

Acta Sesión Extraordinaria 14-2014

06 de Marzo del 2014

Acta de la Sesión Extraordinaria N° 14-2014 celebrada por el Concejo Municipal de Belén, a las dieciocho horas del seis de marzo del dos mil catorce, en la Sala de Sesiones Guillermo Villegas de la Municipalidad de Belén, en el Distrito San Antonio. **PARTICIPANTES PERMANENTES PRESENTES: Regidores (as) Propietarios (as):** Lic. María Lorena Vargas Víquez – quien preside. Luis Ángel Zumbado Venegas. Sra. Rosemile Ramsbottom Valverde. **Regidores Suplentes:** Sra. Luz Marina Fuentes Delgado. Lic. Mauricio Villalobos Campos. **Síndicos (as) Propietarios (as):** Sr. Alejandro Gómez Chaves. Sra. Sandra Salazar Calderón. Srta. Elvia González Fuentes. **Síndicos Suplentes:** Sra. Regina Solano Murillo. Sr. Juan Luis Mena Venegas. Sr. Gaspar González González. **Alcaldía:** Vice Alcaldesa Municipal Thais Zumbado Ramírez. **Secretaría del Concejo Municipal:** Sra. Ana Patricia Murillo Delgado. **AUSENTES: Regidores (as) Propietarios (as):** Sr. Desiderio Solano Moya – Vicepresidente (ingreso a las 7:41 pm). Sr. Miguel Alfaro Villalobos (justificado). **Regidores Suplentes:** Lic. María Cecilia Salas Chaves. Sra. María Antonia Castro Franceschi (justificada). Sr. William Alvarado Bogantes.

Se conoce el Oficio AMB-MC-056-2014 del Alcalde Horacio Alvarado. Me permito informarles que estaré ausente durante la Sesión Extraordinaria No.14-2014, programada para celebrarse hoy jueves 06 de marzo de 2014; lo anterior debido a motivos de fuerza mayor. Por lo que la señora Thais Zumbado, Vicealcaldesa, ha sido designada a fin de que me supla durante mi ausencia.

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

ORDEN DEL DÍA

- 6:00 pm. Se atiende a Yolanda Acuña Castro, Diputada Gerencia de Descentralización y Gestión Municipal, Fracción Partido Acción Ciudadana. Asunto: Rendición de Cuentas de mi labor como legisladora en estos cuatro años pronto a terminar.
- 7:00 pm. Informe de la Contraloría de Servicios.

CAPÍTULO II

SE ATIENDE A YOLANDA ACUÑA CASTRO, DIPUTADA GERENCIA DE DESCENTRALIZACIÓN Y GESTIÓN MUNICIPAL, FRACCIÓN PARTIDO ACCIÓN CIUDADANA. ASUNTO: RENDICIÓN DE CUENTAS DE MI LABOR COMO LEGISLADORA EN ESTOS CUATRO AÑOS PRONTOS A TERMINAR.

ARTÍCULO 1. La Presidenta Municipal María Lorena Vargas Víquez, da la bienvenida a la Diputada Yolanda Acuña y hace notar que ella realiza la visita sin que sea su obligación; que ha querido donar este tiempo tan valioso a este Gobierno Local, para presentar su informe de labores.

La Diputada Yolanda Acuña, siente que desea agradecer a todos los presentes el espacio cedido, es la segunda o tercera vez que asiste, viene a realizar esta rendición de cuentas para agradecer todo el apoyo que le han ofrecido, el Alcalde y el Concejo unos mas cercanos que otros, desde la Asamblea hemos construido normativa y leyes que vienen a beneficiar al país, los Diputados del PAC son nacionales, no son cantonales, ni regionales, es un trabajo colectivo que ha trabajado con 4 Diputados de la Provincia de Heredia, han hecho un excelente equipo Marielos Alfaro, Siany Villalobos, Claudio Monge, siempre estuvo en comunicacion con la Regidora y el Alcalde, ya se esta trabajando coordinadamente con los Diputados electos, Realiza la siguiente presentación:

**GERENCIA DE
DESCENTRALIZACIÓN Y
GESTIÓN MUNICIPAL
LEGISLATURA 2010-2013**

Eje Legislación

LEGISLATURA	COMISION PERMANENTE	COMISION PERMANENTE ESPECIAL	COMISION LEGISLATIVA PLENA
2010-2011	Gobierno y Administ.	Asuntos Municipales	Segunda
2011-2012	Económicos	Asuntos Municipales	Segunda
2012-2013	Agropecuarios	Asuntos Municipales	Segunda
2013-2014	Gobierno y Administ.	Asuntos Municipales	Segunda

Se buscó dotar de herramientas legales a los gobiernos locales con el fin de fortalecer y darle mayor autonomía municipal.

