalidad con canales de comunicación en área de urbanismo
Promedio Cantón
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

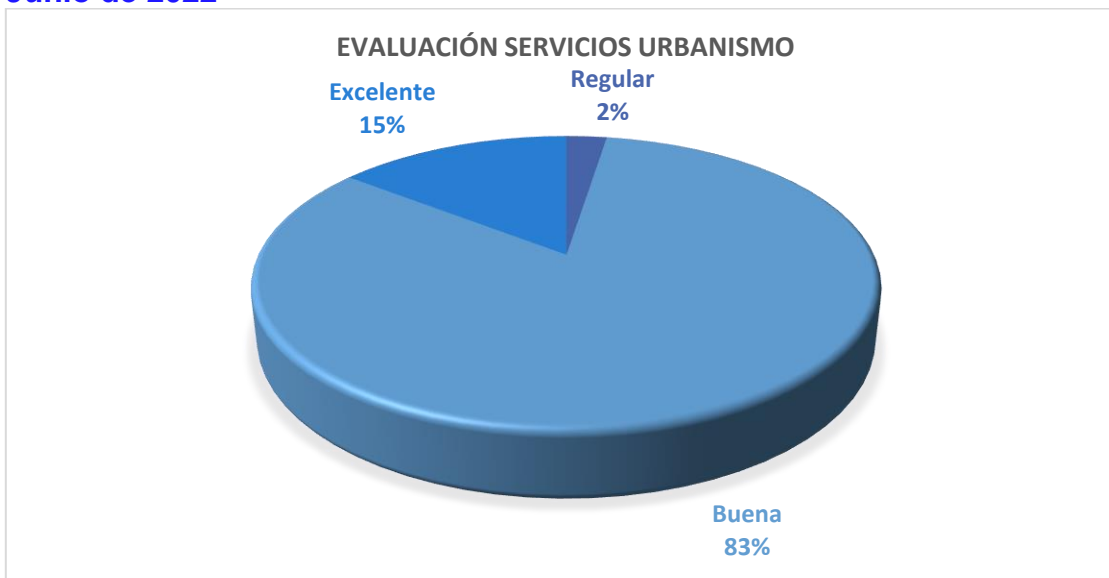
Cuadro 5
Cuenta la Municipalidad con canales de comunicación en área de urbanismo
Por Distrito
Junio de 2022

Distritos	SI	NO	NS/NR
San Isidro	59%	2%	39%
San José	46%	27%	27%
Concepción	33%	24%	43%
San Francisco	51%	8%	41%
PROMEDIO	47%	15%	38%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación al servicio de uso de suelo, permisos de construcción y licencias
1.2.1.9. comerciales

Gráfico 6
Evaluación del servicio de los funcionarios en área de urbanismo
Promedio Cantón
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 6
Evaluación del servicio de los funcionarios en área de urbanismo
Por Distrito
Junio de 2022

Distritos	Regular	Buena	Excelente
San Isidro	6%	82%	12%
San José	1%	76%	23%
Concepción	1%	80%	19%
San Francisco	2%	94%	4%
PROMEDIO	3%	83%	15%

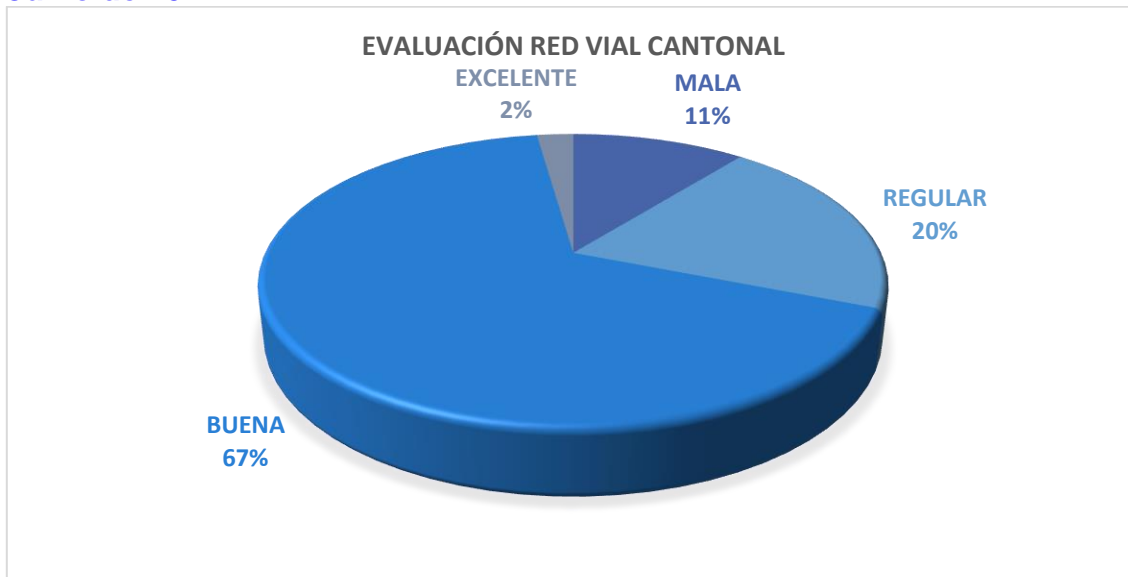
Fuente: Elaboración propia

1.2.1.10 Plan de mejora en el área de urbanismo. Uso de Suelo, Permisos de Construcción y Licencias Comerciales.

1. Mejorar los tiempos de respuesta de los trámites.
2. Incluir en la recepción de documentos una fecha de respuesta.
3. Permitir las consultas telefónicas para permisos y renovaciones.
4. Eliminar exceso de requisitos para permisos.
5. Revisar requisitos para patentes.
6. Crear una plataforma para consultas electrónicas.
7. Habilitar consultas para fines de semana.
8. Crear atención especial para gestiones en horarios extraordinarios.
9. Entregar algún documento con explicaciones detalladas de las decisiones que se toman sobre los trámites para mejor comprensión.
10. Incluir en los formularios un apartado en el que el solicitante pueda explicar lo que ocupa para que el encargado pueda responder las inquietudes del solicitante.
11. Permitir que el solicitante tenga una audiencia con el encargado de emitir un visto bueno, permiso o patente.
12. No tasar las actividades de igual manera sino según al sector que pertenece y según la temporada del año.
13. Unificar opiniones entre los inspectores y los ingenieros para permisos y supervisiones.
14. Brindar más seguimiento a patentados y sus necesidades.
15. Brindar capacitaciones a los patentados en materia de tributos municipales.

