

Municipalidad de Belén

CONTRATACIÓN 2025LD-000018-0002600001



SERVICIOS PROFESIONALES PARA REALIZAR ENCUESTA POR MUESTREO

INFORME

ByS CONSULTORES S.A.

NOVIEMBRE 2025

RESUMEN EJECUTIVO

Se presenta en este resumen los principales hallazgos de la Encuesta de Percepción Ciudadana aplicada en el cantón de Belén. El propósito que busca satisfacer la Municipalidad de Belén con este trabajo es el cumplimiento con los lineamientos de la Contraloría General de la República en materia de transparencia y evaluación de la gestión local, así como conocer la percepción, satisfacción y nivel de conocimiento de la ciudadanía respecto a los servicios municipales.

Los resultados generales muestran que Belén mantiene un nivel de satisfacción ciudadana elevado, pues un 84,3% de las personas entrevistadas se declara satisfecho o muy satisfecho de vivir en el cantón. Este hallazgo cobra especial relevancia al considerar la estructura demográfica de la muestra, que presenta un predominio de personas adultas mayores, segmento que en estudios nacionales tiende a ser más crítico respecto a los servicios públicos. A pesar de este perfil, Belén logra sostener altos nivel.

La evaluación de la gestión municipal también presenta resultados favorables. Tanto la Municipalidad como la Alcaldía, el Concejo Municipal y el personal municipal reciben valoraciones positivas que se ubican entre el 72% y el 89%. Estos porcentajes indican un grado significativo de legitimidad institucional y reflejan una gestión percibida como cercana y eficaz. La ciudadanía reconoce en el gobierno local una labor consistente, especialmente en áreas de mantenimiento, servicios administrativos y atención.

En la prestación de servicios, los resultados muestran un desempeño sólido en ámbitos esenciales para la calidad de vida. El alumbrado público, el servicio de agua potable, la recolección de residuos y el mantenimiento de vías reciben porcentajes muy altos de calificaciones positivas. La mayoría de estos servicios supera el 85% de aprobación, lo que

posiciona a Belén en un nivel superior respecto a patrones observados en otros gobiernos locales del país. El servicio de reciclaje alcanza niveles destacables.

En cuanto a movilidad, el principal problema percibido por la ciudadanía es el congestionamiento vial, señalado por más de la mitad de las personas entrevistadas (58,6%). Este hallazgo sugiere la necesidad de intervenciones estratégicas en planificación urbana, regulación del tránsito y ordenamiento de estacionamientos. A pesar de este reto, la valoración general del cantón se mantiene alta, lo que sugiere que la movilidad es un problema reconocido, pero no suficiente para deteriorar la percepción positiva general existente

En seguridad ciudadana, la encuesta revela un nivel considerable de confianza en la Policía Municipal: un 75,4% acudiría primero a esta institución ante una situación de riesgo. Además, un 79% de la población considera que los programas municipales contribuyen a mejorar la seguridad del cantón. Estos hallazgos reflejan una estructura de seguridad local fortalecida y una relación positiva con la comunidad. La disposición de la ciudadanía a participar en programas como Belén SSS contribuye a hacerlo evidente.

Los proyectos municipales de interés especial también reciben un apoyo amplio. Entre los más destacados se encuentran la creación de un teatro municipal (86,7%), la implementación de una ciclovía cantonal (72,9%) y el desarrollo de un proyecto de vivienda social (91,4%). Esta apertura ciudadana hacia obras de infraestructura social refleja un entorno comunitario con expectativas de crecimiento, modernización urbana y fortalecimiento del tejido social.

La participación deportiva, aunque moderada, presenta indicadores superiores a los promedios nacionales. El 25,7% de las personas entrevistadas indica no practicar ningún deporte, cifra menor que la reportada en encuestas nacionales, donde la inactividad física supera el 35%. Este resultado podría explicarse por la oferta del Comité Cantonal de Deportes y Recreación, así como por la disponibilidad de espacios cercanos y seguros para caminar y ejercitarse, actividades que encabezan las prácticas más frecuentes.

En materia de comunicación institucional, el estudio evidencia que la Municipalidad ha diversificado sus canales informativos. El 37,4% conoce la atención sin cita previa que ofrece la Alcaldesa; un cuarto de la población sigue las transmisiones del Concejo Municipal. Los canales más efectivos para llegar a la ciudadanía son Facebook (59,8%), WhatsApp (34,6%) y el perifoneo (36,0%).

En conjunto, los resultados presentan un panorama equilibrado: Belén es un cantón mayoritariamente satisfecho, con servicios municipales bien valorados y una gestión pública reconocida por su eficiencia.

Al mismo tiempo, el estudio identifica áreas prioritarias para el fortalecimiento institucional, como la movilidad vial, la ampliación del uso de trámites virtuales, la mejora en la comunicación comunitaria y la participación ciudadana en procesos locales.

Índice

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	2
Índice	5
Justificación del Proyecto	9
Metodología	10
Objetivos Generales	10
Objetivos Específicos.....	10
Principales Resultados	14
Características de las personas entrevistadas	14
Satisfacción genera con el Cantón de Belén	18
Principales problemas percibidos en Belén.....	19
Satisfacción con la gestión del Gobierno Local, autoridades y personal.	21
Indicadores de satisfacción Institucional.....	22
Percepción de calidad de los servicios administrativos	24
Uso de los trámites virtuales (P8).....	24
Preferencia en materia de atención al público	25
Otros servicios administrativos	26
Servicios de apoyo a la comunidad.....	28
Servicio Pago de impuestos y regulación comercial	29
Acciones en Materia Ambiental	31

Mantenimiento de Infraestructura del Cantón	33
Servicios Sujetos a pago de tasas y tarifas	35
Servicios sujetos a otras instituciones	37
DESARROLLO DEL CANTÓN DE BELÉN.....	39
Seguridad ciudadana: Programas y respuesta policial	39
Conocimiento de los avances tecnológicos del Cantón	42
Nivel de aceptación de proyectos especiales del Gobierno Local	44
Entorno deportivo e interés en la práctica de deportes	48
Deportes que practica la población.....	49
Participación de miembros de la familia en programas municipales	51
Movilidad activa: uso de bicicleta.....	51
Estimación del nivel de personas con discapacidad en el hogar	52
Tenencia de mascotas	53
Uso de bebederos municipales para mascotas	54
Comunicaciones Gobierno Local – Comunidad	55
Conocimiento y uso de los canales municipales.....	55
Preferencias de atención municipal	56
Uso de Redes Sociales	57
Perfil sociodemográfico y su impacto en la comunicación	58
Conclusiones del Bloque de Comunicaciones	59
Recomendaciones estratégicas.....	59

PRINCIPALES CONCLUSIONES	61
PRINCIPALES RECOMENDACIONES	62
Tabla 1 Estructura de marco muestral	13
Tabla 2 P202. Ocupación principal	15
Tabla 3 P203 Escolaridad.....	15
Tabla 4 P204 Nacionalidad.....	16
Tabla 5 P205 Edad en años cumplidos	16
Tabla 6 P206 Cantidad de miembros que componen el núcleo familiar	17
Tabla 7 P1 Grado de satisfacción en general con el Cantón de Belén	18
Tabla 8 P2 PRINCIPALES PROBLEMAS DE BELÉN	19
Tabla 9 grado de satisfacción con el servicio brindado.....	25
Tabla 10 P48 Preferencia en materia de atención al público	26
Tabla 11 P7 ¿Ha utilizado el Servicio de Trámites de Patentes?.....	30
Tabla 12 Regulación actividades comerciales y Servicio Pago de Impuestos.....	30
Tabla 13 Acciones en materia ambiental	31
Tabla 14 ¿En su casa reciclan?.....	32
Tabla 15 P38 ¿Conoce las diferentes opciones y fechas que le brinda la Municipalidad para reciclar?	32
Tabla 16 P39 Estaría dispuesto a reciclar sus residuos orgánicos (cáscaras de verduras, frutas, broza de café entre otros)?	33
Tabla 17 Mantenimiento de la infraestructura del Cantón	34
Tabla 18 Servicios sujetos a tasas y tarifas	35
Tabla 19 Servicios sujetos a otras instituciones.....	37

Tabla 20 Criterio sobre efectividad de programas de seguridad ciudadana	41
Tabla 21 Aceptación de proyectos especiales del Gobierno Local	45
Tabla 22 P60 ¿Cuál o cuáles tipos de deporte practica usted o sus familiares?	50
Tabla 23 P208 Tipos de discapacidades reportadas	52
Tabla 24 P209 Tipo de mascota que tiene en su hogar	53
Tabla 25 Preferencias de atención municipal	56
Tabla 26 P52 Redes sociales que utiliza con más frecuencia.....	57
Tabla 27 P65 Canales de información que más utiliza	57
 Gráfico 1 Sexo personas entrevistadas	 14
Gráfico 2 Escolaridad (recodificado)	16
Gráfico 3 Utilización de los trámites virtuales.....	24
Gráfico 4 P41 El Cantón está más ordenado en vías y estacionamientos (N=309)	39
Gráfico 5 Conocimiento de avances tecnológicos del Cantón	43
Gráfico 6 ¿Sabía usted que existe el Comité de Deportes de Belén CCDR? (n=309) ...	48
Gráfico 7 ¿Ha participado en actividad deportiva o recreativa organizada en el Cantón?	49
Gráfico 8 P62 ¿Participa Ud. o algún miembro de su familia en algún programa de deporte, cultura o adulto mayor?	51

Justificación del Proyecto

La presente encuesta se enmarca en las disposiciones establecidas por la Contraloría General de la República en materia de rendición de cuentas, transparencia y evaluación de la gestión pública de los gobiernos locales. En cumplimiento de dicho mandato, la Municipalidad de Belén requiere contar con información técnica, confiable y actualizada sobre la percepción, nivel de conocimiento y grado de satisfacción de la ciudadanía con respecto a los servicios que brinda la institución y al estado general del cantón.

El desarrollo de este estudio permitirá disponer de una base empírica que respalde los procesos de planificación estratégica, toma de decisiones, mejora continua de la gestión municipal y rendición de cuentas ante la ciudadanía. Asimismo, facilitará la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y áreas críticas en los diferentes ámbitos de acción municipal, tanto en servicios administrativos y financieros, como en infraestructura, medio ambiente, seguridad, inclusión social y comunicación institucional.

La generación de esta información resulta fundamental para fortalecer el enfoque de gobernanza local participativa, promoviendo que las decisiones municipales se sustenten en evidencia y en la opinión de los habitantes del cantón. De esta manera, la encuesta no solo cumple con una obligación normativa, sino que también se convierte en una herramienta estratégica de gestión orientada al mejoramiento de la calidad de vida de la población, la eficiencia en el uso de los recursos públicos y la modernización institucional.

Finalmente, los resultados del estudio constituirán un insumo clave para la elaboración de informes de gestión, planes operativos y presupuestarios, así como para el seguimiento de las metas institucionales en el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal impulsado a nivel nacional. Con ello, la Municipalidad de Belén reafirma su compromiso con la excelencia en la prestación de servicios públicos, la transparencia administrativa y el fortalecimiento de la relación entre la Institución y la comunidad.