- LEYES DEL CANTON DE SAN ISIDRO ()
- 18.326 Declaratoria de Héroe Nacional Nicolás Aguilar Murillo

- 18584 Declaratoria de la Universidad Nacional como institución Benemérita de la educación, la tecnología, la ciencia y la cultura costarricense.

Ley 8945

AUTORICÉSE A LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN A DESAFECTAR DE ÁREA DE RECREO Y AFECTAR A CALLE PÚBLICA UN INMUEBLE DE SU PROPIEDAD (ANTERIORMENTE DENOMINADO); AUTORIZACIÓN A LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN PARA QUE DESAFECTE UN TERRENO DE SU PROPIEDAD

Ley 9102

LEY DE PATENTES DE LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN

LEYES	Dictámenes afirmativos de Proyectos que se encuentran en Plenario
<p>Santo Domingo</p> <p>8849 DESAFECTACIÓN DE UN BIÉN INMUEBLE PROPIEDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTO DOMINGO DE HEREDIA Y AUTORIZACIÓN PARA SEGREGARLO Y DONARLO A LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN MÚLTIPLE PARA PERSONAS EXCEPCIONALES.</p>	<p>SAN ISIDRO</p> <p>18.515 DESAFECTACIÓN DEL USO PÚBLICO DE UN TERRENO PROPIEDAD DE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN SAN ISIDRO DE HEREDIA Y AUTORIZACIÓN A ESTA PARA QUE LO DONE A LA ASOCIACIÓN DE DESARROLLO ESPECÍFICA PROCEN CINAI Y BIENESTAR COMUNAL DE SAN FRANCISCO DE SAN ISIDRO DE HEREDIA, PARA UBICAR LAS INSTALACIONES CENTRALES DE LA ASOCIACIÓN</p>
<p>Sarapiquí</p> <p>8853 AUTORIZACIÓN A LA MUNICIPALIDAD DE SARAPIQUÍ PARA QUE DONE UN BIEN INMUEBLE DE SU PROPIEDAD AL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL.</p> <p>17.193 AUTORIZACIÓN A LA MUNICIPALIDAD DE SARAPIQUÍ PARA QUE DESAFECTE DEL USO PÚBLICO, SEGREGUE Y DONE UN INMUEBLE DE SU PROPIEDAD AL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS.</p> <p>Belén</p> <p>8945 AUTORIZACION A LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN PARA QUE DESAFECTE DE AREA DE RECREO Y AFECTE A CALLE PUBLICA UN INMUEBLE DE SU PROPIEDAD</p> <p>9102 LEY DE PATENTES DE LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN</p>	<p>FLORES</p> <p>18.456 AUTORIZACIÓN A LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DE FLORES PARA DONAR UN TERRENO DE SU PROPIEDAD A LA ASOCIACIÓN DE EDUCADORES PENSIONADOS.</p> <p>18.562 AUTORIZACIÓN A LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DE FLORES PARA DONAR UN VEHICULO DE SU PROPIEDAD A LA ASOCIACIÓN CUIDADOS PALIATIVOS BELÉN, SANTA BARBARA Y FLORES</p>

Proyectos Dictaminados
Plenario (1)

Proyecto 18807

REFORMA DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY 7789 TRANSFORMACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE HEREDIA

- Proyecto 18807

Se propone la siguiente reforma al artículo 20 de la Ley N.º 7789, con el fin de adaptar la representación de las municipalidades a los tiempos actuales, y darle un puesto permanente a las municipalidades de San Rafael y San Isidro, socias de la empresa y reconocer también la condición de socio mayoritario al Municipio de Heredia, otorgándole otro puesto en la Junta Directiva, para un total de siete miembros

Se encuentra en plenario y tiene 800 mociones del Diputado herediano del PLN, Víctor Hugo Víquez.

EJE CONTROL POLITICO
Empresa de Servicios Públicos de Heredia

Expediente 17466

El proyecto busca orientar a las empresas de servicios públicos a abrir sus mercados y sus posibilidades de poder vender energía a nivel nacional. Así como que las subsidiarias gocen de los mismos beneficios que estas tienen.

Algunos de los argumentos por los cuales nos opusimos a este proyecto fueron:

Este proyecto no le da una definición concreta a estas empresas: ya sea cómo prestatarias de servicios públicos, ó bien como empresas municipales.

