

INFORME FINAL

Procedimiento:

2025LD-000055-0020800001

Municipalidad de Escazú

Contrato

**“Contratación encuesta de satisfacción del usuario de los servicios ofrecidos por la
Municipalidad de Escazú y de los funcionarios municipales”**

Diciembre, 2025

Resumen ejecutivo

El procedimiento 2025LD-000055-0020800001, denominado “Contratación encuesta de satisfacción del usuario de los servicios ofrecidos por la Municipalidad de Escazú y de los funcionarios municipales”, tuvo como propósito medir el grado de satisfacción de las personas usuarias externas con los servicios municipales y disponer de insumos objetivos para la mejora continua de la institución. Para ello se aplicó un cuestionario general a personas mayores de 18 años residentes en los tres distritos del cantón o que hubieran realizado gestiones en la Municipalidad, complementado con once cuestionarios específicos asociados a servicios críticos.

La encuesta se llevó a cabo mediante un muestreo aleatorio estratificado proporcional para el cuestionario general, con un tamaño de muestra ideal de 382 personas distribuido según la población adulta de cada distrito. En los servicios críticos se utilizó muestreo para poblaciones finitas cuando se contaba con bases de datos, y muestreo no aleatorio a juicio de experto en aquellos casos donde no existían registros actualizados. En total se realizaron 1.569 encuestas, superando la meta ajustada de 1.439 cuestionarios.

Al igual que en el estudio 2024, la medición se efectuó mediante el Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT) y el Índice de Percepción Favorable Neta (PFN).

El análisis evidencia desempeños muy favorables en áreas como programas educativos municipales, servicios sociales, seguridad ciudadana y algunos servicios de gestión ambiental y de riesgos, donde los índices CSAT y PFN alcanzan valores cercanos o iguales al 100%. Además, se identifican oportunidades de mejora en servicios con tramitología más compleja o fuertemente apoyados en canales no presenciales, como permisos de construcción, intermediación laboral, planificación territorial, gestión de calidad y algunos componentes de recolección de residuos y mantenimiento de obras públicas, en los que las personas usuarias mencionan principalmente tiempos de respuesta prolongados, excesos de requisitos, falta de claridad en la información y dificultades para obtener seguimiento a sus gestiones.

El estudio confirma que la Municipalidad de Escazú mantiene una valoración global positiva por parte de la ciudadanía y, al mismo tiempo, ofrece una hoja de ruta concreta para el fortalecimiento de aquellas áreas donde los índices PFN muestran rezagos o descensos en relación con el informe 2024.

Tabla de contenido

Resumen ejecutivo.....	2
1. Introducción.....	9
2. Objetivos.....	10
3. Alcance.....	10
4. Metodología empleada	11
4.1. Índices utilizados para la medición de la satisfacción (CSAT y PFN)	12
4.1.1. Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT)	12
4.1.2. Índice de Percepción Favorable Neta (PFN).....	12
5. Plan de muestreo – Cuestionario general	13
5.1. Población de interés.....	13
5.2. Marco muestral	13
5.3. Tipo de muestreo.....	14
5.4. Determinación del tamaño de la muestra	14
5.5. Distribución del tamaño de la muestra	15
6. Plan de muestreo – Cuestionarios de servicios críticos.....	15
7. Resultados generales	16
7.1. Cantidad de encuestas realizadas.....	16
7.2. Cuestionario general.....	17
7.2.1. Perfil de las personas entrevistadas	17
7.2.1.1. Rango de edad	17
7.2.1.2. Sexo asignado al nacer	18
7.2.1.3. Último grado académico aprobado.....	19
7.2.1.4. Ocupación actual.....	20
7.2.1.5. Distrito de residencia	21
7.2.2. Satisfacción respecto al último trámite	21
7.2.3. Satisfacción respecto a los servicios de Gestión Económica y Social.....	27
7.2.4. Satisfacción respecto a los servicios de Gestión Urbana	31
7.2.5. Satisfacción respecto a los esfuerzos que realiza la Municipalidad	37
7.2.6. Evaluación de parques	41
7.2.7. Satisfacción respecto al sitio web	45
7.2.8. Satisfacción respecto a los medios de pago	53
7.2.9. Satisfacción respecto a los trámites de Inspección General	58
7.2.10. Satisfacción respecto a los medios de comunicación.....	60
7.2.11. Satisfacción respecto a la seguridad.....	63