Metodología

Objetivos Generales

Cumplir con los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República, en relación con la evaluación de la gestión de los gobiernos locales y la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Obtener información técnica, actualizada y confiable sobre la percepción, satisfacción y nivel de conocimiento de los habitantes del cantón de Belén respecto a los servicios que brinda la Municipalidad, con el propósito de fortalecer la gestión institucional y orientar la toma de decisiones hacia la mejora continua.

Objetivos Específicos

Valorar:

- Satisfacción general de la población con el cantón de Belén.
- La satisfacción con la gestión del Gobierno Local, autoridades y personal.
- Valorar la percepción de calidad de:
 - Los servicios administrativos
 - Servicios de apoyo a la comunidad
 - Pago de impuestos
 - Las acciones en materia ambiental
 - Mantenimiento de la infraestructura del Cantón
 - Servicios sujetos a pagos de tasas y tarifas
 - Servicios sujetos a otras instituciones
 - Servicios y acciones en materia de seguridad ciudadana
- Valorar el conocimiento de avances tecnológicos del Cantón

- Nivel de aceptación de Proyectos especiales del Gobierno Local
- Valorar entorno e interés en práctica de deportes
- Estimar cantidad de hogares con personas discapacitadas
- Estimar tenencia de mascotas
- Caracterizar comunicaciones Gobierno Local de Belén – Comunidad

Tipo de estudio y cobertura

- Diseño: Encuesta cuantitativa telefónica de alcance cantonal.
- Modo de recolección: llamadas a telefonía fija o celular exclusivamente.
- Universo objetivo: personas adultas (18 años o más) residentes en el Cantón de Belén, registradas en la Municipalidad de Belén, con teléfono fijo o celular.

Marco muestral

- Base de datos de abonados de hogares del Cantón de Belén, aportada por la Municipalidad de Belén. Se excluyeron 1.533 de estos usuarios que carecen de datos telefónicos.

Diseño muestral y tamaño

Diseño aleatorio estratificado por distritos, de selección sistemática, no proporcional al tamaño.

- Tamaño de muestra: 300 elementos. Definido a priori por la Municipalidad
- Nivel de confianza: 95%.
- Error muestral máximo estimado: $\pm 6,9$ para proporciones bajo $p = 0,5$ en resultados globales.
- Tamaño planificado: 300 entrevistas.
- Tamaño final logrado: 309 entrevistas válidas (una persona por línea celular)

- Ponderación: Dado que la selección de elementos del diseño muestral, estratificado por distritos, no es proporcional al tamaño, se introdujo una ponderación en función de la variable usuarios inscritos en la Municipalidad por distrito.

Criterios de elegibilidad del informante

- Persona de hogar seleccionado, usuario(a) del teléfono fijo o celular contactado.
- 18 años o más cumplidos.
- Residente en el Cantón de Belén.
- Regla uno-a-uno: solo se entrevistó una persona por hogar

Trabajo de campo

- Ventana de levantamiento: 13 de octubre al 31 de octubre de 2025.
- Horario de llamadas: 09:00 a 19:00, de lunes a viernes.

Procedimientos de control y aseguramiento de calidad

- Capacitación operativa: guion de entrevista, criterios de elegibilidad y protocolos de contacto/recontacto.
- Supervisión de campo: monitoreo del avance y verificación de cumplimiento de protocolos.
- Validación de integridad: revisión de bases, lógica de consistencia interna y depuración de registros inválidos/duplicados.

Consideraciones analíticas

- La base de datos aportada por la Municipalidad tiene en total 10.259 registros. Dado que los registros de interés son los hogares, fueron excluidos los registros que correspondían a empresas y otras organizaciones. También se excluyeron 331 registros cuyos códigos no correspondían a los distritos. Esto redujo el total de registros elegibles a 7.999; posteriormente, el análisis de la base de datos condujo a eliminar como parte del marco muestral 1.533 hogares,

dado que no tienen ningún teléfono fijo o móvil asociado. El tamaño del marco muestral “de trabajo” es, en consecuencia, de 6.466 registros. En la tabla siguiente se muestra lo descrito:

Tabla 1 Estructura de marco muestral

Distrito	BASE ORIGINAL	BASE SIN S.A.(1)	BASE FINAL con teléfonos (2)	MUESTRA
San Antonio	5 074	4 313	3 489	106
La Ribera	2 405	2 049	1 643	102
La Asunción	2 459	1 637	1 334	101
Otros (3)	331			
TOTAL	10 269	7 999	6 466	309

(1): Se excluyeron 1889 registros que corresponden a organizaciones (sociedades anónimas, asociaciones, etc.

(2): Se excluyeron 1.533 residencias que no tienen teléfono registrado (ni fijo ni móvil)

(3): Se excluyeron estos casos: 74 con código 4 y 257 con código 8 en variable que corresponde a "Distrito".

- Intervalos de confianza: se recomienda intervalos de confianza del 95%; el error real

puede variar por subgrupo.

Limitaciones del estudio

- El 19,2% de los hogares incluidos en la base de datos no tienen números telefónicos asociados. Fueron excluidos del “Marco muestral de trabajo”.

Responsabilidades del equipo

- Dirección de Proyecto: diseño metodológico y garantía de calidad.
- Jefatura de campo: coordinación operativa y control de ejecución.
- Supervisión: monitoreo de entrevistas y cumplimiento de protocolos.
- Entrevistadores(as): aplicación del cuestionario conforme a guion y criterios de elegibilidad.

Observación final

Este documento organiza y precisa los elementos metodológicos esenciales del estudio, estableciendo las condiciones de validez e interpretación de los resultados y su pertinencia para la toma de decisiones de la Municipalidad de Belén.

Principales Resultados

Se inicia en este apartado la exposición de los resultados más importantes del estudio. Para efectos de esta presentación, debe tenerse en cuenta que la información ha sido agrupada por áreas similares de interés, con el objeto de facilitar la visión y el análisis de los grandes temas considerados en este trabajo. En consecuencia, la secuencia de lo que se expone será distinta al orden en que aparecen las preguntas en el instrumento que se utilizó para capturar las respuestas. Para facilitar la relación con este cuestionario, los títulos de los resultados de cada variable que se presente en este documento estarán precedidos por el mismo nombre con que la variable se presenta en el cuestionario.

Características de las personas entrevistadas

Esta sección describe las características de las personas entrevistadas. Su finalidad es visualizar quienes respondieron, sin olvidar un factor importante: No todas las variables deben interpretarse como características de la población de Belén. Se trata de las características sociodemográficas de los usuarios residentes en el Cantón de Belén inscritos en la Municipalidad.

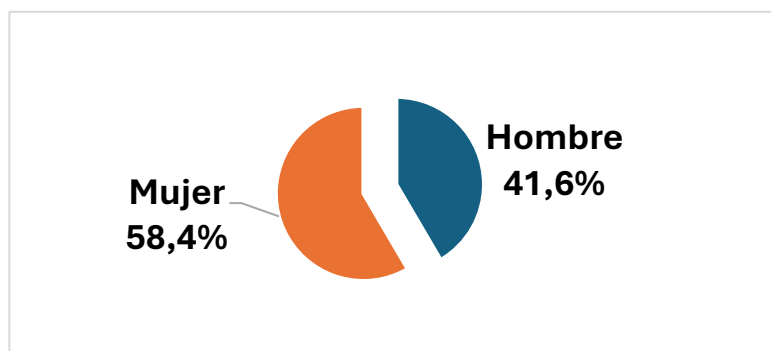


Gráfico 1 Sexo personas entrevistadas

Tabla 2 P202. Ocupación principal

Ocupación principal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ama/o de casa	90	29,0	29,1	29,1
Persona trabajadora asalariada	55	17,9	17,9	47,1
Persona Independiente (Cuenta propia; pymes, emprendimientos)	40	12,9	13,0	60,1
Persona Empresaria	8	2,7	2,7	62,7
Persona Jubilada, pensionada	77	24,8	25,0	87,7
Persona Profesional	38	12,2	12,3	100,0
Total	307	99,5	100,0	
Ns/Nr	2	0,5		
Total	309	100,0		

Tabla 3 P203 Escolaridad

Último año de estudios aprobado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguno	4	1,3	1,3	1,3
Primaria incompleta	8	2,7	2,8	4,1
Primaria completa	85	27,5	27,9	31,9
Secundaria incompleta	35	11,3	11,5	43,4
Secundaria completa	47	15,1	15,4	58,8
Nivel Técnico o para universitario completo	21	6,9	7,0	65,7
Universidad incompleta	8	2,5	2,5	68,2
Universidad completa	78	25,3	25,7	93,9
Post grado	19	6,0	6,1	100,0
Total	305	98,6	100,0	
Ns-Nr	4	1,4		
Total	309	100,0		

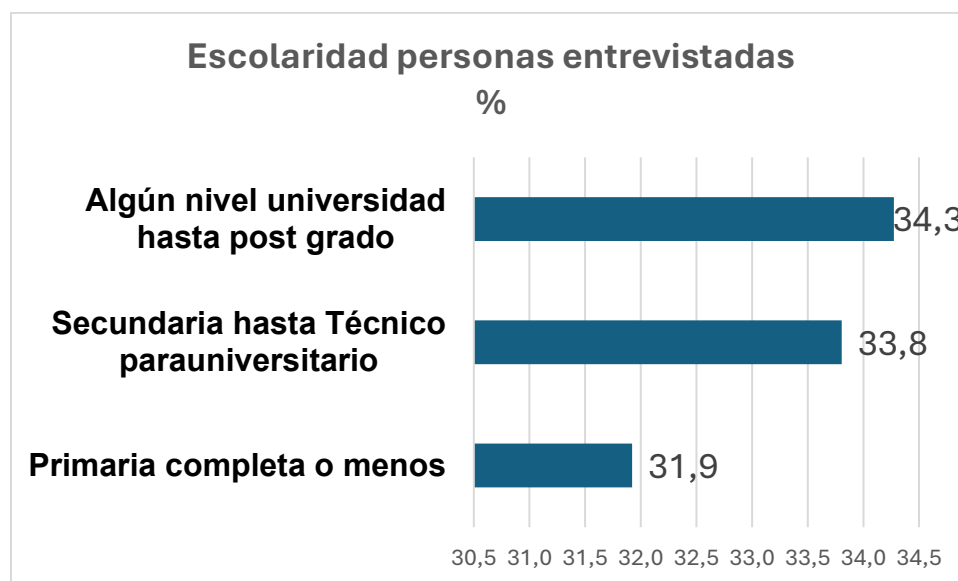


Gráfico 2 Escolaridad (recodificado)

Tabla 4 P204 Nacionalidad

Nacionalidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Costarricense	301	97,5	97,5	97,5
Nicaragüense	4	1,2	1,2	98,7
Colombiano	1	0,4	0,4	99,1
Otros Sur América	1	0,2	0,2	99,3
Europeo	1	0,2	0,2	99,5
Asiático	1	0,5	0,5	100,0
Total	309	100,0	100,0	

Tabla 5 P205 Edad en años cumplidos

Años cumplidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 26 a 35 años	14	4,5	4,5	4,5
De 36 a 45 años	46	14,8	14,8	19,3
De 46 a 55 años	56	18,2	18,2	37,5
De 56 a 64 años	79	25,5	25,5	63,0
65 años o más	114	37,0	37,0	100,0
Total	309	100,0	100,0	