1.2.2.10 Evaluación de la Red Vial Cantonal por parte de los usuarios

Gráfico 7
Evaluación de la Red Vial Cantonal
Promedio Cantón
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 7
Evaluación de la Red Vial Cantonal
Por Distrito
Junio de 2022

	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
San Isidro	0%	11%	87%	2%
San José	4%	9%	82%	5%
Concepción	12%	22%	65%	1%
San Francisco	27%	39%	33%	1%
PROMEDIO	11%	20%	67%	2%

Fuente: Elaboración propia

1.2.3.11 Evaluación de la Red de Alcantarillado Pluvial por parte de los usuarios

Gráfico 8
Evaluación de Alcantarillado Pluvial
Promedio Cantón
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

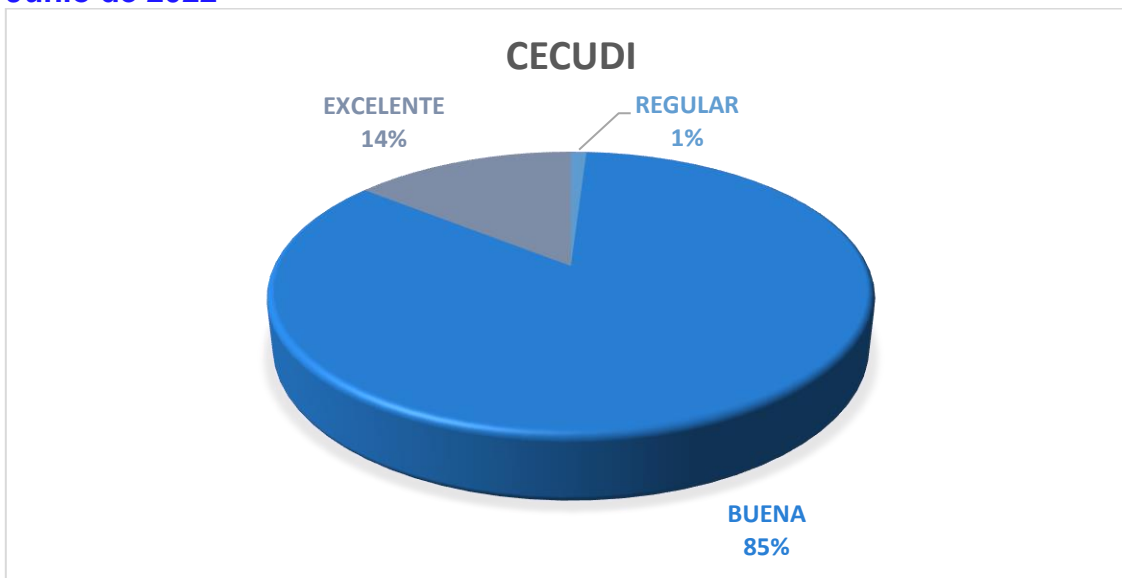
Cuadro 8
Evaluación de Alcantarillado Pluvial
Por Distrito
Junio de 2022

DISTRITOS	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
San Isidro	0%	2%	91%	7%
San José	0%	14%	72%	14%
Concepción	0%	0%	86%	14%
San Francisco	9%	16%	70%	5%
PROMEDIO	2%	8%	80%	10%

Fuente: Elaboración propia

1.3.1.9 Evaluación sobre la calidad de los programas sociales brindados a los ciudadanos del cantón.

Gráfico 9
Evaluación de los programas sociales – CECUDI
Promedio Cantón
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 9
Evaluación de los programas sociales – CECUDI
Por Distrito
Junio de 2022

CECUDI	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
San Isidro	0%	2%	81%	17%
San José	0%	0%	78%	22%
Concepción	0%	1%	87%	12%
San Francisco	0%	1%	93%	6%
PROMEDIO	0%	1%	85%	14%

Fuente: Elaboración propia

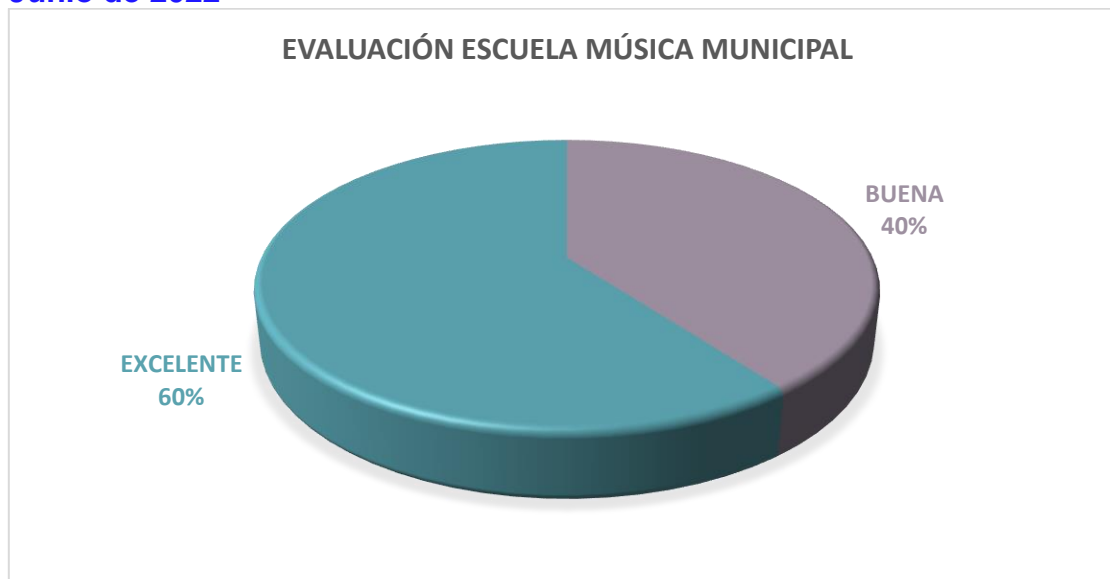
Se generó un plan de mejora a raíz de las propuestas de los ciudadanos
1.3.2.10 (este ítem lo responde la administración).

Pregunta: ¿Tiene alguna recomendación para este servicio? (Este ítem es para generar un nuevo plan de mejora).