7.2.12.	Satisfacción respecto a los mecanismos de denuncia	66
7.2.13.	Satisfacción con el trabajo que realiza la Municipalidad en todas sus áreas	69
7.3.	Servicio crítico 1: Gestión de Riesgos.....	71
7.4.	Servicio crítico 2: Mantenimiento de Obras Pública	75
7.5.	Servicio crítico 3: Recolección de Residuos Sólidos	83
7.6.	Servicio crítico 4: Planificación Territorial	90
7.7.	Servicio crítico 5: Gestión de Calidad	94
7.8.	Servicio crítico 6: Programas Educativos Municipales	100
7.9.	Servicio crítico 7: Servicios Sociales.....	114
7.10.	Servicio crítico 8: Permisos de Construcción	127
7.11.	Servicio crítico 9: Construcción de Obras Públicas	135
7.12.	Servicio crítico 10: Gestión Ambiental (Empresas)	140
7.13.	Servicio crítico 11: Gestión Ambiental (Centros Educativos).....	144
8.	Resumen comparativo del 2017 al 2025.....	148
9.	Conclusiones.....	149
10.	Recomendaciones.....	152

Índice de tablas

Tabla 1.	Metodología empleada	11
Tabla 2.	Población estimada al 2025 de Escazú de 18 Y + años.....	13
Tabla 3.	Cálculo del tamaño de muestra aleatoria.....	14
Tabla 4.	Distribución proporcional de la muestra por distrito	15
Tabla 5.	Tamaño de muestra por servicio crítico	15
Tabla 6.	Servicios críticos sin bases de datos	16
Tabla 7.	Comparativo 2022,2024,2025, Último trámite realizado.....	26
Tabla 8.	Comparativo 2022,2024,2025 Servicios del área de Gestión Económica y Social.....	30
Tabla 9.	Comparativo 2022,2024,2025 Servicios del área de Gestión Urbana	35
Tabla 10.	Comparativo 2022,2024,2025 Esfuerzos que realiza la Municipalidad	40
Tabla 11.	Comparativo 2022,2024,2025 Trámites realizados a través de la página web	51
Tabla 12.	Comparativo 2022,2024,2025 Medios de pago.....	57
Tabla 13.	Comparativo 2022,2024,2025 Servicios de Inspección General	59
Tabla 14.	Comparativo 2022,2024,2025 Medios de comunicación.....	63
Tabla 15.	Comparativo 2022,2024,2025 Seguridad.....	65
Tabla 16.	Comparativo 2022,2024,2025 Gestión municipal (todas las áreas)	71
Tabla 17.	Comparativo 2022,2024,2025 Gestión de Riesgos.....	73
Tabla 18.	Comparativo 2022,2024,2025 Mantenimiento de Obras Públicas.....	80
Tabla 19.	Comparativo 2018,2019,2020,2021,2024,2025, Recolección de Residuos Sólidos...87	
Tabla 20.	Índice de satisfacción - Planificación Territorial.....	93
Tabla 21.	Índice promedio PFN/CSAT - Gestión de Calidad.....	100
Tabla 22.	Comparativo 2021,2024,2025 Programas Educativos Municipales.....	113
Tabla 23.	Insatisfacción en Construcción de Obras Públicas	137
Tabla 24.	Índices promedio PFN - Construcción de obras públicas.....	139