Se habla también de la constitución de empresas subsidiarias bajo la modalidad de “*sociedades mercantiles*”, en el caso de la ESPH en el artículo 7 de la Ley 7789 de Transformación de esta empresa es una facultad que ya tiene; y en el caso de JASEC no tiene naturaleza mercantil por lo que no puede crear sociedades mercantiles subsidiarias.

- Con respecto a las competencias de más está decir que la mayoría de estas se encuentran en la ley de creación y sus reformas de cada una de estas empresas y además en la ley 8660 donde se fortalece a estas empresas.

EJE ACCIÓN CIUDADANA

- SALUD

- Acompañamiento y apoyo a la Fundación Rosa con respecto al servicio que se brinda en el hospital de Heredia, así para una mejor atención en la detección temprana de cáncer.
- Se hicieron gestiones ante la CCSS, con el fin de establecer una Política Pública de Prevención y combate del Cáncer de Mama” con el fin de cumplir con tres objetivos primordiales que son prevención, detección temprana y tratamiento eficaz de este mal. Se logra que se trate a las pacientes con acelerador lineal en las dos mamas y ya que estaba estipulado tratar la mama izquierda con acelerador lineal y la derecha con bomba de cobalto, siendo esto perjudicial para la salud de las pacientes.
- Con fecha 13 de marzo de 2013, del Concejo Municipal de Belén, solicitó incluir los Proyectos de construcción de las Sedes de EBAIS Escobal y la Ribera de Belén en el Portafolio Institucional de Proyectos de Inversión. Por lo que este despacho realizó consultas a la CCSS.
- Se solicitó un informe de los presupuestos asignados al área de salud destinados para los cantones heredianos de Barva, Belén y Flores, correspondientes a los años del 2005 al 2012.
- El informe se remite de parte de este despacho y de la CCSS mediante oficio 1433-2013 y of 1438-2013 al Consejo Municipal de Belén.

SALUD

- Audiencias con autoridades de la CCSS y del Hospital de Heredia para buscar una solución a la problemática.
- Hospital de Heredia. Mejoramientos del equipo, infraestructura y personal para el Hospital de Heredia.
- Acompañamiento a las regidoras del PAC de la municipalidad de San Rafael por mejoras de la Clínica de San Rafael de Heredia

Vivienda

- ✘ San Pablo de Heredia (Nuestra Señora del Rosario)

Audiencias en el BANVHI y MIVHA con la Asociación de Vivienda, Desarrollador, Municipalidad de San Pablo y Alcaldía. Actualmente hay una grave afectación porque el proyecto se pretende que no sea de interés social.

- ✘ Guararí (Proyecto El Faro)

23/11/2012 reunión comunidad del Faro

Se han generado varios oficios a la Junta Directiva del INVU como a la CGR tanto por mi despacho como el despacho del Diputado Víctor Hernández. Con el fin de transparentar el proceso de adjudicación de beneficiarios. Está para aprobación ante CGR.

Educación

Vara Blanca

Desde le 2011 se viene gestionando ante el MEP un Colegio para Vara Blanca. Se realizan varias reuniones con los vecinos de la zona y las autoridades del MEP.

Se hace denuncia ante la defensoría de los habitantes (PAC-YAC-737-2013)

Se hace solicitud a la Viceministra MEP PAC-YAC-738-2013 para que se incorpore al presupuesto 2014 la apertura del centro educativo.

29/11/2013 se asume compromiso por parte de autoridades regionales y se abre a partir del 2014 un Colegio en Vara Blanca.

- Brava

Se acompañó a las autoridades del Colegio Rodrigo Hernández e IPEC para buscar una solución al conflicto que habían venido sufriendo estas instituciones por compartir instalaciones del Colegio, situación que fue resulta favorablemente. Hoy es una realidad que el IPEC tendrá en muy corto plazo las nuevas instalaciones.

AMBIENTE

- Se realizaron gestiones para acompañar el trabajo de las Asadas en el cantón de Barva ante las instancias de AYA.

Desde el 2010 se viene dando seguimiento y denuncia a las violaciones al Decreto de 1888, lo que lleva a que la Contraloría General de la República iniciara un auditoraje en los 4 cantones de San Isidro, San Rafael, Santa Bárbara y Barva. En diciembre de 2013 se concluye con San Rafael de Heredia iniciando para el 2014 con el cantón de Barva y los restantes cantones.

Acompañamiento a los Regidores ante el MINAE, Tribunal Ambiental, Tribunal contencioso administrativo, a la procuraduría general de la República y la fiscalía con el fin de denunciar nuevamente una serie de violaciones por parte de las autoridades municipales. (Espinos dela Montaña, Visados en la finca de los Arias, Puente Salas, entre otros)

- Impulso al Proyecto Ciudad de la Expresión.