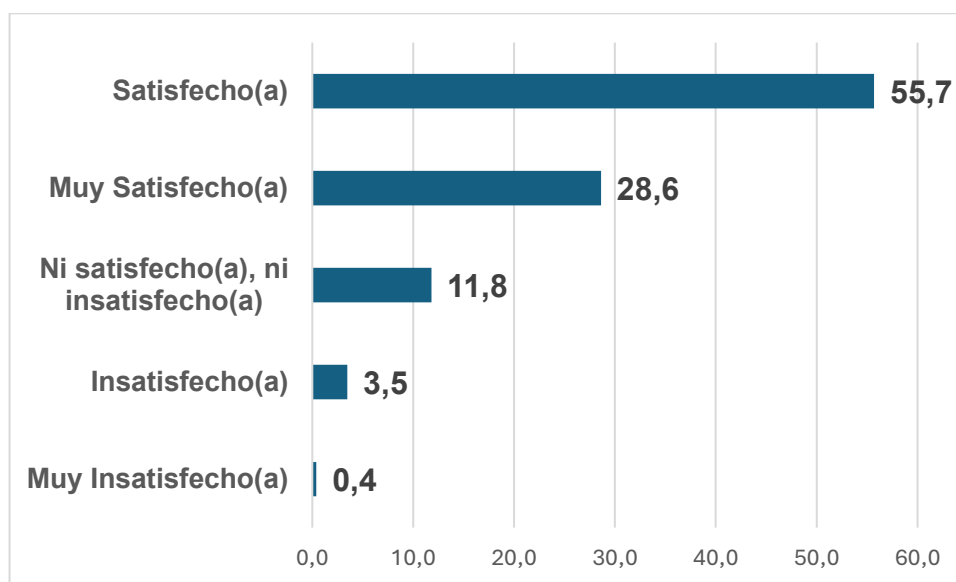
Tabla 6 P206 Cantidad de miembros que componen el núcleo familiar

Total personas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 persona	16	5,1	5,1	5,1
2 personas	76	24,5	24,5	29,6
3 personas	80	25,8	25,8	55,4
4 personas	83	26,8	26,8	82,3
5 personas	35	11,3	11,3	93,5
6 o más personas	20	6,5	6,5	100,0
Total	309	100,0	100,0	

Satisfacción general con el Cantón de Belén

Se inicia este informe con un examen de la satisfacción existente entre la población del Cantón de Belén y su visión de los principales problemas que enfrenta. Estos son los resultados:

Tabla 7 P1 Grado de satisfacción en general con el Cantón de Belén



Este resultado indica que Belén presenta un patrón de satisfacción muy favorable, caracterizado por:

- Una amplia base de aprobación: más de 8 de cada 10 habitantes expresan satisfacción.
- Una estructura de satisfacción polarizada hacia las categorías positivas (“satisfecho” y “muy satisfecho”), lo cual es una señal de estabilidad social y confianza general en la calidad de vida del cantón.
- Una proporción mínima de insatisfacción, lo que indica ausencia de conflictos generalizados o deterioros graves en la percepción ciudadana.

No obstante, el 11,8% de respuestas neutrales es relevante, pues representa un segmento que no se inclina hacia la satisfacción plena ni hacia el descontento. Este grupo suele ser sensible a variaciones en temas como infraestructura, seguridad, congestión vial y servicios municipales clave.

Principales problemas percibidos en Belén

Esta pregunta permitió identificar los principales problemas que la ciudadanía asocia con el Cantón. Dado que se permitió mencionar más de un problema, el porcentaje total asciende al 187,2%, correspondiente al número de respuestas sobre el total de personas entrevistadas.

Tabla 8 P2 PRINCIPALES PROBLEMAS DE BELÉN

	n	Respuestas Porcentaje	Porcentaje de casos
Congestionamiento Vial	181	31,3%	58,6%
Inseguridad	55	9,5%	17,8%
Consumo de drogas o alcohol	26	4,5%	8,4%
Delincuencia	18	3,1%	5,8%
Problema de residuos	17	2,9%	5,5%
Huecos en las calles	15	2,6%	5,0%
Malos olores	11	2,0%	3,7%
Alto costo de la vida	7	1,2%	2,3%
Falta de espacios recreativos	6	1,0%	1,9%
Migración	3	0,5%	1,0%
Falta de presencia policial	3	0,5%	1,0%
Deficiencias del sistema educativo	3	0,5%	1,0%
Deficiencias del sistema de salud	3	0,5%	0,9%
Acceso a los servicios de salud pública	3	0,5%	0,9%
Intolerancia entre vecinos	2	0,3%	0,5%
Desempleo	1	0,1%	0,2%
Crimen - Violencia	1	0,1%	0,2%
Otros (1)	178	30,8%	57,7%
NS-NR	46	8,0%	14,9%
Total	579	100,0%	187,2%

(1): Aceras; Exceso permisos construcción y el agua a futuro; Inundaciones en Fátima; Falta de parqueos; Calle de ANDE y ciclovía que establecieron; Aguas que corren por Puente La Amistad; Las Islas 'por la Asunción; Muy alta tarifa del agua.

Los datos muestran un patrón claro de prioridades ciudadanas:

1. El congestionamiento vial es, con amplia diferencia, el principal problema del Cantón.
 - Este resultado es coherente con Belén como nodo laboral-industrial y de tránsito Inter cantonal.
 - Implica desafíos estructurales que exceden competencias municipales y requieren articulación con MOPT, CONAVI y transportistas.
2. La seguridad ciudadana aparece fragmentada en categorías distintas, pero al sumar inseguridad, delincuencia y consumo de drogas, se revela como el segundo gran bloque de preocupación.
3. Los problemas ambientales (residuos, malos olores) y de mantenimiento vial (huecos) ocupan el tercer nivel de prioridad, pero aún afectan entre 3% y 6% de la población, con impactos locales importantes.
4. El porcentaje elevado de respuestas en “Otros” muestra que existen problemáticas de carácter localizado, relacionadas con barrios o zonas específicas, y que deben ser atendidas desde planes de mejora territorial focalizados.

Satisfacción con la gestión del Gobierno Local, autoridades y personal.

Esta sección analiza la valoración ciudadana respecto al desempeño de cuatro actores institucionales clave en el último año: La Municipalidad de Belén (P3), la Alcaldía (P4), el Concejo Municipal (P5) y el Personal Municipal (P6). Estos son los resultados:

Grado de satisfacción con la labor realizada en el último año por:

Instancia Municipal	Muy Satisfecho (a)	Satisfecho (a)	Ni satisfecho(a), ni insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Muy Insatisfecho (a)
P3 La Municipalidad de Belén n=306)	24,6	57,1	13,0	4,4	0,9
P4 La Alcaldía (n=289)	27,4	47,7	21,9	1,3	1,7
P5 EL Concejo Municipal (n=233)	21,1	52,3	23,8	1,1	1,7
P6 El Personal Municipal (n=285)	34,7	54,4	10,2	0,4	0,3

En todos los casos, las diferencias entre el tamaño de la muestra (309 casos) y los totales informados corresponden a respuestas “No sabe/No responde”.

Los resultados generales indican que los niveles de satisfacción son predominantemente positivos en todas las instancias evaluadas. La proporción de personas satisfechas o muy satisfechas es sistemáticamente superior al 70%, destacándose el desempeño del personal municipal.

Indicadores de satisfacción Institucional

Para fines de monitoreo institucional y cumplimiento de lineamientos de la CGR, sugerimos adoptar los siguientes indicadores de “satisfacción institucional”:

Índice de Satisfacción Institucional (ISI)

ISI = % de personas satisfechas o muy satisfechas con la entidad; esto conduce a los siguientes resultados:

- ISI Municipalidad: 81,7%; ISI Alcaldía: 75,1%; ISI Concejo Municipal: 73,4%; ISI Personal Municipal: 89,1%

Índice de Insatisfacción Institucional (III)

III = % insatisfechos + muy insatisfechos

- Municipalidad: 5,3%; Alcaldía: 3,0%; Concejo Municipal: 2,8%; Personal municipal: 0,7%

Tasa de Neutralidad (TN)

TN = % de valoraciones “ni satisfecho/a ni insatisfecho/a”

- Municipalidad: 13,0%; Alcaldía: 21,9%; Concejo Municipal: 23,8%; Personal municipal: 10,2%

Los indicadores TN son importantes porque reflejan segmentos poblacionales que no expresan satisfacción, pero tampoco insatisfacción. En estudios municipales, este grupo suele ser sensible a aspectos de transparencia, comunicación institucional y visibilidad de resultados.

Los resultados anteriores evidencian un panorama institucional robusto, donde todas las instancias evaluadas reciben una valoración predominantemente positiva. Los principales hallazgos son:

1. La satisfacción global con la Municipalidad de Belén es alta y consistente (81,7%)

Esta cifra se alinea con la elevada satisfacción general con el cantón (84,3% en P1) y confirma un clima institucional favorable.

2. El desempeño mejor valorado corresponde al Personal Municipal (89,1%)

Esto suele ocurrir en las evaluaciones de gobiernos locales:

- El personal es el punto de contacto directo con la ciudadanía.
- La percepción positiva está asociada a resolución de trámites, trato, apoyo y eficiencia operativa.

La satisfacción alta —acompañada de la insatisfacción más baja del grupo (0,7%)— sugiere un servicio al cliente municipal sólido y de buen desempeño técnico.

3. La Alcaldía y el Concejo muestran niveles altos de satisfacción, pero con mayor neutralidad

- Alcaldía: neutralidad del 21,9%.
- Concejo: neutralidad del 23,8%.

Esto indica que una parte importante de la población no tiene claridad suficiente sobre el desempeño o funciones de estas instancias, más que expresar descontento.

En términos de gobernanza, esto puede asociarse a:

- Baja visibilidad pública de proyectos.
- Desconocimiento de competencias del concejo.

4. Los niveles de insatisfacción son muy bajos en todas las instancias evaluadas

lo cual es un signo positivo y evidencia estabilidad institucional.

5. Las valoraciones mantienen coherencia estructural

La lógica de los resultados sigue un patrón típico en estudios municipales:

1. Personal municipal → mejor valorado

2. Municipalidad (como institución) → segundo mejor
3. Alcaldía → tercero
4. Concejo Municipal → cuarto (por menor visibilidad pública)

Este patrón es común en gobiernos locales del país y responde a la distancia funcional y simbólica entre cada nivel institucional y la ciudadanía.

Percepción de calidad de los servicios administrativos

Uso de los trámites virtuales (P8)

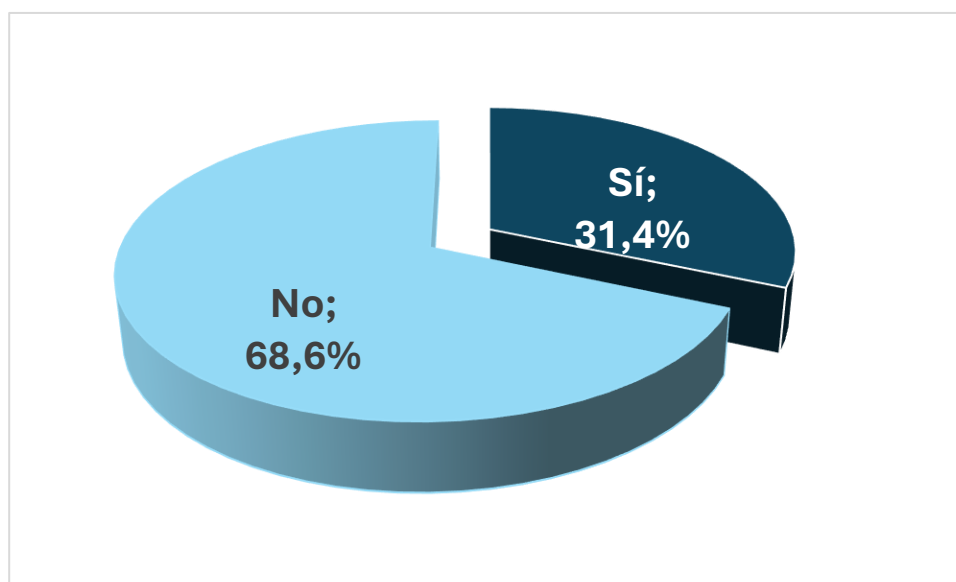


Gráfico 3 Utilización de los trámites virtuales

31,4% de los usuarios inscritos ha utilizado los trámites virtuales de la Municipalidad.