Tabla 25. Resumen comparativo 2017 - 2025	148
---	-----

Índice de gráficos

Gráfico 1. Rango de edad	17
Gráfico 2. Sexo asignado al nacer	18
Gráfico 3. Relación entre sexo y edades.....	18
Gráfico 4. Último grado académico aprobado	19
Gráfico 5. Relación entre sexo y grado académico	20
Gráfico 6. Ocupación actual	20
Gráfico 7. Distrito de residencia	21
Gráfico 8. Trámite realizado	22
Gráfico 9. Medios por los cuales las personas usuarias realizaron el último trámite	23
Gráfico 10. Nivel de satisfacción, último trámite realizado.....	23
Gráfico 11. Índice CSAT, último trámite realizado.....	25
Gráfico 12. Índice PFN, último trámite realizado	26
Gráfico 13. Servicios utilizados del área de Gestión Económica y Social.....	27
Gráfico 14. Nivel de satisfacción, servicios del área de Gestión Económica y Social.....	28
Gráfico 15. Índice CSAT, Servicios del área de Gestión Económica y Social	29
Gráfico 16. Índice PFN, Servicios del área de Gestión Económica y Social	30
Gráfico 17. Servicios utilizados del área de Gestión Urbana	31
Gráfico 18. Nivel de satisfacción, servicios del área de Gestión Urbana	32
Gráfico 19. Índice CSAT, Servicios del área de Gestión Urbana	34
Gráfico 20. Índice PFN, Servicios del área de Gestión Urbana	35
Gráfico 21. Nivel de satisfacción, esfuerzos que realiza la Municipalidad	37
Gráfico 22. Índice CSAT, esfuerzos que realiza la Municipalidad	39
Gráfico 23. Índice PFN, esfuerzos que realiza la Municipalidad	40
Gráfico 24. Parque más cercano a su hogar	42
Gráfico 25. Frecuencia de visita al parque más cercano a su hogar	42
Gráfico 26. Frecuencia de vista por cada parque	43
Gráfico 27. Estado general del parque más cercano a su hogar	43
Gráfico 28. Aspectos que deben mejorarse en relación con los parques	44
Gráfico 29. Personas usuarias que han visitado el sitio web de la Municipalidad.....	45
Gráfico 30. Trámites más realizados a través de la página web	46
Gráfico 31. Nivel de satisfacción, tramites realizados a través de la página web	47
Gráfico 32. Índice CSAT, tramites realizados a través de la página web	49
Gráfico 33. Índice PFN, tramites realizados a través de la página web	50
Gráfico 34. Nivel de satisfacción, plataforma TE ESCUCHAMOS.....	52
Gráfico 35. Frecuencia de pagos de los servicios municipales.....	53
Gráfico 36. Medios de pago de los servicios municipales	54
Gráfico 37. Nivel de satisfacción, medios de pago	54
Gráfico 38. Índice CSAT, medios de pago.....	56
Gráfico 39. Índice PFN, medios de pago.....	57
Gráfico 40. Personas usuarias que han utilizado los servicios de Inspección General.....	58
Gráfico 41. Nivel de satisfacción, servicios de Inspección General	59
Gráfico 42. Medios de comunicación utilizados por la Municipalidad	60
Gráfico 43. Nivel de satisfacción, medios de comunicación	61
Gráfico 44. Índice CSAT, medios de comunicación	62
Gráfico 45. Índice PFN, medios de comunicación	62
Gráfico 46. Nivel de satisfacción, seguridad.....	64
Gráfico 47. Índice CSAT, seguridad.....	64