- INFRAESTRUCTURA VIAL

Ampliación de la Ruta Nacional No. 126 con la Avenida No. 13 de Heredia. El pasado mes de julio se modificaron los planos y se calculó el sumario de cantidades. El monto total de la obra será de 274.952.784 (doscientos setenta y cuatro millones novecientos cincuenta y dos mil setecientos ochenta y cuatro colones), de los cuales casi la tercera parte corresponde al muro de concreto.

En agosto de 2013 mediante oficio n° DCO 25-13-0582 del 8 de agosto de 2013 se incluyó el proyecto en la lista preliminar de contrataciones para el Plan Operativo Institucional del 2014.

Cambios Viales. Se gestionó ante el MOPT, apoyo para la propuesta de cambios viales en el cantón de Barva. Para lo cual se convocó a una reunión donde el 16 de noviembre del 2011, en el Salón de

Sesiones de esa Municipalidad, con los personeros del Ministerio de Obras Públicas y Transporte, de las diferentes áreas que tienen que ver con la aprobación de la Propuesta de señalización vial en el cantón de Barva, funcionarios y el señor Vicealcalde, gestiones que dieron fruto y hoy ya Barva cuenta con los cambios viales.

- Desde el 2010 se gestionó la construcción del Puente de Quebrada Seca con el apoyo de los ciudadanos. Se licitó por un monto de 900 millones de colones. Y se concluye en diciembre de 2013.
- Puentes Pepsi (Barreal Heredia) y María Auxiliadora (Universidad Nacional).
- Proyectos viales, Heredia, Pirro, la Valencia. Se está trabajando en las expropiaciones y el cartel de licitación.
- Seguridad

Implementación para la creación de la Delegación Distrital de San Pablo de Heredia.

- Agropecuario

Se gestionó ante el Ministerio de Agricultura y Ganadería y ante la regional de Heredia la compra del terreno para ubicar la Feria del Agricultor de Barva. Gestión apoyada por el Diputado Jorge Gamboa y a la fecha no ha sido la aprobación del mismo.

Acompañamiento de los Diputados del PAC para defender la ubicación de la Feria del Agricultor en San Rafael de Heredia.

La Presidenta Municipal María Lorena Vargas Víquez, insiste en que falta la confirmación de la Caja Costarricense del Seguro Social sobre la construcción de los Ebais de la Ribera y de Barrio Escobal, Ebais indispensables para este cantón, informa que al parecer están incluidos en el Portafolio Institucional de la Caja, pero no se tiene información concreta sobre el inicio. Recuerda que los lotes ya fueron donados por la Municipalidad y la comunidad belemita; manifiesta que es de agradecer y reconocer los grandes esfuerzos que ha realizado la Comisión Municipal de Salud. Agrega que el día que vino la Sra. Diputada se le hizo y entregó una carta al niño, en aquel momento se insistió en el problema vial, de la gran necesidad de tener Oficiales de Tránsito destacados en Belén (todavía hoy no se cuenta con ellos), porque no duran ni 22 días, nunca se ha tenido un Oficial de Tránsito, el suficiente tiempo para tener un poco de orden, también se habló sobre el

ordenamiento de la parada de autobuses, sobre la Ruta Nacional 147 que cuando se diseñó en los años 70 ya estaba diseñada de Santa Ana al Aeropuerto, esta situación completa se manifiesta en que la gente tiene problemas serios de salud, es alarmante los niveles de cáncer en mujeres en el Cantón. Además, interesa enormemente la salida a la RN 1 en las inmediaciones de Corbel; enfatizar en el tema de límites, para que algún día queden claro los límites de la Provincia de Heredia; además que cada vez que se nombran las Comisiones se integra la participación ciudadana, la misma legislación no permite dar ese lugar preponderante que merece la participación ciudadana dentro de las Comisiones o Juntas, en las próximas reformas a la Ley, debería ser una realidad, dando fortaleza a la participación ciudadana, como los Concejos de Distrito que a veces se invisibiliza sus esfuerzos y se desobedecen sus decisiones.