1. Hacer un estudio de las necesidades que los ciudadanos tienen post pandemia.
2. Hacer un estudio de las necesidades de los jóvenes del cantón.
3. Crear programas de apoyo a los ciudadanos post pandemia.
4. Crear programas de apoyo a las empresas post pandemia.
5. Generar incentivos para que los micro empresarios o cierren operaciones por los efectos de la pandemia.
6. Crear alianzas entre instituciones del estado, bancos y patentados para apoyar la reactivación de la economía del cantón.
7. Estimular la contratación de personas que brinden asesoría especializada a los ciudadanos del cantón.
8. Buscar atracción de inversión pública y privada en el cantón.
9. Promover oportunidades de empleo para los ciudadanos del cantón.
10. Crear programas de oportunidades de trabajo para familias nucleares.
11. Crear programas de oportunidades de trabajo para familias extendidas.
12. Crear oportunidades de trabajo para personas con capacidades especiales.
13. Mejorar el acceso a las profesionales en trabajo social de la municipalidad para familias en riesgo y de escasos recursos.
14. Generar mayor conocimiento de los programas para las familias de los involucrados para que puedan aprovechar de mejor manera los recursos.
15. Brindar capacitación a los ciudadanos sobre la cantidad, calidad y efectos de los programas sociales para que puedan optar de mejor manera por ellos.
16. Brindar oportunidad de aprovechamiento de los programas sociales a familias o personas que no han participado.
17. Hacer públicos los programas sociales y sus alcances.
18. Crear los consultorios jurídicos.
19. Contratar personal profesional del cantón para los programas sociales.

1.3.2.9 Evaluación programas educativos, culturales y deportivos.

Gráfico 10
Evaluación de los programas Educativos y Culturales – ESCUELA MÚSICA
Promedio Cantón
Junio de 2022



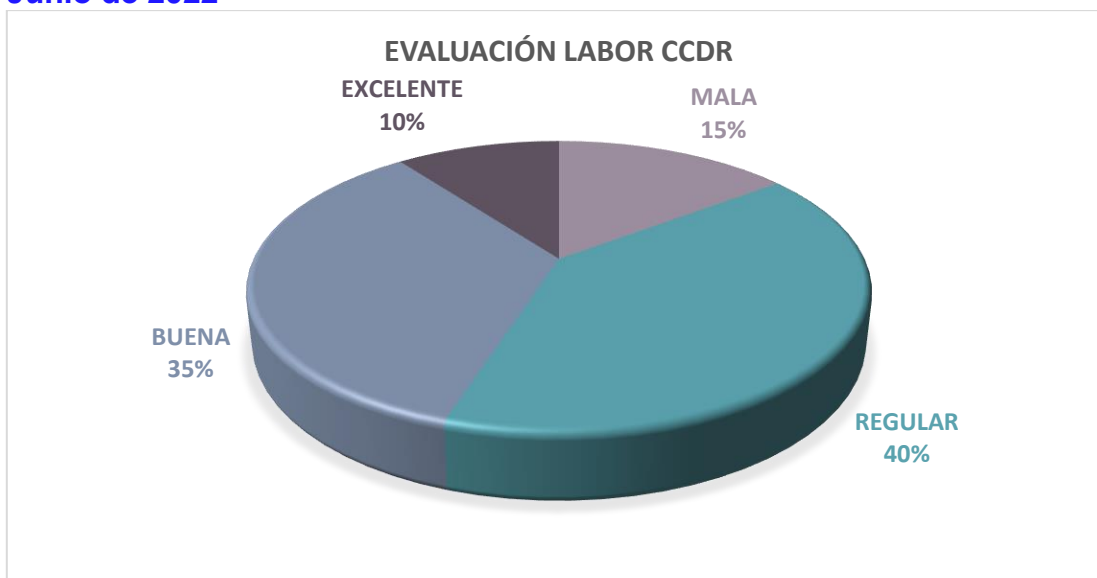
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 10
Evaluación de los programas Educativos y Culturales – ESCUELA MÚSICA
Por Distrito
Junio de 2022

ESCUELA DE MÚSICA	BUENA	EXCELENTE
San Isidro	34%	66%
San José	49%	51%
Concepción	41%	59%
San Francisco	35%	65%
PROMEDIO	40%	60%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11
Evaluación de los programas Educativos y Culturales – CCDR
Promedio Cantón
Junio de 2022



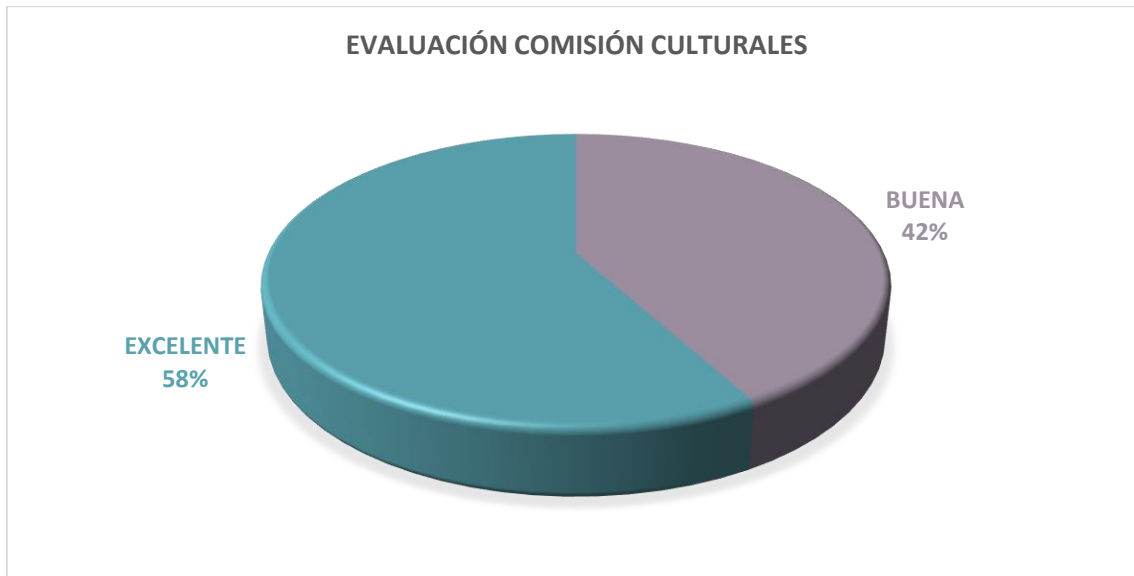
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 11
Evaluación de los programas Educativos y Culturales – CCDR
Por Distrito
Junio de 2022