68,6% no los ha utilizado.

Este dato revela que, aunque existe un porcentaje relevante de usuarios digitales, la mayoría de la ciudadanía aún no ha migrado al canal virtual, lo cual abre oportunidades estratégicas de mejora en accesibilidad y acompañamiento. El grupo que ha utilizado este servicio ha dado una de las valoraciones más altas de todo el estudio, con más del 90% de

satisfacción entre quienes efectivamente utilizaron la plataforma, según podemos verlo en la siguiente tabla:

Tabla 9 grado de satisfacción con el servicio brindado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Satisfecho (a)	35	11,4	36,4	36,4
Satisfecho(a)	52	17,0	54,0	90,4
Ni satisfecho, ni insatisfecho(a)	7	2,2	7,0	97,4
Insatisfecho(a)	3	0,8	2,6	100,0
Total	97	31,4	100,0	
No aplica	212	68,6		
Total	309	100,0		

Entre quienes han utilizado el trámite virtual, un 70,7% considera que su uso es simple. Un 14,4% lo percibe como complejo y un 15,0% no tiene criterio.

La alta percepción de simplicidad refuerza la conclusión de que el canal virtual funciona adecuadamente para las personas que lo usan. La existencia de un 14,4% que lo considera complejo indica necesidad de mejoras específicas en:

- Usabilidad
- Pasos del proceso
- Claridad de instrucciones
- Acceso desde dispositivos móviles

Preferencia en materia de atención al público

La preferencia por atención presencial sigue siendo dominante. Este hallazgo es congruente con patrones nacionales, especialmente en municipios con población diversa en edad y nivel de digitalización. En la tabla siguiente se presenta este resultado:

Tabla 10 P48 Preferencia en materia de atención al público

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Atención Presencial	181	58,6	58,6	58,6
Teléfono	19	6,0	6,0	64,6
Página Web	16	5,0	5,0	69,6
Redes Sociales	10	3,2	3,2	72,8
No tiene preferencia	79	25,4	25,4	98,3
Ns-Nr	5	1,7	1,7	100,0
Total	309	100,0	100,0	

El 25,4% sin preferencia implica una ventana de oportunidad para que la Municipalidad impulse el uso de servicios digitales mediante el reforzamiento de los recursos para hacer campañas, tutoriales o acompañamiento.

Otros servicios administrativos

Servicio	Muy Bueno	Bueno	Regular	Mal	Muy Malo
P11 Atención (Virtual, Telefónica, Redes Sociales) (n=296)	30,8	59,6	8,5	0,2	0,8
P32 Servicio de tramitología en general (n=294)	18,8	71,7	7,8	1,5	0,3
P14 Gestión de Contraloría de Servicios (n=184)	17,3	64,4	14,9	2,0	1,3

Esta evaluación ubica el servicio de atención municipal entre los puntos más fuertes del desempeño institucional.

La satisfacción global con la tramitología es casi idéntica a la satisfacción con la atención por canales digitales y telefónicos.

Aunque también presenta un balance positivo fuerte (más del 80%), la Contraloría de Servicios es el servicio administrativo con menor nivel de satisfacción relativa dentro del conjunto, principalmente por:

- Mayor nivel de respuestas “Regular”.
- Mayor proporción de insatisfacción comparada con las otras áreas.

Los datos muestran un escenario altamente favorable para los servicios administrativos municipales:

1. El canal virtual funciona muy bien, pero está subutilizado

- Satisfacción: 90,4% Simplicidad: 70,7% Uso: solo 31,4%

La brecha entre calidad y nivel de uso indica un problema de percepción o accesibilidad, no de funcionamiento.

2. La atención municipal por canales múltiples es un punto fuerte del Gobierno Local

La atención multicanal alcanza un 90% de valoraciones positivas, lo cual es excelente para estándares municipales.

3. La tramitología en general tiene muy buenos resultados

Casi idénticos a los de la atención: → 90% positivo

Esto revela coherencia institucional y eficiencia de procesos.

4. El servicio de Contraloría de Servicios requiere fortalecimiento

Aunque presenta un 81,8% de valoraciones positivas, es el servicio administrativo:

- Con mayor proporción de valoraciones regulares (14,9%).
- Con el mayor nivel de insatisfacción del bloque (3,3%).

Esto sugiere fortalecer: Tiempos de respuesta, Comunicación sobre alcance y funciones, Mecanismos de retroalimentación ciudadana

5. La población mantiene una preferencia fuerte por la atención presencial

Aunque la atención digital es bien evaluada, el hábito y la cultura institucional siguen orientados al contacto presencial.

Servicios de apoyo a la comunidad

Esta sección integra la valoración ciudadana sobre los principales servicios municipales orientados al desarrollo social, cultural y comunitario. Estos son los resultados:

SERVICIO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
P13 Bolsa de Empleo (n=162)	23,4	59,2	13,6	2,8	0,9
P19 Promoción de ferias, festividades y actividades sociales (n=279)	35,2	51,3	11,8	0,8	0,8
P24 Servicio de la Biblioteca Municipal (n=199)	62,3	36,2	0,8	0,4	0,3
P25 Servicio de la Oficina de Cultura (n=173)	42,4	52,7	4,9	0,0	0,0
Oficina de Igualdad y Equidad de Género (n=111)	31,1	64,7	2,8	1,4	0,0

En todos los casos, los niveles de satisfacción son predominantemente positivos y reflejan una base sólida de apoyo de los y las ciudadanas hacia estas áreas comunitarias. Se destaca los siguientes elementos:

Bolsa de empleo: Este servicio presenta una valoración favorable, aunque con una proporción relativamente mayor de valoraciones “Regular” respecto a otros servicios comunitarios.

Promoción de ferias, festividades y actividades sociales: La comunidad valora de forma destacada la articulación cultural y recreativa del cantón, lo que coincide con el reconocimiento general que posee Belén en materia de cultura, integración vecinal y actividades comunales.

Servicio de la Biblioteca Municipal: La Biblioteca Municipal presenta, junto con otros servicios educativos y culturales del cantón, la valoración más alta de todo el estudio. La

suma de categorías positivas supera el 98%, lo que indica excelencia en calidad, atención y aporte a la comunidad.

Servicio de la Oficina de Cultura: La Oficina de Cultura también presenta niveles de satisfacción extraordinariamente altos, lo cual refuerza que la dimensión cultural en Belén es uno de los pilares mejor valorados por la ciudadanía.

Oficina de Igualdad y Equidad de Género: A pesar de ser un servicio más reciente y de menor conocimiento general, su valoración es notablemente positiva, con casi un 96% de calificaciones favorables.

Los datos reflejan un desempeño comunitario sobresaliente en Belén. Los servicios orientados al desarrollo social y cultural presentan niveles de satisfacción muy altos, con especial destaque para:

- La Biblioteca Municipal, con la mejor valoración del estudio.
- La Oficina de Cultura, también con una percepción muy positiva.
- Las actividades culturales, festividades y ferias, que gozan de amplio respaldo social.

Estos resultados confirman que el modelo sociocultural de Belén es uno de los activos más fuertes del cantón, con impacto directo en la calidad de vida y sentido de pertenencia.

Servicio Pago de impuestos y regulación comercial

Este apartado valora la percepción ciudadana sobre los servicios municipales vinculados con el manejo de patentes, regulación del comercio y pago de impuestos. Estos servicios forman parte de la columna vertebral administrativa del Gobierno Local, por lo cual su funcionamiento afecta directamente la eficiencia institucional y la satisfacción de contribuyentes y comercios.

Tabla 11 P7 ¿Ha utilizado el Servicio de Trámites de Patentes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	38	12,3	12,3	12,3
No	271	87,7	87,7	100,0
Total	309	100,0	100,0	

Dado que esta es una encuesta de hogares, y no de actividades comerciales, es esperable que la gran mayoría no tenga relación directa con el servicio de patentes.

Este dato confirma que los resultados sobre percepción de patentes provienen de una base pequeña (38 casos) y deben interpretarse con cautela.

Tabla 12 Regulación actividades comerciales y Servicio Pago de Impuestos

Servicio	Muy Bueno	Buen o	Regular	Mal o	Muy Malo
P21 Regulación de actividades comerciales (n=264)	15,5	54,9	22,8	4,4	2,5
P28 Servicio de pago de impuestos (n=301)	24,6	61,7	13,3	0,0	0,5

Los resultados revelan un panorama favorable para los servicios tributarios y comerciales, aunque con desafíos diferenciados:

1. El servicio de pago de impuestos está bien evaluado y es altamente confiable

El 86% de calificaciones positivas y casi ausencia de insatisfacción posicionan este servicio como uno de los puntos fuertes de la gestión administrativa.

Este resultado es coherente con:

- La alta satisfacción con trámites en general (P32).
- La percepción positiva de la atención multicanal (P11).

2. La regulación de actividades comerciales presenta más oportunidades de mejora

Aunque 7 de cada 10 personas lo califican positivamente, la presencia de una quinta parte que lo califica como “Regular” indica:

- Necesidad de simplificación de procesos.
- Mayor acompañamiento al contribuyente.
- Complejidad percibida en requisitos o documentación.

3. El uso del servicio de patentes entre hogares es naturalmente bajo

Esto no constituye debilidad institucional, sino consistencia metodológica del estudio:

→ La mayoría de los hogares no tiene actividad comercial.

El análisis detallado de patentes se recomienda complementarlo con estudios dirigidos a comerciantes o empresas, en caso de ser necesario.

Acciones en Materia Ambiental

Este apartado analiza la percepción ciudadana sobre la protección del ambiente, la recolección de reciclaje y las prácticas ambientales en los hogares. Belén mantiene históricamente una política ambiental activa; los resultados de la encuesta permiten medir su impacto actual en la población.

Tabla 13 Acciones en materia ambiental

Servicio	Muy Bueno	Bueno	Regular	Mal	Muy Malo
P20 Protección del Medio Ambiente (n=299)	35,3	47,0	12,8	2,6	2,2
P30 Servicio de recolección de reciclaje (n=306)	56,7	37,1	5,5	0,8	0,0

La protección del ambiente es percibida de manera claramente positiva, con más del 80% de valoraciones favorables. Sin embargo, la proporción “Regular” (12,8%) es moderadamente

alta en comparación con otros servicios municipales, lo cual sugiere oportunidades para fortalecer acciones ambientales específicas o aumentar la visibilidad de las ya existentes.