La Regidora Propietaria Rosemile Ramsbottom, indica Diputada sea bienvenida, muchas gracias por su apoyo, efectivamente Belén tiene una característica muy particular, dicen que todo lo tenemos, nos castigan por ser eficientes, pero nos preocupa el tema de los Ebais, el Ebais de Escobal se lo llevo el Río, todas las personas fueron trasladadas al Ebais de San Antonio, el Ebais de La Ribera ha crecido enormemente la población, la Municipalidad dona los terrenos, ahí están, después de 3 años, hemos esperando una respuesta positiva de la CCSS, es obligación de ellos velar porque estos 2 Ebais estén funcionando, el servicio se hace deficitario al tener una gran cantidad de población, también el Gobierno tiene que ser eficiente, haciendo las edificaciones que por Ley le corresponde, tenemos una gran cantidad de familias humildes que requieren los servicios de los Ebais. A todas las personas del MOPT se les ha pedido una salida hacia la Autopista General Cañas, también se esta solicitando una rampa hacia la Autopista General Cañas, la continuidad de la carretera de Santa Ana ya se expropiaron las propiedades, hacia el Aeropuerto, Belén se convirtió en un Cantón de paso, lo que colapsa este Cantón y lo ha hecho muy peligroso, queremos darle otra salida al Cantón. También se tiene un proyecto en la Asamblea Legislativa de los límites con la Provincia de Heredia, tanto es así que se dio la construcción de un motel con los permisos de construcción aprobados en Alajuela, consideramos que se violento la autonomía municipal, desde la primera vez que vino al Concejo se le comento este proyecto de ley, tenemos el proyecto de adquirir áreas verdes en el Cantón, antes que nos coma el desarrollo urbano, porque el Cantón es muy pequeño, deseamos adquirir una propiedad que tiene una naciente, porque nos estamos quedando sin áreas publicas y verdes, la propiedad en Belén es muy cara, ya tenemos la declaratoria de interés publico de esta propiedad.

El Regidor Suplente Mauricio Villalobos, presenta que el tema fue expuesto por la Diputada Slangy Villalobos, que fue la Reforma al Artículo 75 del Código Municipal, relacionado con la construcción de las aceras, es un problema porque sentimos que el Código Municipal se debe revisar y mejorar, el tema de las aceras es muy problemática ya que la construcción y mantenimiento le corresponde al propietario, es muy difícil, prefiere que a través de un impuesto pequeño la Municipalidad se haga responsable de las aceras, quiere saber en que estado esta ese proyecto de ley, aunado al problema del transito, aclara que el proyecto de salida por Corbel, ya tenía el presupuesto destinado.

La Diputada Yolanda Acuña, precisa que sobre el proyecto de límite de Belén, se mando a archivo, no hay voluntad que el proyecto camine, luego se volvió a activar el tema, había anuencia del

Alcalde y otros Alcaldes, pero el señor Fabio Molina dice que el proyecto no va, el Concejo debe entrar en una negociación con la Municipalidad de Alajuela. El tema de Oficiales de Tránsito es un problema, este es un Cantón con mucho desarrollo, desde el 2010 se hizo la lucha para que el tren llegara a Belén. De las Reformas al Código Municipal debemos cambiar la cultura, para fortalecer la participación ciudadana, los Concejos de Distrito hoy están pintados en la pared, de acuerdo al Artículo 59 del Código Municipal, se tienen que reunir, distribuir presupuesto, estamos a las puertas que el Partido Acción Ciudadana tome las riendas del Gobierno de esta República, si los Concejos de Distrito están funcionando, ahí viene el desarrollo cantonal, los ciudadanos no vienen a los Concejos, nadie sabe lo que está pasando en estas 4 paredes, en el tema de las aceras, el proyecto ya está dictaminado unánimemente, está para ser votado, se aprobó la Ley de Licores, el Código Tributario Municipal, lo ideal era entrar a una reforma integral, agradece por todas las observaciones, dará seguimiento a los asuntos que señalaron, especialmente los Ebais y las salidas alternas al Cantón. El próximo miércoles se reunirá con CONAVI por lo que solicita toda la información necesaria.

La Presidenta Municipal María Lorena Vargas Víquez, agradece de nuevo la visita de la Sra. Diputada, y manifiesta que espera que no sea la última porque se desea mantener la colaboración debido a la experiencia acumulada.

CAPÍTULO III

INFORME DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS.

ARTÍCULO 2. La Presidenta Municipal María Lorena Vargas Víquez, recuerda a los y las presentes que el Contralor de Servicios José Solís envió un informe, espera que lo hayan podido estudiar. Continúa, la Contraloría de Servicios se inscribe en un área de acción fiscalizadora, a este Gobierno local también le corresponde la acción fiscalizadora, más aún este Gobierno Local es el jerarca y por lo tanto le corresponde la responsabilidad máxima como fiscalizadores, en ese sentido se es parte de la Administración Activa, en la función de fiscalizar. Afirma que es una gran colaboración tener una Auditoría Interna y una Contraloría de Servicios en esta Municipalidad. Recomienda que se debería analizar lo que hace este Concejo, o sea este Gobierno Local. Agradece al funcionario municipal la presencia y el trabajo realizado.