CCDR	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
San Isidro	21%	29%	39%	11%
San José	12%	52%	26%	10%
Concepción	9%	49%	33%	9%
San Francisco	17%	31%	41%	11%
PROMEDIO	15%	40%	35%	10%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12
Evaluación de los programas Educativos y Culturales – Evaluación Comisión
Promedio Cantón
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 12
Evaluación de los programas Educativos y Culturales – Evaluación Comisión
Por Distrito
Junio de 2022

COMISIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	BUENA	EXCELENTE
San Isidro	32%	68%
San José	44%	56%
Concepción	41%	59%
San Francisco	51%	49%
PROMEDIO	42%	58%

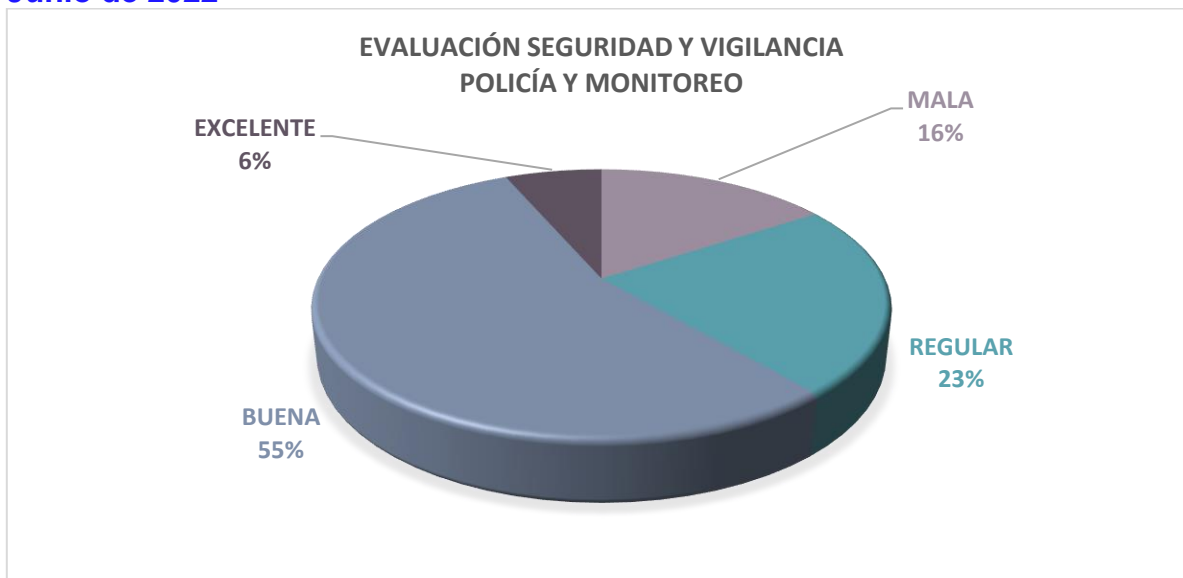
Fuente: Elaboración propia

1.3.2.10 Plan de mejora programas educativos, culturales y deportivos.

1. Ampliar el curso de alfabetización digital para adultos mayores.
2. No abandonar el proyecto de los desayunos con empresarios emprendedores.
3. Retomar los programas de ejercicio al aire libre.
4. Crear programas de ejercicio al aire libre.
5. Contratar personal especializado para brindar reacondicionamiento físico a los ciudadanos para salir de la pandemia.
6. Contratar personal especializado para aconsejar a las personas mayores sobre el debido cambio en las rutinas post pandemia.
7. Brindar mayor capacitación a los ciudadanos sobre comportamiento social dentro de la nueva realidad.
8. Mejorar alcance de las charlas de suicidio y violencia estudiantil.
9. Pedir al INA dar seguimiento a quienes hicieron curso de servicio al cliente.
10. Crear parque con atractivos deportivos.
11. Ofrecer oportunidades para grupos musicales y artísticos para que vuelvan a realizar presentaciones públicas en el cantón.
12. Generar actividades artísticas al aire libre o reuniones familiares en el centro, plaza de deportes.
13. Generar más conciertos presenciales.
14. Charlas para temas de familia que no se hagan en horas laborales.
15. Continuar con las historias de amistad en las redes sociales.
16. Hacer una consulta ciudadana sobre los proyectos que deben desarrollarse para la juventud en materia cultural y educativa.
17. Hacer consulta ciudadana sobre los programas que deben ejecutarse para adultos mayores post pandemia.

Evaluación del estado y administración de la Seguridad y Vigilancia en la
2.3.1.9 Comunidad.

Gráfico 13
Evaluación Seguridad y Vigilancia
Promedio Cantón
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 13
Evaluación Seguridad y Vigilancia
Por Distrito
Junio de 2022

	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
San Isidro	11%	11%	71%	7%
San José	26%	33%	40%	1%
Concepción	9%	29%	46%	16%
San Francisco	17%	19%	62%	2%
PROMEDIO	16%	23%	55%	7%

Fuente: Elaboración propia

OTRAS VARIABLES SOLICITADAS

Para el análisis de este apartado debemos indicar que el cartel de licitación incluyó la consulta de algunas variables que no están dentro de los requerimientos de revisión por parte de la Contraloría General de la República, pero que son de interés para la administración municipal, en su objetivo de generar los planes de mejora suficientes para garantizar mejor calidad de vida para los ciudadanos del cantón.