El servicio de recolección de reciclaje es uno de los servicios mejor valorados del municipio, con casi un 94% de opiniones positivas. La operación logística y la constancia del servicio de reciclaje parecen funcionar de manera altamente satisfactoria para la ciudadanía.

Tabla 14 ¿En su casa reciclan?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	287	92,8	92,8	92,8
No	22	7,2	7,2	100,0
Total	309	100,0	100,0	

Las prácticas de reciclaje en los hogares son extremadamente altas

El 92,8% de hogares que recicla representa un nivel inusualmente elevado en estudios nacionales y evidencia: Acciones ambientales consolidadas, alto nivel de educación ciudadana y un sistema de recolección funcional e integrado.

Tabla 15 P38 ¿Conoce las diferentes opciones y fechas que le brinda la Municipalidad para reciclar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	260	84,1	84,1	84,1
No	49	15,9	15,9	100,0
Total	309	100,0	100,0	

El nivel de conocimiento de fechas y opciones de reciclaje es alto, pero no universal

El 84,1% de conocimiento es muy satisfactorio, aunque el 15,9% faltante sugiere oportunidades para mejorar la difusión en: Adultos mayores, zonas más alejadas, hogares que no utilizan medios digitales

Tabla 16 P39 Estaría dispuesto a reciclar sus residuos orgánicos (cáscaras de verduras, frutas, broza de café entre otros)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	219	70,8	70,8	70,8
No	60	19,4	19,4	90,2
Ns-Nr	30	9,8	9,8	100,0
Total	309	100,0	100,0	

Que el 70,8% esté dispuesto a reciclar orgánicos permite considerar:

- Programas de compostaje comunal o domiciliario.
- Puntos verdes para desechos orgánicos.
- Campañas educativas en escuelas y barrios.
- Pilotos sectoriales (por ejemplo: parques, mercados, ferias).

Mantenimiento de Infraestructura del Cantón

Este apartado evalúa la percepción ciudadana sobre cuatro servicios municipales esenciales relacionados con el mantenimiento físico y ambiental del territorio:

- Planta de tratamiento de aguas (P18)
- Limpieza de cauces de ríos (P27)
- Mantenimiento de edificios históricos (P16)
- Mantenimiento de infraestructura pública general (P17)

El mantenimiento y conservación de la infraestructura es fundamental para la calidad de vida, la prevención de riesgos, el atractivo del Cantón y la sostenibilidad urbana.

En la tabla siguiente se presentan los resultados:

Tabla 17 Mantenimiento de la infraestructura del Cantón

Servicio	Muy Bueno	Bueno	Regular	Mal	Muy Malo
P18 Mantenimiento de la planta de tratamiento de aguas (n=229)	20,0	70,8	7,0	1,9	0,3
P27 Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos (n=260)	25,7	51,1	17,2	3,7	2,3
P16 Mantenimiento de Edificios Históricos (n=271)	27,4	62,1	8,5	1,4	0,6
P17 Mantenimiento de la Infraestructura Pública (n=290)	19,1	66,1	13,3	1,0	0,5

La gestión de infraestructura en Belén presenta resultados muy favorables

Tres de los cuatro servicios evaluados superan el 85% de satisfacción:

- Planta de tratamiento (90,8%)
- Edificios históricos (89,5%)
- Infraestructura pública (85,2%)

Esto indica una gestión estable, planificada y bien ejecutada, con acciones de mantenimiento percibidas como oportunas y de buena calidad.

La limpieza de ríos es el servicio con mayor necesidad de atención estratégica

Aunque el 76,8% de las valoraciones es positivo, se observan:

- El porcentaje más alto de respuestas “Regular” (17,2%)
- El nivel más alto de insatisfacción (6,0%)

Esto refleja posibles desafíos:

- Problemas localizados en cauces con acumulación de residuos.
- Dificultades naturales (crecidas, vegetación, sedimentos).
- Sectores específicos donde el servicio no llega con la misma frecuencia.

El patrimonio histórico es altamente valorado

Casi un 90% de satisfacción confirma que Belén mantiene una política de conservación sólida, con acciones visibles para la comunidad.

El mantenimiento de infraestructura pública es positivo pero heterogéneo

Aunque las valoraciones buenas predominan (85,2%), el 13,3% de “Regular” indica:

- Áreas específicas donde la infraestructura (aceras, caminos, iluminación, parques pequeños) podría requerir intervenciones más visibles.
- Percepción relacionada con problemas puntuales, más que con el servicio en general.

La insatisfacción es baja en todos los servicios

Esto evidencia que el mantenimiento no es un problema significativo para la mayoría de la población.

Servicios Sujetos a pago de tasas y tarifas

Los servicios evaluados en este apartado constituyen parte del núcleo operativo del Gobierno Local. Son servicios cuya calidad tiene un impacto directo sobre la calidad de vida, la salud pública y el orden urbano.

Los resultados muestran un patrón altamente positivo, con niveles de satisfacción muy elevados en la mayoría de los servicios evaluados.

Tabla 18 Servicios sujetos a tasas y tarifas

Servicio	Muy Bueno	Buen o	Regular	Mal o	Muy Malo
P12 Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas) n=309)	23,8	49,3	20,0	4,5	2,4
P15 Limpieza de vías (ornato público) n=309	46,0	46,3	6,2	1,0	0,5
P31 Servicio de recolección de residuos (n=308)	57,4	38,3	4,3	0,0	0,0
P23 Servicio de alumbrado público (n=307)	57,6	39,4	2,9	0,0	0,0
P22 Servicio de agua potable (n=309)	60,3	37,2	2,2	0,0	0,2
P33 Servicio del Cementerio (n=239)	43,5	51,2	4,7	0,0	0,7

Los resultados revelan un desempeño municipal muy sólido en los servicios sujetos a cobro de tasas y tarifas, con énfasis en: Servicios con excelencia percibida

- Agua potable (97,5%)
- Alumbrado público (97,0%)
- Recolección de residuos ordinarios (95,7%)
- Cementerio municipal (94,7%)
- Limpieza de vías (92,3%)

Estos valores confirman un modelo operativo altamente eficiente, con presencia municipal constante en el territorio.

Alcantarillado pluvial es la principal área por reforzar

Aunque la satisfacción es mayoritaria (73%), la proporción de “Regular” (20%) sugiere:

- Problemas puntuales de drenaje en barrios específicos
- Sedimentación frecuente
- Caños obstruidos
- Percepción de riesgo en temporada de lluvias

Este servicio debe considerarse como un foco prioritario de intervención dentro del bloque.

El desconocimiento sobre la nueva ley 44974-S es significativo

El 58,6% no está enterado de la obligación de depositar desechos a una distancia máxima de 80 km. Esto implica:

- Oportunidad para fortalecer la comunicación institucional
- Necesidad de explicar impactos en logística, costos y tarifas
- Importancia de preparar a la ciudadanía frente a eventuales cambios

Servicios sujetos a otras instituciones

Los servicios valorados en este apartado no son administrados directamente por el Gobierno Local, pero forman parte del entorno operativo del Cantón y generan expectativas ciudadanas sobre su funcionamiento.

Se evaluaron dos servicios:

- Telefonía pública
- Servicios de salud de la CCSS (área de salud y EBAIS)

Tabla 19 Servicios sujetos a otras instituciones

Servicio	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
P35 Servicios de telefonía pública (n=48)	23,3	58,9	13,7	4,1	0,0
P36 Servicios de Salud de la CCSS (n=286)	30,0	40,5	18,7	5,3	5,6

Servicios de telefonía pública – P35 (n=48)

Nota metodológica importante: Solo 48 personas valoraron este servicio porque la telefonía pública prácticamente ha sido desplazada por la telefonía móvil, por lo que la mayoría de la población no utiliza ni depende de este servicio. Esto explica el bajo número de respuestas.

Aunque es un servicio en evidente desuso, quienes aún lo emplean reportan una valoración ampliamente positiva (82%). Esto refleja:

- Funcionamiento adecuado de los pocos teléfonos públicos que aún operan.
- Percepción de utilidad residual o puntual.
- Quejas prácticamente inexistentes.

El bajo tamaño de muestra indica que este resultado no debe interpretarse como una evaluación comunitaria general, sino como la opinión de un grupo reducido que todavía usa este servicio.

Servicios de salud de la CCSS – P36 (n=286)

Este es uno de los servicios externos más relevantes para la población, pues la atención en salud es un componente central del bienestar y calidad de vida.

Los servicios de salud de la CCSS en Belén reciben una evaluación mayoritariamente positiva (70,5%), aunque con niveles de regularidad y descontento más altos que en los servicios municipales.

Los datos sugieren:

- Buen nivel general de satisfacción.
- Percepción de capacidad profesional adecuada.
- Reconocimiento del valor del sistema público de salud.

Sin embargo, la suma de valoraciones “Malo + Muy Malo” alcanza 10,9%, la más alta en esta sección, lo cual puede indicar:

- Problemas de oportunidad en citas.
- Tiempos de espera prolongados.
- Dificultades en accesibilidad o capacidad resolutive.
- Necesidad de fortalecimiento en la atención primaria.

Estos resultados son consistentes con tendencias nacionales en evaluaciones de servicios de salud.

DESARROLLO DEL CANTÓN DE BELÉN

Esta sección se ocupa de visualizar el conocimiento, la valoración, niveles de aceptación entre la comunidad belemita de los avances logrados por el Gobierno local, los proyectos especiales propuestos, así como la identificación de otras necesidades existentes en el Cantón.

Seguridad ciudadana: Programas y respuesta policial

La seguridad ciudadana es un componente crítico para la calidad de vida en los gobiernos locales. Aunque las competencias formales recaen principalmente en el Ministerio de Seguridad Pública, las municipalidades tienen un papel creciente mediante la Policía Municipal, los programas de prevención, el ordenamiento urbano y la articulación con instituciones externas.

Los resultados revelan una visión mixta pero mayoritariamente favorable sobre las acciones municipales, mientras que la respuesta policial muestra una fuerte preferencia por la policía local. Estos son los resultados:

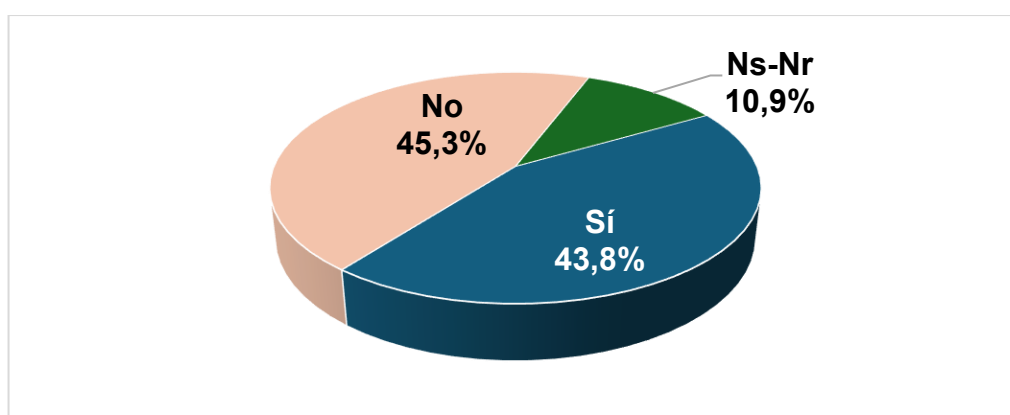


Gráfico 4 P41 El Cantón está más ordenado en vías y estacionamientos (N=309)

Las opiniones divididas sugieren que:

- Las mejoras pueden ser sectoriales, no uniformes en todo el cantón.
- Existe una demanda por mayor control de estacionamientos indebidos.
- La infraestructura vial o las zonas comerciales aún presentan retos.