El Contralor de Servicios José Solís, manifiesta que desea agradecer la oportunidad de presentar el Informe de Labores 2013, es necesario contar con una Oficina de Información al Cliente, sabe que el Concejo ratificó la Contraloría de Servicios ante MIDEPLAN, pero falta la ratificación de la Alcaldía, realiza la siguiente presentación:

Informe de Labores 2013
Contraloría de Servicios

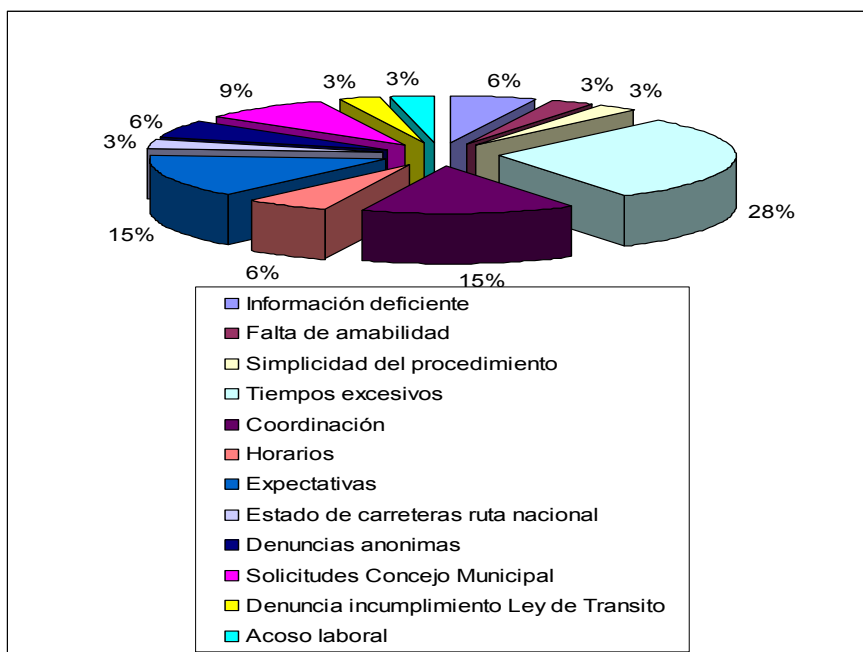
Realizado por Lic. José I. Solís Porras

Marzo 2014

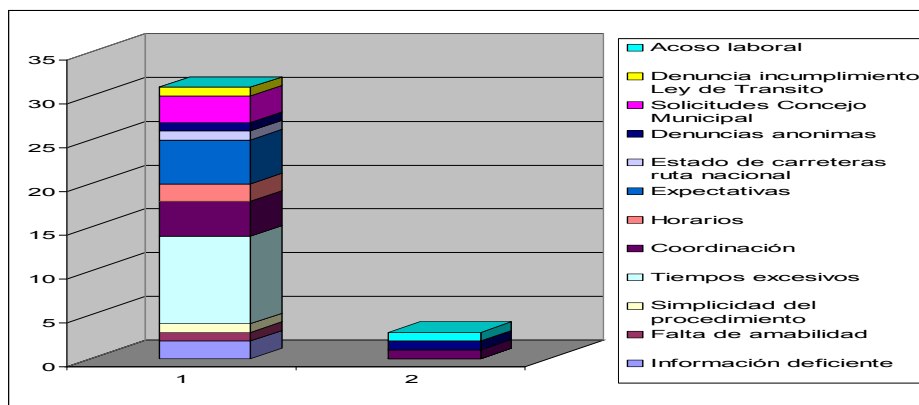
Gestiones sin apertura de expediente

Tabla 1	
Detalle	Total Recibidas
Explíqueme como es la facturación de determinado servicio	135
No me han contestado este trámite	63
¿En cuál oficina realizo determinado trámite?	48
¿Por qué no paso el camión recolector de basura?	43
¿Qué requisitos son para determinado trámite y en cual ley o reglamento esta publicado?	41
¿Por que no me atienden el teléfono en determinada Unidad?	39
¿Por que suspendieron el servicio de agua sin avisar?	38
Total General	522