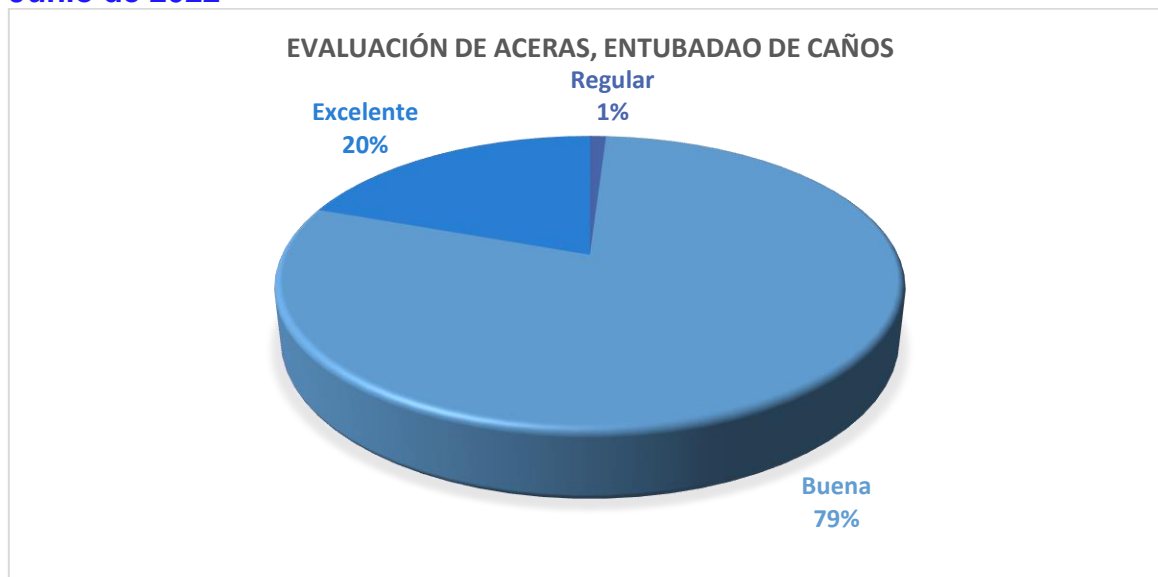
De tal manera que las evaluaciones no tendrán un renglón para completar en el Índice de Gestión de los Servicios Municipales, pero si en el Plan Estratégico Municipal, además que el impacto de estos servicios que observaremos no está directamente relacionado con el total de la población, sino con aquellos grupos de población que reciben servicios específicos brindados por la Corporación Municipal. Por otra parte, la evaluación es cualitativa por lo que debimos estandarizar el procedimiento según lo que se venía haciendo con las variables del IGSM, esto con la intención de mantener un formato familiar y amigable para el entrevistado, por lo que las calificaciones siguen siendo asignadas por notas de 1 a 10 y la evaluación promedio final traducida en categorías según lo establece el modelo del ente Contralor.

El segundo levantamiento del año permitirá efectuar comparaciones válidas entre las variables del ÍGSM y estas adicionales, en tanto se brindan calificaciones parametrizadas dentro de un estándar brindado por las definiciones generales y que la autoridad Contralora estableció para el modelo inicial.

Finalmente, las variables a consultar en este apartado no son desconocidas por los entrevistados, pues en antaño se incluyeron dentro del instrumento aplicado y con ello podemos garantizar que se obtendrá un producto real y representativo.

¿Qué calificación le brinda a la labor realizada en la construcción de aceras y entubado de caños en todos los distritos?

Gráfico 14
Evaluación construcción de aceras y entubado de caños
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

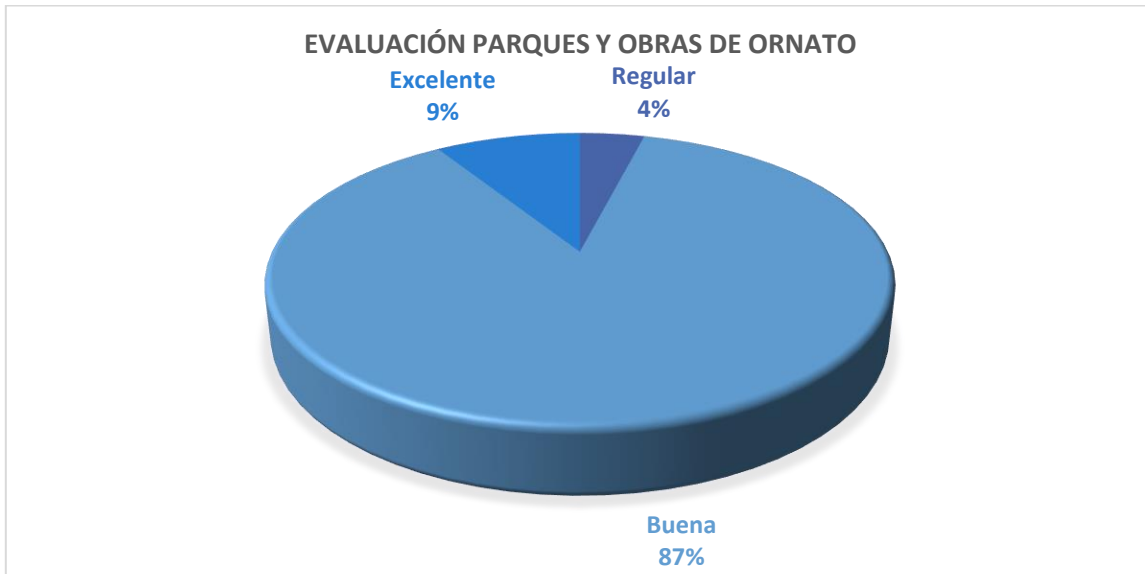
Cuadro 14
Evaluación construcción de aceras y entubado de caños
Junio de 2022

Distritos	Regular	Buena	Excelente
San Isidro	4%	83%	13%
San José	0%	96%	4%
Concepción	0%	68%	32%
San Francisco	0%	71%	29%
PROMEDIO	1%	80%	20%

Fuente: Elaboración propia

¿Qué calificación le brinda al Servicio de Parques y Obras de Ornato?

Gráfico 15
Parques y Obras de Ornato
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