Gráfico 48. Índice PFN, seguridad	65
Gráfico 49. Mecanismos de denuncia utilizados.....	66
Gráfico 50. Nivel de satisfacción, mecanismos de denuncia	67
Gráfico 51. Nivel de satisfacción, mecanismos de denuncia	67
Gráfico 52. Índice CSAT, mecanismos de denuncia	68
Gráfico 53. Índice PFN, mecanismos de denuncia.....	69
Gráfico 54. Nivel de satisfacción con el trabajo de todas las áreas	69
Gráfico 55. Índices promedios con el trabajo de todas las áreas.....	70
Gráfico 56. Nivel de satisfacción - Gestión de Riesgos	71
Gráfico 57. Conocimientos adquiridos - Gestión de Riesgos.....	72
Gráfico 58. Temas propuestos para futuras capacitaciones	72
Gráfico 59. Índice PFN, Gestión de Riesgos	74
Gráfico 60. Índice CSAT, Gestión de Riesgos	75
Gráfico 61. Nivel de satisfacción, Mantenimiento de Obras Públicas	75
Gráfico 62. Motivos de insatisfacción, calidad del mantenimiento	76
Gráfico 63. Motivos de insatisfacción, tiempo de respuesta	77
Gráfico 64. Motivos de insatisfacción, amabilidad del personal.....	77
Gráfico 65. Motivos de insatisfacción, trabajo realizado	78
Gráfico 66. Percepción acerca de que los trabajos de mantenimiento han mejorado las condiciones de su comunidad	79
Gráfico 67. Motivos por los que se considera que los trabajos de mantenimiento no han mejorado las condiciones en sus comunidades	79
Gráfico 68. Índice PFN, Mantenimiento de Obras Públicas	81
Gráfico 69. Índice CSAT, Mantenimiento de Obras Públicas	82
Gráfico 70. Nivel de satisfacción, Recolección de Residuos Sólidos.....	83
Gráfico 71. Motivos de insatisfacción, amabilidad del personal.....	84
Gráfico 72. Motivos de insatisfacción, trato del personal administrativo	84
Gráfico 73. Motivos de insatisfacción, notificación de avisos.....	85
Gráfico 74. Motivos de insatisfacción, claridad de los avisos	86
Gráfico 75. Motivos de insatisfacción, tiempo de respuesta	87
Gráfico 76. Índice PFN, Recolección de Residuos Sólidos	88
Gráfico 77. Índice CSAT, Recolección de Residuos Sólidos.....	89
Gráfico 78. Nivel de satisfacción, Planificación Territorial.....	90
Gráfico 79. Trámites realizados, Planificación Territorial	91
Gráfico 80. Índice PFN, Planificación Territorial	92
Gráfico 81. Índice CSAT, Planificación Territorial.....	93
Gráfico 82. Nivel de satisfacción, Gestión de Calidad	94
Gráfico 83. Insatisfacción en la amabilidad	95
Gráfico 84. Insatisfacción en el tiempo de respuesta	96
Gráfico 85. Insatisfacción con la claridad de la información	96
Gráfico 86. Insatisfacción en la atención general	97
Gráfico 87. Resolución de consultas o problemas.....	98
Gráfico 88. Insatisfacción sobre resolución de problemas.....	98
Gráfico 89. Índice PFN, Gestión de Calidad	99
Gráfico 90. Índice CSAT, Gestión de Calidad	100
Gráfico 91. Porcentaje de personas encuestadas por programa educativo.....	101
Gráfico 92. Porcentaje de personas encuestadas por modalidad de matrícula	101
Gráfico 93. Nivel de satisfacción, proceso de matrícula presencial	102
Gráfico 94. Nivel de satisfacción, plataforma para matrícula digital.....	103
Gráfico 95. Modalidad en la que recibió el curso.....	104
Gráfico 96. Nivel de satisfacción, espacio físico (cursos presenciales)	104