Este indicador constituye un insumo clave para fortalecer acciones de la Policía Municipal y de la unidad de tránsito local.

Sobre la percepción de las acciones tomadas en el campo de la seguridad ciudadana, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Servicio	Muy Bueno	Buen o	Regular	Mal o	Muy Malo
P29 Servicio de Policía de Tránsito (n=300)	31,7	38,4	22,3	5,4	2,2
P34 Servicio que presta la Policía Municipal (n=293)	38,4	43,4	13,9	2,8	1,5

P61 ANTE PROBLEMA DE SEGURIDAD POLICÍA A LA QUE ACUDE

	Respuestas		Porcentaje de casos
	n	Porcentaje	
Policía Municipal	233	68,5%	75,4%
Fuerza Pública	77	22,5%	24,8%
Policía de Tránsito Municipal	4	1,3%	1,4%
Servicio 9-1-1	26	7,7%	8,5%
Total	341	100,0%	110,2%

Tabla 20 Criterio sobre efectividad de programas de seguridad ciudadana

Concepto	Sí	No	Ns-Nr
P63 ¿Considera que los programas que ofrece la Municipalidad impactan en la Seguridad Ciudadana del Cantón? N=309	79,0	21,0	0,0
P67 Le interesaría ser parte del programa de seguridad ciudadana y certificarse con el sello Belén SSS (Programa Belén, Sano, Seguro y Sostenible) n=309	44,0	39,3	16,7

Las cifras anteriores muestran una **alta confianza en la Policía Municipal**. Es la primera institución a la que acudirían los habitantes ante un problema de seguridad (75%). Esto evidencia que existe cercanía institucional, respuesta rápida, presencia territorial efectiva. Este es uno de los resultados más fuertes de toda la encuesta.

Los programas municipales de seguridad son altamente valorados

Con un 79% de aprobación, los habitantes perciben que los programas **sí generan impacto real** en la seguridad. Esto consolida a Belén como un cantón con **estrategia preventiva activa y reconocida**. Esto confirma que:

- Las acciones de prevención, patrullaje, cámaras, campañas y programas comunitarios son percibidas como efectivas.
- Existe una buena articulación entre programas municipales y la realidad cotidiana de los habitantes.
- La visibilidad de estos programas es alta.

El ordenamiento vial es visto de forma dividida. El 45% no percibe mejora, lo cual indica que existe: Necesidad de acciones específicas en zonas críticas; refuerzo del control de estacionamientos indebidos; mayor señalización y fortalecer la comunicación ciudadana

El Programa Belén SSS tiene un potencial importante. El 44% está dispuesto a certificarse. Sumado al 79% que reconoce impacto de los programas municipales, Belén puede potenciar iniciativas de participación estructurada.

En síntesis, las acciones municipales en seguridad muestran resultados favorables, fortaleciendo la gobernanza local en esta materia; la participación ciudadana en iniciativas de seguridad es viable, con casi la mitad de los habitantes dispuestos a integrarse.

Conocimiento de los avances tecnológicos del Cantón

La Municipalidad de Belén ha impulsado múltiples iniciativas tecnológicas orientadas a fortalecer la seguridad, modernizar servicios y posicionar al cantón dentro de una ruta de innovación urbana.

Este apartado evalúa el nivel de conocimiento ciudadano sobre estos avances, lo cual permite medir visibilidad, alcance y apropiación comunitaria de la tecnología pública.

Los resultados muestran **altos niveles de conocimiento en algunos proyectos y baja visibilidad en otros**, lo cual ofrece una ruta clara de mejora. Estos son:

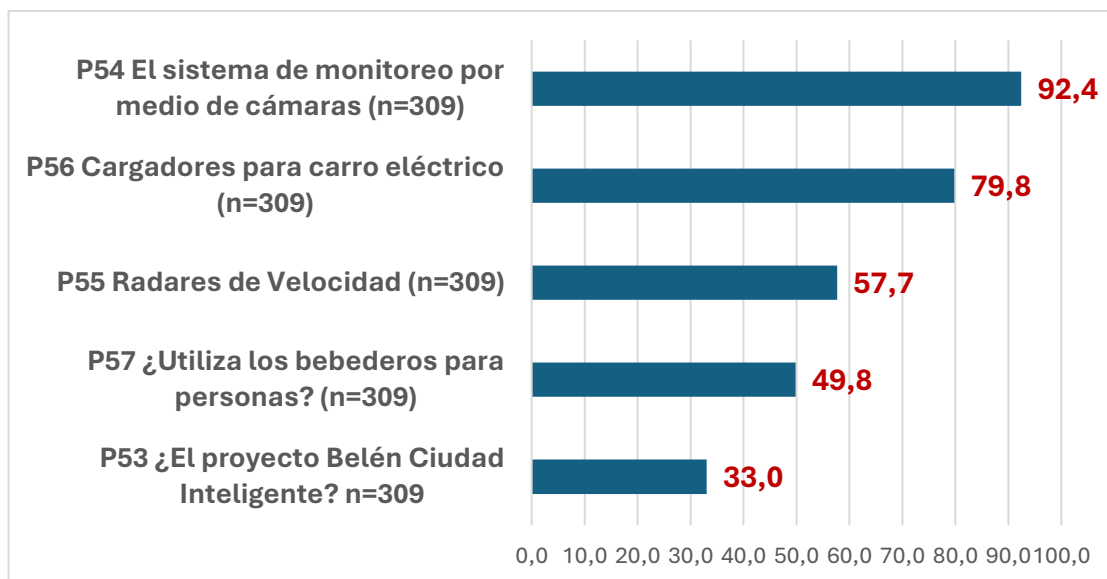


Gráfico 5 Conocimiento de avances tecnológicos del Cantón

Visibilidad desigual entre los proyectos tecnológicos

La ciudadanía sí reconoce algunos avances tecnológicos (cámaras, cargadores), pero desconoce otros más estratégicos como “Ciudad Inteligente”.

Este patrón indica que:

- Lo visible (cámaras, cargadores) es ampliamente reconocido.
- Lo conceptual (Belén Ciudad Inteligente) requiere un enfoque pedagógico.

Proyecto “Belén Ciudad Inteligente”

Solo un tercio de la población conoce el proyecto “Belén Ciudad Inteligente”, lo que indica:

- Baja visibilidad pública del proyecto.
- Relevancia de campañas educativas sobre su alcance, beneficios y objetivos.
- Oportunidad para fortalecer la identidad tecnológica del cantón.

Si bien las acciones existen, no están siendo percibidas como parte de un programa integrado, lo que hace necesario reforzar los recursos para la comunicación institucional.

El sistema de cámaras tiene una aceptación excepcional

Con un 92,4% de conocimiento, es el componente tecnológico **más reconocido y posiblemente más valorado**.

Se vincula directamente con la percepción positiva de programas de seguridad (79%).

Los radares de velocidad tienen conocimiento moderado

Esto refleja una implementación localizada. Refuerza la necesidad de acciones complementarias en el ordenamiento vial.

La movilidad eléctrica es un elemento fuerte en la identidad tecnológica del cantón

El 80% reconoce los cargadores, señal de un avance visible en sostenibilidad.

El uso de bebederos está equilibrado

No es un indicador de problema; más bien refleja diversidad de hábitos. Tiene una visibilidad suficiente

En general, el cantón proyecta una imagen tecnológica sólida, aunque debe fortalecer la narrativa que integra estos esfuerzos destinando los recursos necesarios para la comunicación, todo bajo un marco estratégico común.

Nivel de aceptación de proyectos especiales del Gobierno Local

Los proyectos consultados abarcan temas sensibles para el desarrollo cantonal: movilidad sostenible, cultura, recreación, mascotas, gestión del estacionamiento y vivienda social.

Tabla 21 Aceptación de proyectos especiales del Gobierno Local

Proyecto	Sí	No	Ns-Nr
P43 ¿Le gustaría que en el Cantón hubiera una ciclovía? (n=309)	72,9	21,9	5,2
P45 ¿Considera usted necesario que en Belén exista un teatro municipal? (n=309)	86,7	9,6	3,7
P46 ¿La plaza de deportes de San Antonio debería convertirse en un espacio público como en un parque urbano recreativo? (n=309)	51,8	43,3	5,0
P46a ¿Considera Ud. qué en Belén debe haber un área regulada destinada a las mascotas? (n=309)	72,5	21,3	6,1
P46b ¿Considera Ud. que en Belén deben establecerse parquímetros inteligentes? (n=309)	71,4	17,2	11,4
P46c ¿Estaría de acuerdo con que la Municipalidad trabaje en un proyecto de vivienda social? (n=309)	91,4	5,1	3,4

En términos generales, estos resultados muestran **una alta disposición de los habitantes de Belén para apoyar iniciativas municipales**, aunque algunos proyectos dividen más la opinión que otros.

Interés en implementar una ciclovía

Existe fuerte respaldo a la instalación de una ciclovía, lo que sugiere:

- Interés creciente en movilidad sostenible.
- Potencial uso recreativo y de ejercicio.
- Disposición a convertir parte de la vialidad en espacios compartidos.

Este apoyo puede utilizarse para formular un plan de ciclovías por fases.

Necesidad de un Teatro Municipal

Este es uno de los proyectos más apoyados por la población:

- El teatro municipal es visto como una prioridad cultural.
- Confirma la sólida identidad cultural del cantón.
- Abre la puerta a proyectos de promoción artística, formación y recreación comunitaria.

El resultado (86,7%) apunta a que este proyecto podría convertirse en eje cultural principal del cantón.

Convertir la plaza de San Antonio en un parque urbano recreativo

Este es el proyecto **más polarizado** del bloque: Solo un **ligero 51,8%** está a favor; Un **importante 43,3%** no lo apoya.

Posibles razones:

- Preocupaciones sobre pérdida de uso actual de la plaza.
- Temor a mayor concentración de personas o ruido.
- Preferencia por mantener espacios para actividades deportivas tradicionales.

Este proyecto requerirá: Investigar con mayor profundidad las diferentes posiciones de los habitantes del Cantón; una socialización comunitaria más profunda; diseño participativo con vecinos del distrito; información clara sobre beneficios y usos.

Área regulada para mascotas

La aceptación es alta (72,5%), lo que evidencia: Necesidad real de espacios seguros para mascotas; reconocimiento de dinámicas urbanas modernas; potencial de reducir conflictos entre vecinos por uso de áreas verdes. Este proyecto podría implementarse con baja resistencia.

Implementación de parquímetros inteligentes

El 71,4% apoya los parquímetros inteligentes, lo que indica:

- Sensibilidad ciudadana frente al desorden del estacionamiento.
- Aceptación de medidas tecnológicas para regular parqueo.

- Sintonía con la percepción dividida sobre ordenamiento vial (P41).

Los parquímetros inteligentes podrían apoyar la movilidad urbana y disminuir conflictos viales.

Vivienda social promovida por la Municipalidad

Este es el **proyecto con mayor respaldo de todo el bloque:**

- El 91,4% apoya un proyecto municipal de vivienda social.
- Evidencia sensibilidad hacia temas de equidad, bienestar y acceso a vivienda.
- Refleja la visión de Belén como cantón solidario e inclusivo.