Gestiones con expediente



Gestiones en trámite



Origen de las gestiones

Unidad Organizacional	Total Inconformidades	Total inconf. (%)
Acueducto	1	2,94%
Alcaldía	3	8,82%
Control de Calidad	1	2,94%
Social	2	5,88%
Gestión de Cobro	2	5,88%
Comité de Deportes	1	2,94%
Policía Municipal	2	5,88%
Servicios Públicos	2	5,88%
Unidad Ambiental	2	5,88%
Unidad de Obras	3	8,82%
Unidad Tributaria	7	20,59%
Unidad de Desarrollo Urbano	7	20,59%
Unidad de Bienes Inmuebles	1	2,94%

Disminuciones 2012/2013

Detalle	Total inconformidades recibidas 2012	Total inconformidades recibidas 2013

Acueducto Municipal	3	1
Instalaciones Deportivas	5	0
Ambiental	3	2
Juez de Aguas	2	1
Limpieza de lotes Baldíos	1	0
Mantenimiento de Caminos	3	3
Página Web	1	0
Permisos de Construcción	11	7
Policía Municipal	6	2
Trabajo Social	2	0
Oficina de la Mujer	1	0
Servicio al Cliente	1	0
Información	5	0
Formación Artística	1	0

Mejoras percibidas

- Disminución importante de casos.
 - Policía Municipal
 - Unidad Tributaria
 - Comité de Deportes
 - Acueducto
 - Ambiente
 - Información

Aspectos a mejorar

- Coordinación entre unidades
- Bajar tiempos de respuesta
- Seguimiento de las gestiones en trámite
- Acciones para que aquellas mejoras que se realizan se mantengan
- Tema de control interno

Recomendaciones

- *Cumplimiento Ley 9158*
- *Capacitación continua en tema de servicio al cliente*
- *Revisión procedimientos en la mejora de tiempos de atención*

- *Implementación de acciones que permitan mejorar la coordinación entre las unidades*

¿Preguntas?

El Regidor Suplente Mauricio Villalobos, advierte que en muchas ocasiones menciona que hay temas muy importantes que merecen un espacio, que si se ajusta la agenda, se puede exponer en 10 o 15 minutos, no quedaría tanto en análisis, personalmente desea felicitarlo, por su presencia, como se preparo para venir, la seriedad, la ilusión, una bonita presentación, igual a nivel personal, uno se siente a gusto cuando se da la seriedad del caso, le place verlo, en la presentación hay un montón de quejas de los administrados, además de resolver las quejas, han habido errores administrativos, que esto sea una retroalimentación, para que se mejore, quiere verlo reflejado en los indicadores de Atención al Cliente, cuanto se tarda en resolver una queja, su trabajo puede mejorar la gestión municipal.

La Vicealcaldesa Thais Zumbado, avala que la Alcaldía no ha mandado el documento al MIDEPLAN que estamos de acuerdo con la Contraloría, pero es su culpa, el Alcalde le remitió la información, es esencial la Contraloría en todas las instituciones, respecto a la coordinación se esta tratando de coordinar, como sucede con el Hard Rock Café, con el Ministerio de Salud, hay procedimientos que seguir, la Contraloría redactó el Manual de Usuario, la idea es que los funcionarios tengan una buena forma de atender al usuario, se iniciara una capacitación, es un merito de la Contraloría de Servicios que se ha preocupado.

La Regidora Propietaria Rosemile Ramsbottom, consulta si la Contraloría de Servicios debe existir o no, porque se supone que todo funcionario e institución debe brindar eficientemente un servicio, como el sector publico no es tan eficiente, se crean las Contralorías de Servicios, la Contraloría no se debe quedar en pequeñas denuncias que no tienen un gran impacto, la gente desconoce mucho que es una Contraloría de Servicios, debemos definir que queremos que haga la Contraloría, debe ser independiente y autónoma de la Administración, la Contraloría debe ser muy eficiente, en coordinación con la Oficina del Auditor, para erradicar la corrupción, porque el funcionario publico tiene muy mala fama, la Contraloría debería ir mas allá, para fortalecer la gestión municipal, dar recomendaciones para mejorar los procesos y la gestión municipal.

La Regidora Suplente Luz Marina Fuentes, dice que desea agradecer la participación, es evidenciadora de las debilidades administrativas en general, es una gran ganancia, es el mejor aporte que como Unidad puede dar al mejoramiento de la labor municipal, de ahí parten las mejoras.