Gráfico 97. Nivel de satisfacción, espacio físico (cursos híbridos).....	106
Gráfico 98. Nivel de satisfacción, plataforma utilizada para impartir el curso	106
Gráfico 99. Nivel de satisfacción, información antes de comenzar el curso.....	107
Gráfico 100. Nivel de satisfacción, desempeño de las personas instructoras.....	108
Gráfico 101. Nivel de satisfacción, horarios de los cursos.....	109
Gráfico 102. Nivel de satisfacción, duración del curso en relación con los temas abordados..	110
Gráfico 103. Nivel de satisfacción, cumplimiento de los temas y objetivos iniciarles del curso	110
Gráfico 104. Nivel de satisfacción, metodología utilizada para impartir el curso.....	111
Gráfico 105. Índice CSAT, Programas Educativos Municipales	112
Gráfico 106. Índice PFN, Programas Educativos Municipales.....	113
Gráfico 107. Servicios sociales evaluados	115
Gráfico 108. Nivel de satisfacción, procesos de inscripción	115
Gráfico 109. Nivel de satisfacción, claridad de los requisitos para becas.....	116
Gráfico 110. Nivel de satisfacción, orientación brindada por el funcionario	117
Gráfico 111. Nivel de satisfacción, puntualidad del servicio de transporte	117
Gráfico 112. Nivel de satisfacción, trato del personal encargado de transporte	118
Gráfico 113. Nivel de satisfacción, funcionalidad del sitio web para búsqueda de vacantes....	118
Gráfico 114. Nivel de satisfacción, acompañamiento en proceso de intermediación laboral....	119
Gráfico 115. Nivel de satisfacción, temas abordados en Círculos de Mujeres	120
Gráfico 116. Nivel de satisfacción, impacto en el desarrollo personal o bienestar emocional ..	120
Gráfico 117. Nivel de satisfacción, actividades realizadas en las sesiones	121
Gráfico 118. Nivel de satisfacción, impacto del programa en el desarrollo comunal.....	122
Gráfico 119. Nivel de satisfacción, temas abordados en Escuela de Liderazgo	122
Gráfico 120. Nivel de satisfacción, desempeño de los facilitadores o instructores	123
Gráfico 121. Nivel de satisfacción, asesoría y/o capacitación para emprendimientos	123
Gráfico 122. Nivel de satisfacción, resultados obtenidos a partir del apoyo recibido	124
Gráfico 123. Índice CSAT, Servicios Sociales	125
Gráfico 124. Índice PFN, Servicios Sociales	126
Gráfico 125. Comparativo 2019,2020,2021,2024,2025 Servicios Sociales.....	127
Gráfico 126. Tipo de trámite realizado	128
Gráfico 127. Medios a través del cual se realizó el trámite.....	128
Gráfico 128. Nivel de satisfacción, atención recibida en términos de claridad de respuesta....	129
Gráfico 129. Usuarios que han realizado consultas por medios alternativos	130
Gráfico 130. Nivel de satisfacción, tiempo de respuesta	130
Gráfico 131. Nivel de satisfacción, mejoras implementadas.....	131
Gráfico 132. Nivel de satisfacción, tramite complementario: Obra Menor en línea	132
Gráfico 133. Nivel de satisfacción, tramite complementario: Certificación de uso de suelo	132
Gráfico 134. Índice CSAT, Permisos de Construcción	133
Gráfico 135. Índice PFN, Permisos de Construcción.....	134
Gráfico 136. Trámite realizado, Construcción de Obras Públicas	135
Gráfico 137. Nivel de satisfacción, Construcción de Obras Públicas.....	136
Gráfico 138. Índice CSAT, Construcción de Obras Públicas.....	138
Gráfico 139. Índice PFN, Construcción de Obras Públicas	139
Gráfico 140. Servicios del Área de Gestión Ambiental (Empresas)	140
Gráfico 141. Último servicio recibido, Gestión Ambiental (Empresas)	140
Gráfico 142. Nivel de satisfacción, Gestión Ambiental (Empresas)	141
Gráfico 143. Respuestas de satisfacción en insatisfacción, Gestión Ambiental (Empresas) ...	142
Gráfico 144. Índice CSAT, Gestión Ambiental A (Empresas)	143
Gráfico 145. Índice PFN, Gestión Ambiental A (Empresas).....	143
Gráfico 146. Servicios recibidos del área de Gestión Ambiental (Centros Educativos).....	144
Gráfico 147. Último servicio recibido, Gestión Ambiental (Centros Educativos)	145