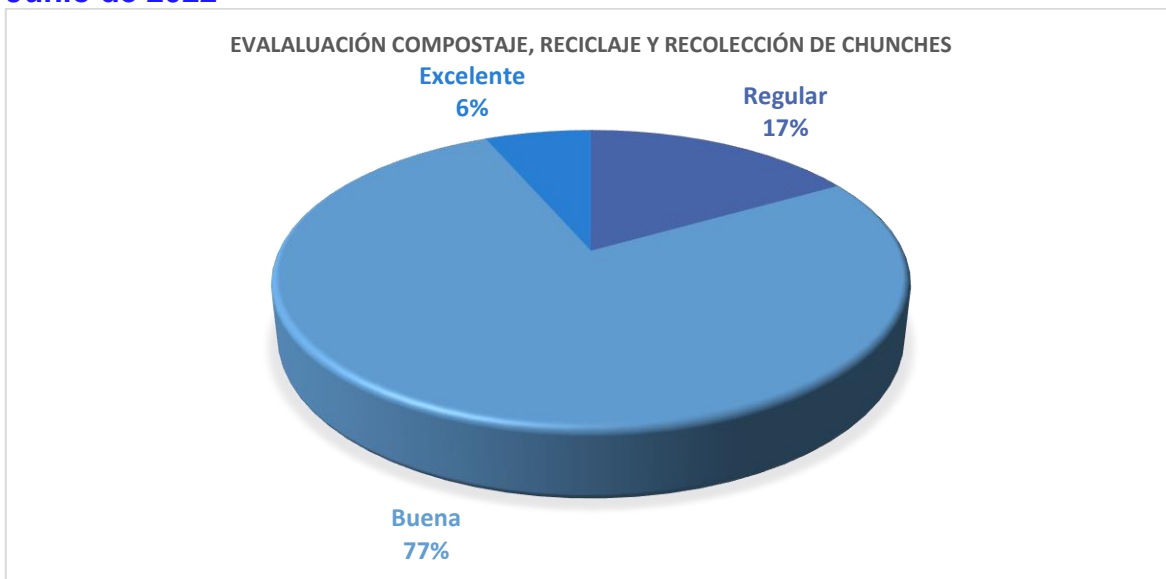
Cuadro 15
Parques y Obras de Ornato
Junio de 2022

DISTRITOS	Regular	Buena	Excelente
San Isidro	9%	77%	14%
San José	0%	93%	7%
Concepción	0%	86%	14%
San Francisco	7%	92%	1%
PROMEDIO	4%	87%	9%

Fuente: Elaboración propia

¿Qué calificación le brinda a la labor realizada en materia de Protección de Medio ambiente como compostaje, reciclaje y recolección de chunches?

Gráfico 16
Evaluación Programa Compostaje, reciclaje, recolección de “chunches”
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

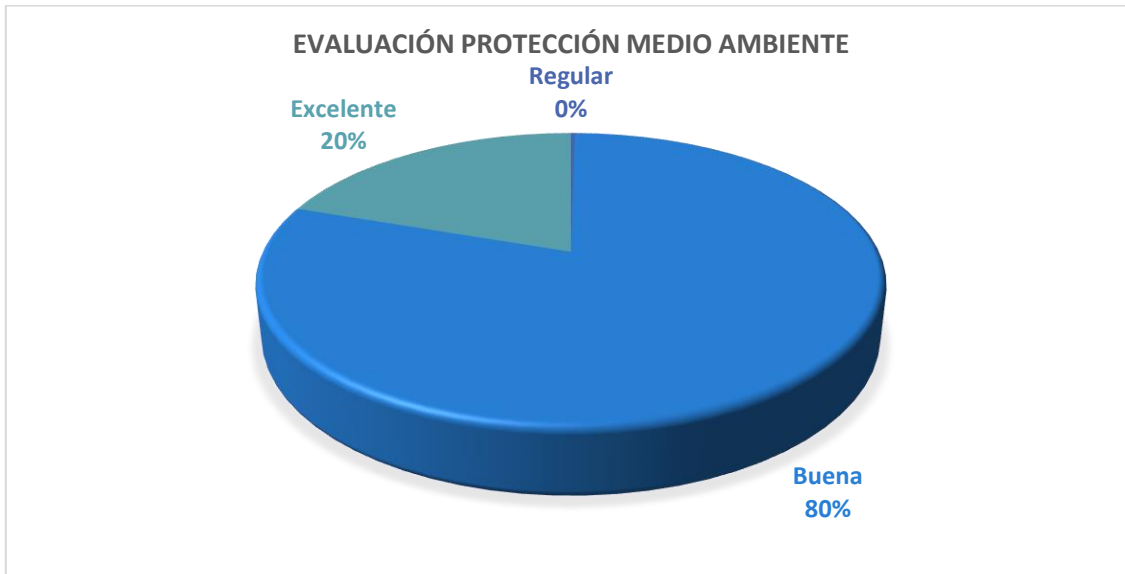
Cuadro 16
Evaluación Programa Compostaje, reciclaje, recolección de “chunches”
Junio de 2022

DISTRITOS	Regular	Buena	Excelente
San Isidro	21%	79%	0%
San José	11%	86%	3%
Concepción	16%	73%	11%
San Francisco	19%	69%	12%
PROMEDIO	17%	77%	7%

Fuente: Elaboración propia

¿Qué calificación le brinda al Servicio de Protección Medio Ambiente?

Gráfico 17
Protección del Medio Ambiente
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 17
Protección del Medio Ambiente
Junio de 2022

Distritos	Regular	Buena	Excelente
San Isidro	1%	66%	33%
San José	0%	93%	7%
Concepción	0%	72%	28%
San Francisco	0%	89%	11%
PROMEDIO	0,25%	80%	19,75%

Fuente: Elaboración propia

¿Qué calificación le brinda al Servicio de Atención de Emergencias Cantonales?

Gráfico 18
Atención de Emergencias Cantonales
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 18
Atención de Emergencias Cantonales
Junio de 2022

Distritos	Buena	Excelente
San Isidro	78%	22%
San José	94%	6%
Concepción	89%	11%
San Francisco	69%	31%
PROMEDIO	82,5%	17,5%