La Presidenta Municipal María Lorena Vargas Víquez, reafirma que se requiere la misma Ley que fundamenta la creación de las Contralorías y manifiesta que en la práctica de las Contralorías la Municipalidad de Belén se ha beneficiado de ellas, por ejemplo en la gestiones realizadas ante el MOPT, igual el Ministerio de Salud que ha respondido las inquietudes y las licitudes de esta Municipalidad. Aclara que la visión de "servicio" es interno y externo, que los usuarios de los servicios municipales son externos e internos de la misma institución, por eso es importante la información que llegue o no llegue, para la toma de decisiones, o para la continuidad de un proceso

de trabajo. Insiste en que es una función vital para el análisis, tener el servicio requerido o la información oportuna y adecuada; señala que la obligación de este Concejo Municipal es señalar lo malo y lo bueno, por eso se cae mal, ese rol de fiscalización se hace con la ayuda de la Auditoría Interna y de la Contraloría de Servicios. Puntualiza que el informe revela que existe una enfermedad que se muestra en los síntomas de lentitud, de falta de coordinación, de problemas de estructura. El informe también muestra que hace falta inspección, que las evaluaciones deben tener indicadores, entre otras evidencias y oportunidades de mejora. Añade que la Contraloría de Servicios se aprobó en el 2010 por el Concejo, por el anterior Concejo, ese acuerdo está vigente, debe entenderse claramente que este Gobierno Local ya estableció formal y oficialmente la Contraloría de Servicios dentro de la Municipalidad de Belén desde el 2010 y lo ha ratificado ya varias veces.

La Sindica Propietaria Sandra Salazar, enumera que da las gracias por la presentación, pero cuando le llegan todas las preguntas, todo ingresa a través de Servicio al Cliente, ahí empieza la ayuda a la Contraloría, como un tipo de Casa de Justicia, que ayuda a resolver problemas en la comunidad, si necesita otra persona debemos ayudarle para resolver los problemas mas rápido.

El Contralor José Solís, detalla que la idea es aplicar modelos de mejora continua, para establecer mecanismos de mejora proactivos, para aprender que estamos haciendo mal y poder corregir en el futuro, la Ley le da muchas herramientas a la Contraloría, pero esta condicionada a los recursos que tenga, en el 2013 se consulto a la comunidad si conocían la Contraloría un 78% dijo desconocer, un 16% dijo que si, para el 2014 esta la meta de divulgar la Contraloría, se inicio con un banner, dar a conocer que hacen, donde esta ubicado. Cuando se presenta a una Unidad y empieza a pedir respuestas, no es fácil, acompaña a los compañeros para responder a los administrados, muchas veces debe acudir a la Alcaldía, para que los compañeros brinden la información, trabajara si es necesario hacer recomendaciones al Concejo, ahora puede señalar que cuanto entra un Oficio y se remite a la Administración, pero se regresa nuevamente al Concejo y nunca se responde al Administrado, la labor de la Contraloría es acompañamiento al administrado, muchos casos no los resuelve, pero escucha al vecino, se van contentos, porque alguien en la Municipalidad les puso atención, hay personas que han llorado y se siente impotente. La pagina web permite crear accesos, sería dar instrucciones a la Unidad de Informática y que se otorguen los permisos correspondientes para contar con un espacio para la Contraloría.

La Presidenta Municipal María Lorena Vargas Víquez, afirma que sobre los acuerdos que se trasladan a la Alcaldía, se ha dicho claramente, para que responda el trámite directamente, en algunos casos se pide copia de la respuesta que se brinde, porque son asuntos administrativos, se procurará poner más atención y asegurar que le llegue la notificación al vecino, da lectura a un mensaje del Vicepresidente Desiderio Solano que cita: "Disculpas por no poder haber estado presente desde el principio, pero si creo en la importancia de la Contraloría de Servicio, ya que somos una institución que brindamos servicios. Felicitar y agradecer a Don José Solís por ser el funcionario que ha iniciado esta oficina de consulta y apoyo para los vecinos". Propone que en la página web y en el facebook se cree un espacio Contraloría de Servicios que sea administrado por la misma contraloría, esto para facilitar las funciones y comunicación.

La Vicealcaldesa Thais Zumbado, cuenta que es muy importante contar con un espacio en la pagina web.

SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: PRIMERO: Felicitar y agradecer al Contralor de Servicios José Solís, por su presencia el día de hoy. **SEGUNDO:** Girar instrucciones a la Alcaldía Municipal para crear un espacio en la página web y el facebokk que sea administrado por la Contraloría de Servicios.

A las 8:20 p.m., finalizó la Sesión Municipal.

Ana Patricia Murillo Delgado
Secretaria Municipal

Lic. María Lorena Vargas Víquez
Presidenta Municipal