Este resultado da fundamento para evaluar proyectos de vivienda municipal, alianzas público-privadas o programas con MIVAH, BANHVI y el IMAS.

Importancia para la planificación estratégica

En conjunto, estos resultados muestran una ciudadanía abierta al cambio, la innovación y la modernización cantonal, y en consecuencia permiten:

- Priorizar proyectos con alto apoyo social.
- Diseñar estrategias de participación.
- Focalizar comunicación institucional.
- Identificar resistencias y oportunidades.

Entorno deportivo e interés en la práctica de deportes

Conocimiento institucional y participación ciudadana

Los datos muestran un altísimo nivel de conocimiento formal de la estructura deportiva

Cantonal:

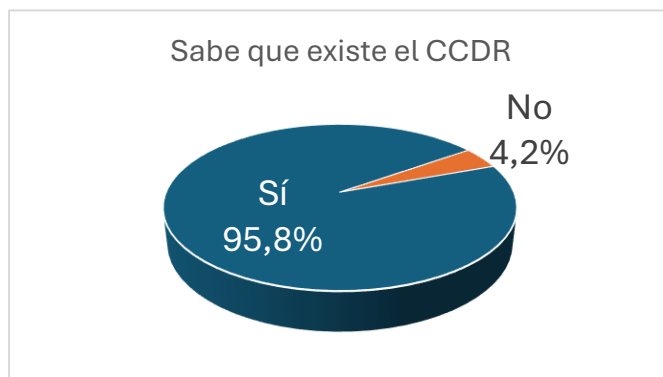


Gráfico 6 ¿Sabía usted que existe el Comité de Deportes de Belén CCDR? (n=309)

Este nivel de conocimiento es excepcionalmente alto y revela que el CCDR está **institucionalmente consolidado** en el imaginario de las personas residentes del Cantón. En términos de indicadores nacionales, valores superiores al 80% se consideran logros sobresalientes; Belén alcanza casi un 96%.

Sin embargo, la **participación directa en actividades deportivas o recreativas** organizadas dentro del cantón es bastante más reducida:

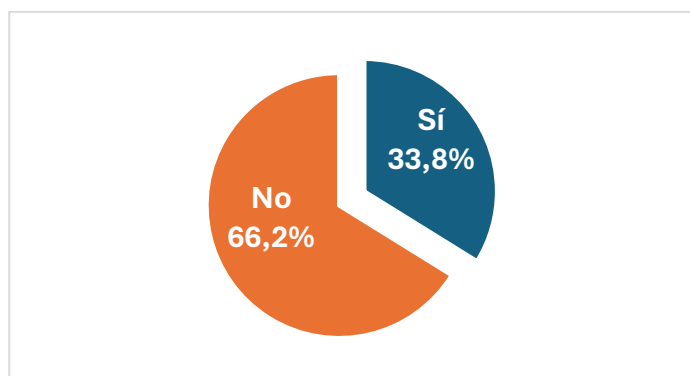


Gráfico 7 ¿Ha participado en actividad deportiva o recreativa organizada en el Cantón?

Este contraste —alto conocimiento, pero baja participación— indica que el reto principal no es el reconocimiento institucional, sino captar y movilizar a la ciudadanía para que participe.

Entre quienes sí han participado (n=105), las actividades son organizadas por:

- Comité de Deportes y Recreación: 44%
- Municipalidad: 28,5%
- No recuerda: 24,2%

Esto confirma una predominancia del CCDR como ejecutor principal de oferta recreativa en el cantón.

Deportes que practica la población

La distribución de prácticas deportivas revela dos patrones clave:

a) Actividades más comunes (accesibles y no estructuradas)

Las primeras posiciones corresponden a actividades **no dependientes de instalaciones especiales**:

1. Caminatas – 34,1% de los casos
2. Natación – 20,5%
3. Fútbol – 13,0%
4. Ejercicios (aeróbico, funcional) – 9,4%
5. Atletismo – 9,1%
6. Ciclismo – 7,8%

Estas actividades no requieren inscripción formal o infraestructura municipal compleja — con excepción de la natación— y reflejan una **cultura de actividad física al aire libre**, compatible con el entorno urbano-controlado del cantón.

b) Actividades organizadas y de menor alcance

Modalidades como voleibol, baloncesto, gimnasia, boxeo, baile y artes marciales suman porcentajes reducidos (entre 0,5% y 3,7%), lo que sugiere:

- Limitación de infraestructura específica.
- Menor promoción municipal.
- Espacios no distribuidos uniformemente entre distritos.

Un dato interesante: **25,7% declara no practicar ningún deporte**, cifra baja comparada con promedios nacionales y particularmente baja si se considera que la muestra tiene un peso muy alto de personas adultas mayores. En la tabla siguiente se listan las respuestas recopiladas.

Tabla 22 P60 ¿Cuál o cuáles tipos de deporte practica usted o sus familiares?

Deporte	n	Porcentaje	% de casos
Caminatas	105	22,1%	34,1%
Natación	63	13,3%	20,5%
Fútbol	40	8,4%	13,0%
Ejercicios	29	6,1%	9,4%
Atletismo	28	5,9%	9,1%
Ciclismo	24	5,0%	7,8%
Tenis de Campo	20	4,1%	6,4%
Baloncesto	11	2,4%	3,7%
Voleibol	11	2,2%	3,5%
Gimnasia	6	1,3%	2,0%
Boxeo	4	0,8%	1,2%
Baile	3	0,6%	0,9%
Ajedrez	2	0,5%	0,8%
Taekwondo	1	0,3%	0,5%
Triatlón	1	0,2%	0,3%
Karate	1	0,1%	0,2%
Otros	48	10,1%	15,6%
Ninguno	79	16,7%	25,7%
Total	475	100,0%	154,4%

Participación de miembros de la familia en programas municipales

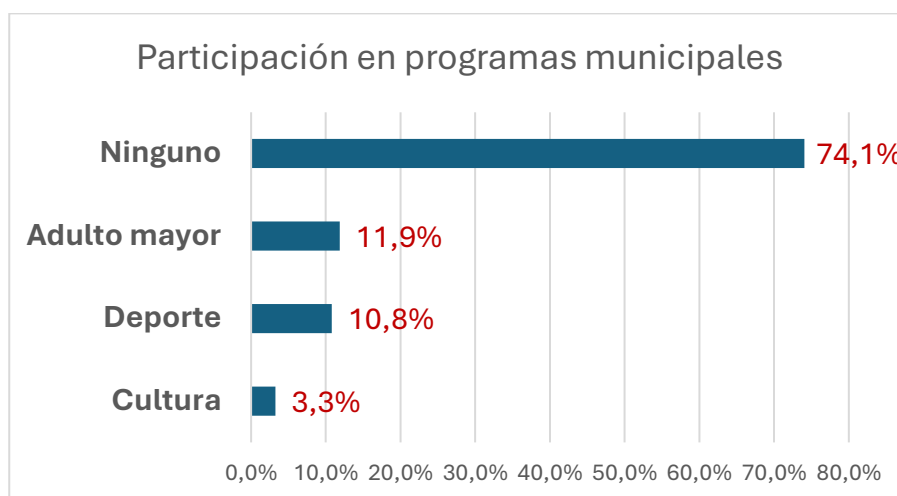


Gráfico 8 P62 ¿Participa Ud. o algún miembro de su familia en algún programa de deporte, cultura o adulto mayor?

Esto confirma que:

Pese a la existencia de programas, la penetración real en los hogares sigue siendo limitada. Los programas para adulto mayor tienen una participación relativamente mejor.

Dado que la participación familiar en programas municipales es limitada, lo que se revela es una **oportunidad de expansión**, especialmente en programas culturales y de deporte.

Movilidad activa: uso de bicicleta

Solo un 17,3% dijo movilizarse en bicicleta. Aunque este valor es bajo, la cifra coincide con patrones nacionales: la bicicleta sigue siendo marginal como medio de movilidad cotidiana fuera del GAM denso.

Esto se relaciona directamente con la pregunta P43 (ciclovía), donde **72,9% expresa interés** en que el cantón cuente con infraestructura ciclística. Esto lleva a entender que la demanda por ciclovía no necesariamente responde a uso actual, sino a **aspiración** o preferencia por opciones seguras y modernas de movilidad.

Estimación del nivel de personas con discapacidad en el hogar

La encuesta evidencia que **9,4% de los hogares del Cantón de Belén** reportan tener al menos un miembro con alguna discapacidad (P207).

Esto equivale a **29 hogares dentro de la muestra**, mientras que **90,6%** indica que no convive con una persona con discapacidad.

Este porcentaje se encuentra dentro de los rangos esperados para encuestas de hogares en cantones urbanos con estructura demográfica similar, aunque conviene señalar que corresponde únicamente a discapacidad **autorreportada** por el informante del hogar.

Entre los 29 hogares que reportan casos, se recopilieron **38 respuestas**, ya que algunas personas presentan más de un tipo de discapacidad asociada. La distribución muestra que la discapacidad se manifiesta de manera diversa, destacando principalmente limitaciones físicas, cognitivas y psicosociales.

Tabla 23 P208 Tipos de discapacidades reportadas

Tipo de discapacidad	n	Respuestas	Porcentaje de casos
		Porcentaje	
Dificultad para caminar o subir gradas	7	19,1%	25,2%
Dificultad visual	5	13,4%	17,6%
Discapacidad cognitiva -intelectual-	5	13,4%	17,6%
Discapacidad psicosocial - menta -l	5	13,0%	17,2%
Discapacidad múltiple	3	7,7%	10,2%
Dificultad para usar brazos o manos	2	5,7%	7,6%
Dificultad para recordar o concentrarse	1	3,6%	4,8%
Dificultad para relacionarse socialmente	1	3,3%	4,3%
Dificultad para escuchar	1	1,6%	2,2%
Dificultad para hablar o comunicarse	1	1,6%	2,2%
Otras	7	17,5%	23,0%
Total	38	100,0%	131,8%

Las limitaciones motoras y sensoriales representan la mayor proporción, seguidas por discapacidades cognitivas y psicosociales. Estas cifras sugieren que la atención municipal y las estrategias de accesibilidad deberían centrarse particularmente en:

- **Movilidad y accesibilidad física** (aceras, rampas, espacios públicos, transporte).
- **Apoyo a familias con miembros con discapacidad cognitiva o psicosocial**, donde los servicios comunitarios y la coordinación interinstitucional son esenciales.

Tenencia de mascotas

La información recopilada en la encuesta permite determinar que **el 63,3% de los hogares del cantón tiene algún tipo de mascota**, mientras que un **36,7% no posee animales domésticos** (P209). Este nivel de tenencia es consistente con lo observado en cantones urbanos con características socioeconómicas similares.

Tipología de mascotas presentes en los hogares

La mayor proporción de mascotas corresponde a especies domésticas tradicionales, principalmente perros y gatos:

Tabla 24 P209 Tipo de mascota que tiene en su hogar

Tipo de mascota	Respuestas		Porcentaje de casos
	n	Porcentaje	
No tiene mascotas	113	35,9%	36,7%
Especies domésticas -perros, gatos-	185	58,5%	59,9%
Especies mayores -vacas, caballos, cabras, cerdos-	1	0,2%	0,2%
Especies acuáticas -peces-	8	2,4%	2,4%
Especies menores -pájaros, canarios, pericos, gallinas, patos, conejos-	10	3,0%	3,1%
Total	316	100,0%	102,3%

La presencia de animales de producción (vacas, caballos, cabras o cerdos) es prácticamente inexistente, lo cual es coherente con el carácter plenamente urbano del cantón.