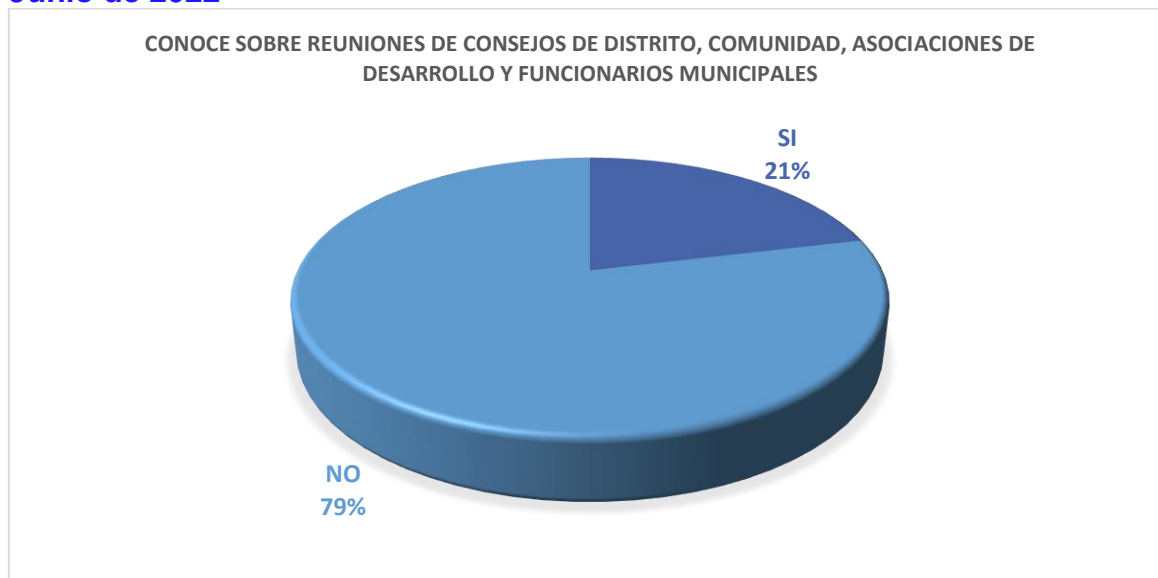
Fuente: Elaboración propia

¿Conoce las reuniones que se producen entre los Consejos de Distrito, la comunidad, asociaciones de desarrollo y los funcionarios municipales?

Gráfico 19

Conoce las reuniones de Consejos de Distrito, Comunidad, Asociaciones y Funcionarios de la Municipalidad

Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 19

Conoce las reuniones de Consejos de Distrito, Comunidad, Asociaciones y Funcionarios de la Municipalidad

Junio de 2022

Distritos	SI	NO
San Isidro	36%	64%
San José	18%	82%
Concepción	9%	91%
San Francisco	22%	78%
PROMEDIO	21%	79%

Fuente: Elaboración propia

¿Sabe si la Municipalidad rinde cuentas?

Gráfico 20
Conocimiento sobre rendición de cuentas de la Municipalidad
Junio de 2022



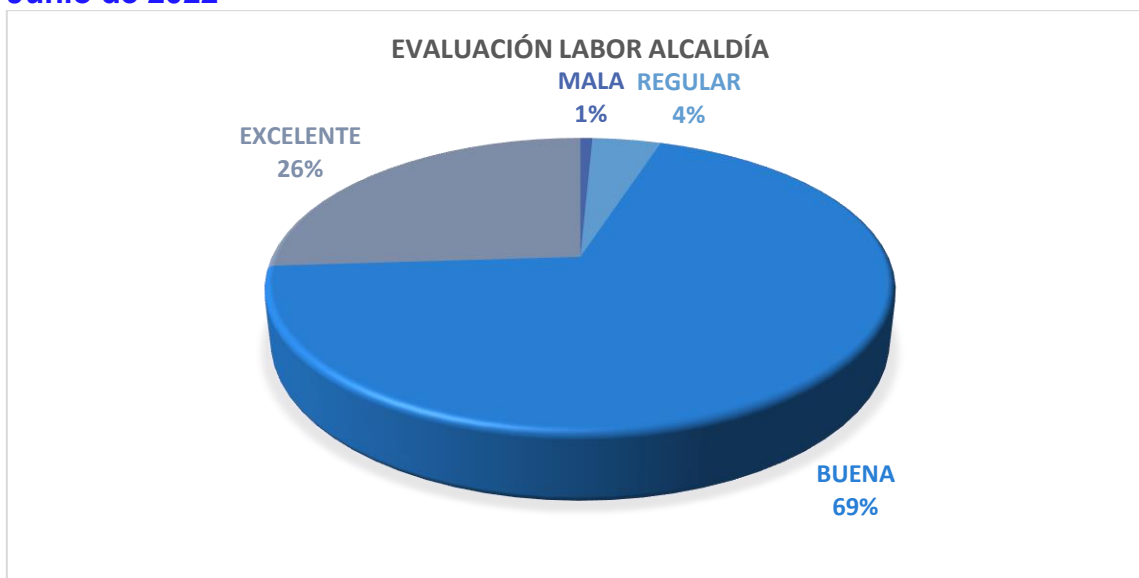
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 20
Conocimiento sobre rendición de cuentas de la Municipalidad
Junio de 2022

Distritos	SI	NO
San Isidro	95%	5%
San José	92%	8%
Concepción	89%	11%
San Francisco	93%	7%
PROMEDIO	92%	8%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21
Labor de la Alcaldía
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 21
Labor de la Alcaldía
Junio de 2022

Distritos	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
San Isidro	2%	9%	47%	42%
San José	0%	4%	62%	34%
Concepción	0%	1%	81%	18%
San Francisco	1%	3%	86%	10%
PROMEDIO	1%	4%	69%	26%

Fuente: Elaboración propia

¿Qué calificación le brinda a la labor del Concejo Municipal?

Gráfico 22
Labor del Concejo Municipal
Junio de 2022



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 22
Labor del Concejo Municipal
Junio de 2022

Distritos	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
San Isidro	9%	41%	49%	1%
San José	6%	36%	56%	2%
Concepción	4%	41%	52%	3%
San Francisco	11%	27%	59%	3%
PROMEDIO	8%	36%	54%	2%

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La investigación realizada durante el primer semestre del año 2022 se efectuó por tres vertientes diferentes:

a. Variables del Índice de Gestión de los Servicios Municipales.

En estas variables podemos encontrar un comportamiento estable en las calificaciones entre distritos, siendo que podemos concluir que la labor de la Corporación Municipal ha tenido un impacto positivo en la ciudadanía.

Esta primera conclusión la podemos obtener debido al promedio de calificaciones entre los distritos para las mismas variables y la media general, así como una categorización general de BUENO dadas las calificaciones antes mencionadas.

Por otra parte, se puede lograr esa conclusión pues el impacto ha sido homogéneo a lo largo del cantón tras confirmarse el conocimiento que se tiene de la labor de la Municipalidad, sus logros y limitaciones, según se puede observar en la tendencia de pensamiento entre variables y entre distritos. Es así como podemos indicar que las oportunidades de mejora son evidentes y vienen representadas, en su mayoría, mediante indicaciones expresadas por los entrevistados en cada una de las variables que se mostraron en este acápite.

Como recomendación insistimos en la creación de un modelo de comunicación institucional debido a que las principales evaluaciones por debajo del límite de la nota aprobatoria de 7 tienen un asidero cognitivo, por lo que podríamos considerar que un plan maestro de comunicación afectará positivamente ese impacto del primer semestre del año.

b. Variables solicitadas por el Cartel de Licitación

En estas variables debemos indicar que algunas ya no las pide el indicador como Cementero, Aportes en Especie para Proyectos y Servicios Comunitarios, Otros Proyectos de Inversión y Suministro Eléctrico entre otros, de manera que no fueron considerados en este levantamiento por dos motivos fundamentales:

- i. Se sustituyeron por otras variables que son de mayor utilidad para el manejo del Plan Estratégico Institucional.*
- ii. Los entrevistados deben completar un solo formulario para que surta los efectos que se pretenden, pero al ser muy extenso muchas veces se complica la entrevista y la persona deja la herramienta sin terminar.*

Para evitar este último punto se dividió el grupo entrevistador en tres, con la intención de permitir encuestas más cortas y asegurar el criterio de un solo ciudadano en cada una de las variables como indica el protocolo y el modelo técnico del levantamiento muestral.

c. Variables solicitadas por la administradora del contrato.

Evidentemente las variables que revisamos en el último aparte de esta investigación están directamente relacionadas con programas ejecutados, conocimiento de los entrevistados sobre labores que realiza la Municipalidad, así como de las alianzas que ejecuta a lo largo del año.

Es por esto que los resultados iniciales (del primer semestre) deben revisarse de la misma manera en el segundo semestre para poder definir un peso efectivo a los resultados, siendo que muchas de las acciones que se ejecutan dilatan en su efecto algún tiempo, así como el tránsito de la información entre los funcionarios y ciudadanos involucrados. Es más sencillo cuando las labores ejecutadas están relacionadas con obra física, pues el impacto visual permite que las respuestas

surjan más natural e inmediatamente, sin embargo, bajo el tema que nos ocupa, la mayoría tiene relación con programas intangibles, de alta importancia y de lenta propagación. Sin embargo, el resultado obtenido en todas estas áreas es positivo.

Nos permitimos indicar que las principales recomendaciones están dirigidas a la creación de un área de comunicación institucional que permita generar campañas informativas estructuradas. Esto es, crear informaciones concatenadas, relacionadas, evolutivas y con una orientación definida a una población objetivo, según sea el caso de la variable en estudio, para que haya una evolución natural entre lo que los ciudadanos requieren, lo que la municipalidad está proyectando realizar, lo que ejecuta, los resultados finales y la evaluación definitiva de los pobladores, quienes tendrán argumentos más sólidos para emitir una calificación.

Como se podrá observar en los resultados de conocimiento, la variable comunicación es la que obtiene evaluaciones menos cualitativas, por lo que nuestra consideración se argumenta en los resultados estadísticos para poder emitir esta sugerencia.

Por otra parte, el área de comunicación permite cumplir con el Voto de la Procuraduría que en resumen indica que las instituciones y los funcionarios públicos deben rendir cuentas en todo momento y no solamente una vez al año.

De los resultados generados en este capítulo podemos concluir que hay aprobación por la gestión realizada por la Municipalidad de San Isidro de Heredia y que la tendencia de pensamiento es muy estable en cada una de las áreas de servicio y gestión evaluadas, tras considerar que cada distrito contempla requerimientos y necesidad diferenciadas pero que en el análisis de las calificaciones son altamente simétricas, por lo que los resultados cobran mucha más fuerza.

Veamos el resumen de los resultados obtenidos:

Cuadro 23
Resultados finales Primer Semestre 2022
Junio de 2022

Motivación para desarrollar prácticas de clasificación y entrega de residuos	SI
Ejecución de campañas de sensibilización para promover cultura ambiental	SI
Evaluación del servicio de recolección de residuos	BUENA
Evaluación del servicio de aseo de vías	BUENA
Existencia de canales de comunicación entre área de urbanismo y ciudadanos	INDETERMINADO
Evaluación del servicio brindado por funcionarios en urbanismo	BUENA
Evaluación de Red Vial cantonal	BUENA
Evaluación Alcantarillado Pluvial	BUENA
Evaluación programas sociales - CECUDI	BUENA
Evaluación programas sociales - Escuela de Música	EXCELENTE
Evaluación Comité Cantonal de Deportes	INDETERMINADO
Evaluación Educativos, Culturales y Deportivos - Comisión Culturales	EXCELENTE
Evaluación Seguridad y Vigilancia en la comunidad	BUENA
Evaluación aceras y entubado de caños	BUENA
Evaluación Parques y Obras de Ornato	BUENA
Evaluación compostaje, reciclaje, recolección chunches	BUENA
Evaluación Programa Protección Medio Ambiente	BUENA
Evaluación Programa Atención Emergencias Cantonales	BUENA
Conoce sobre reuniones Consejos Distrito, Asociaciones, comunidad y Municipalidad	NO
Conocimiento sobre Rendición de Cuentas de la Municipalidad	SI
Evaluación sobre labor de la Alcaldía	BUENA
Evaluación sobre la labor del Concejo Municipal	BUENA

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a las dos áreas que presentan resultados indeterminados, debemos concluir que las calificaciones a lo largo del cantón estuvieron repartidas entre las cuatro categorías establecidas por la Contraloría General de la República dentro del Índice de Gestión de los Servicios Municipales, por lo que al no alcanzar una mayoría y además estar polarizada entre una categoría positiva, una neutro y una negativa, no es recomendable señalar a la que obtuvo un mayor porcentaje como la dominante debido a la cercanía porcentual de las otras dos.

Por otra parte, es importante indicar que, para hacer homogénea esta investigación y sus conclusiones, así como valedera la proyección de los resultados a toda la población del cantón, es necesario evaluar todas las variables bajo la misma estructura de calificación y categorización.

Es claro, como lo hemos reiterado, que las variables no son comparable entre sí, debido a que obedecen a presupuestos, tipos de ejecución, tiempos de ejecución, cantidad de personal involucrado, procesos y presupuestos muy diferentes, haciéndolos completamente heterogéneos, sin embargo, tras evaluar los resultados y conocer la categorización, podemos expresar que hay una tendencia de pensamiento estable entre los ciudadanos consultados debido al impacto de la labor realizada en cada una de las áreas de servicio y gestión, lo que nos permite indicar que la evidencia estadística permite concluir que se muestra una aprobación de la gestión efectuada a lo largo del periodo de estudio para la Municipalidad de San Isidro de Heredia.