Este patrón confirma que la política municipal en materia de bienestar animal debe enfocarse principalmente en:

- **Perros y gatos**, por su alta presencia en los hogares.
- Atención secundaria a aves de compañía, peces y especies menores, que representan porcentajes marginales pero existentes.

Uso de bebederos municipales para mascotas

La Municipalidad ha habilitado bebederos públicos para mascotas en espacios urbanos.

La encuesta muestra que:

- **Solo el 20,3% de los hogares indica utilizarlos,**
- Mientras que **un 79,7% no los utiliza** (P57a).

Esto sugiere que ocurren alguna o algunas situaciones de las siguientes:

1. **Baja frecuencia de visitas de mascotas a espacios públicos** o rutas donde se ubican los bebederos.
2. **Limitado conocimiento o visibilidad** de estos dispositivos.
3. **Espacios públicos no percibidos como adecuados para pasear mascotas**, lo cual podría estudiarse más a fondo.

En resumen: El bajo uso de los bebederos indica que podría mejorarse su **localización, señalización y mantenimiento**, o bien reforzar campañas de información.

Comunicaciones Gobierno Local – Comunidad

Esta sección analiza la relación comunicacional entre la Municipalidad de Belén y la comunidad, integrando:

- a) información sobre el acceso ciudadano a los diferentes canales oficiales,
- b) conocimiento de iniciativas municipales,
- c) uso de redes sociales y vías tradicionales de comunicación, y
- d) el perfil sociodemográfico de la población entrevistada, que ayuda a interpretar patrones y brechas.

Conocimiento y uso de los canales municipales

P47 Conocimiento de la atención presencial de la Alcaldesa

Solo **37,4%** de la población sabe que la alcaldesa atiende sin cita previa los jueves por la mañana; es necesario valorar la conveniencia de aumentar este conocimiento en función de la capacidad real de la agenda de la Señora Alcaldesa para soportar una mayor demanda en este plano y las consecuencias que pueden derivarse si la nueva demanda no pu satisfecha.

P49. Seguimiento de redes sociales municipales

- **57,8%** sí las sigue; **42,2%** no las sigue.

La Municipalidad logra un alcance digital mayoritario, pero aún 4 de cada 10 habitantes no consumen contenido oficial online. Esto concuerda con la estructura etaria de los entrevistados.

P50. Visualización de sesiones del Concejo Municipal vía Facebook Live

- **Sí: 26,2%: No: 73,8%**
- Solo un segmento específico busca información político-institucional, lo que es una conducta esperada, dados los contenidos.

P51. Conocimiento de reglamento para sesiones virtuales

- Sí: **6,6%**; No: **93,4%**
- Casi nadie conoce esta iniciativa. Dada la naturaleza de esta materia, se requerirían muchos recursos para cambiar esta situación considerando las estructuras etaria y de escolaridad de la población.

P64. Seguimiento de canales oficiales de información comunitaria

- Sí: **50,6%**; No: **49,4%**

Aquí la población se divide casi exactamente en dos: la mitad sí utiliza los canales oficiales y la otra mitad no los consume.

Preferencias de atención municipal

Tabla 25 P48 Preferencias de atención municipal

Tipo de atención	Porcentaje
Atención Presencial	58,6
Teléfono	6,0
Página Web	5,0
Redes Sociales	3,2
No tiene preferencia	25,4
Ns-Nr	1,7
Total	100,0

La atención **presencial** domina claramente: casi **6 de cada 10** habitantes la prefieren. Esto concuerda con el perfil de edad (ver sección sociodemográfica).

Uso de Redes Sociales

Tabla 26 P52 Redes sociales que utiliza con más frecuencia

Red social	Respuestas		Porcentaje de casos
	n	Porcentaje	
Facebook	196	40,6%	63,3%
Instagram	87	18,0%	28,0%
WhatsApp	86	17,9%	28,0%
TikTok	24	5,0%	7,7%
YouTube	16	3,3%	5,2%
X -antes Twitter	4	0,8%	1,2%
Canales de WhatsApp	1	0,3%	0,5%
Otros	68	14,2%	22,1%
Total	482	100,0%	156,0%

Como es observable:

- Facebook es, por amplio margen, la plataforma dominante.
- Instagram y WhatsApp forman un segundo grupo relevante.
- TikTok tiene una penetración limitada pero no despreciable.

Tabla 27 P65 Canales de información que más utiliza

Canal de información	Respuestas		Porcentaje de casos
	n	Porcentaje	
Facebook	185	29,5%	59,8%
Perifoneo	111	17,8%	36,0%
WhatsApp	107	17,1%	34,6%
Instagram	57	9,1%	18,4%
Teléfono	55	8,8%	17,8%
Correo electrónico	29	4,7%	9,5%
Canales de WhatsApp	20	3,3%	6,6%
TikTok	20	3,1%	6,3%
Periódico	16	2,5%	5,1%
Página Web	4	0,7%	1,4%
Televisión	4	0,7%	1,4%
Radio	2	0,3%	0,7%
X- antes Twitter -	2	0,2%	0,5%
No le interesa	2	0,2%	0,5%
Ns-Nr	12	1,9%	3,8%
Total	626	100,0%	202,6%

- Los tres canales **más potentes** para la Municipalidad son: **Facebook, el perifoneo y WhatsApp.**
- La página web institucional **no es fuente informativa relevante (1,4%),** lo cual coincide con la preferencia por atención presencial y el perfil etario.
- Perifoneo se mantiene como un medio **altamente efectivo en un cantón con población adulta mayor.**

Perfil sociodemográfico y su impacto en la comunicación

Edad de las personas entrevistadas

Los datos sociodemográficos explican muchos de los patrones observados. El 62,5% de las personas entrevistadas tienen 55 años cumplidos o más. Esto es determinante y:

- Explica la preferencia por **atención presencial.**
- Explica la alta efectividad del **perifoneo.**
- Explica el bajo uso de **página web, TikTok y Twitter.**
- Explica por qué **Facebook** es el medio dominante (plataforma usada por personas adultas y adultas mayores).

Escolaridad de las personas entrevistadas

- Universidad/Técnico avanzado: 34,3%
- Secundaria/Técnico: 33,8%
- Primaria completa o menos: 31,9%

Existe una **estructura educativa híbrida**, con un tercio de la población con escolaridad baja. Esto exige **mensaje simple y directo**, y priorizar canales claros (WhatsApp, perifoneo, Facebook).

Tamaño del núcleo familiar

- Mayoría compuesta por 2 a 4 personas (77%)
- Permite estrategias de comunicación familiar y comunitaria.

Conclusiones del Bloque de Comunicaciones

1. La estrategia debe ser multicanal, pero priorizando Facebook, perifoneo y WhatsApp, que son los medios realmente utilizados.
2. La población adulta mayor (62,5%) condiciona fuertemente los hábitos de consumo informativo.
3. La página web debe verse como canal de consulta, no como canal primario de información.
4. Existe una alta apertura para informarse, pero con preferencia por medios simples y directos.
5. Es posible aumentar interacción si se focaliza a:
 - Mujeres adultas y adultas mayores
 - Familias de 2–4 miembros
 - Personas que no consumen información institucional (≈45%)

Recomendaciones estratégicas

1. Mantener y fortalecer las estrategias actuales de comunicación
1. Convertir Facebook en el canal principal, con:
 - Videos cortos explicativos

- Transmisiones en vivo
 - Información operativa (trámites, reciclaje, infraestructura)
2. Fortalecer WhatsApp diferenciado:
- Listas de difusión
 - Canales oficiales (WhatsApp Channels)
 - Mensajes breves de actualizaciones
3. Mantener el perifoneo como herramienta clave, particularmente para:
- Adultos mayores
 - Anuncios de eventos
 - Información de servicios esenciales (agua, tránsito, seguridad)
4. Segmentación sugerida
- Adultos mayores: perifoneo + Facebook + Youtube
 - Adultos 35–55: Facebook + WhatsApp + Instagram
 - Jóvenes y familias jóvenes: Instagram + WhatsApp + TikTok + actividades comunitarias presenciales

PRINCIPALES CONCLUSIONES

Alta satisfacción con el cantón: 84,3% está satisfecho o muy satisfecho de vivir en Belén, lo que confirma una valoración positiva del entorno local.

Congestionamiento vial como principal problema: 58,6% lo señala como la principal preocupación, muy por encima de la inseguridad (17,8%).

Gestión municipal bien evaluada: La Municipalidad, la Alcaldía, el Concejo y el personal reciben calificaciones mayoritariamente positivas, con niveles de satisfacción entre **72% y 89%**.

Servicios administrativos sólidos: Tramitología, Contraloría de Servicios y atención ciudadana muestran porcentajes altos de calificación “bueno/muy bueno”, con bajo nivel de insatisfacción.

Preferencia por atención presencial: 58,6% prefiere este canal, influido por la alta proporción de adultos mayores.

Limitado uso de trámites virtuales: Solo 31,4% los utiliza, aunque quienes los usan reportan satisfacción muy elevada (90,4%).

Servicios ambientales muy bien valorados: Reciclaje, recolección de residuos y protección ambiental logran más del 80% en calificaciones positivas.

Reciclaje ampliamente adoptado: 92,8% recicla y 70,8% estaría dispuesto a reciclar residuos orgánicos.

Infraestructura pública y mantenimiento con evaluaciones positivas: Servicios como alumbrado, agua potable y limpieza de vías superan el 85% de calificaciones positivas.

Seguridad ciudadana: confianza en la Policía Municipal: 75,4% recurriría a ella en caso de necesidad.

Programas municipales de seguridad son bien valorados: 79% considera que sí contribuyen a mejorar la seguridad.

Alta aprobación a proyectos especiales: Teatro municipal (86,7%), ciclovía (72,9%), vivienda social (91,4%) y áreas para mascotas (72,5%).

Participación deportiva moderada: 25,7% no realiza deporte, cifra menor que el promedio nacional.

Facebook, WhatsApp y perifoneo: los canales más efectivos: Reflejan el perfil sociodemográfico (predominio de adultos mayores).

PRINCIPALES RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la comunicación institucional:

- Priorizar **Facebook, WhatsApp y perifoneo**.
- Mensajes simples y directos para llegar a adultos mayores.

2. Promover los trámites virtuales:

- Simplificar procesos.
- Campañas de alfabetización digital.
- Videos cortos y tutoriales paso a paso.

3. Mejorar movilidad y congestión vial:

- Intervenciones estratégicas en puntos críticos.
- Mayor ordenamiento del estacionamiento.
- Revisión de rutas y horarios de tránsito pesado.

4. Fortalecer programas de seguridad ciudadana:

- Continuar los esfuerzos municipales.
- Seguir consolidando la Policía Municipal y la Policía Tránsito Municipal como actores principales.

5. Impulsar proyectos especiales con alta aceptación:

- Teatro municipal.
- Ciclovía cantonal.
- Vivienda social.
- Espacios para mascotas.

6. Ampliar oferta recreativa y deportiva:

- Actividades dirigidas especialmente a personas mayores.
- Redes comunitarias de ejercicio y salud.