<i>Gráfico 148. Nivel de satisfacción, Gestión Ambiental (Centros Educativos).....</i>	<i>146</i>
<i>Gráfico 149. Índice CSAT, Gestión Ambiental (Centros Educativos).....</i>	<i>147</i>
<i>Gráfico 150. Índice PFN, Gestión Ambiental (Centros Educativos)</i>	<i>148</i>

1. Introducción

La Municipalidad de Escazú desarrolla de forma periódica estudios de percepción ciudadana con el fin de conocer, desde la experiencia directa de las personas usuarias, el desempeño de los servicios que brinda la Municipalidad y el nivel de satisfacción asociado a dichos servicios. El estudio correspondiente al año 2025 constituye una nueva edición de este proceso de evaluación, el cual permite contar con información actualizada, comparable y metodológicamente robusta para la toma de decisiones.

Este informe analiza la satisfacción de la ciudadanía a partir de dos componentes principales. En primer lugar, se aplicó un cuestionario general dirigido a personas mayores de 18 años residentes en los distritos de Escazú, San Antonio y San Rafael, o bien a personas que hubiesen realizado trámites o recibidos servicios municipales durante el último año. Este instrumento recoge la experiencia del último trámite realizado y la valoración que las personas usuarias otorgan a distintos canales de servicio, tiempos de respuesta, claridad de la información, comunicación institucional y otros aspectos transversales.

En segundo lugar, el estudio incorpora 11 servicios críticos de la gestión municipal:

1. Permisos de Construcción
2. Planificación Territorial
3. Gestión Ambiental (Empresas)
4. Gestión Ambiental (Centros Educativos)
5. Programas educativos Municipales
6. Servicios Sociales
7. Gestión de Riesgos
8. Construcción de Obras Públicas
9. Mantenimiento de Obras Públicas
10. Recolección de residuos sólidos
11. Gestión de Calidad

Cada servicio crítico fue aplicado a poblaciones específicas, procurando obtener datos representativos de la experiencia real de quienes utilizan dichos servicios.

Para garantizar la comparabilidad con años anteriores, el análisis emplea dos indicadores consolidados: el Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT) y el Índice de Percepción Favorable Neta (PFN).

- El CSAT resume el porcentaje de personas que se consideran satisfechas o muy satisfechas con un determinado aspecto del servicio.
- El PFN, por su parte, permite identificar el balance entre percepciones positivas y negativas, lo que facilita detectar áreas con presencia significativa de experiencias desfavorables.

El presente documento detalla los principales hallazgos del estudio: en primera instancia, se describen los resultados del cuestionario general; posteriormente, se analizan los indicadores de cada servicio crítico, y se realiza una comparación con los índices PFN obtenidos en años anteriores. Además, se describen los principales motivos de insatisfacción reportados por las personas usuarias; finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones que pueden servir como guía para fortalecer la calidad, la eficiencia y la accesibilidad de los servicios municipales.

2. Objetivos

Determinar el grado de satisfacción de los contribuyentes externos sobre los servicios de la Municipalidad de Escazú mediante la aplicación de encuestas, como insumo para la mejora continua de la institución.

3. Alcance

El alcance del proyecto consistió en la ejecución de encuestas de satisfacción externa, en modalidad presencial y telefónica, con el propósito de medir el nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios prestados por la Municipalidad de Escazú.

La encuesta externa se compuso de un cuestionario general y de 11 cuestionarios de los servicios críticos, estos últimos fueron:

1. Construcción de obra pública
2. Planificación territorial
3. Permisos de construcción
4. Gestión de calidad
5. Gestión ambiental (Empresas)
6. Gestión ambiental (Centros educativos)
7. Servicios sociales

8. Programas educativos municipales (cultural)
9. Mantenimiento de obras públicas
10. Gestión de riesgos
11. Recolección de residuos sólidos

4. Metodología empleada

La metodología se organiza en etapas claramente diferenciadas que garantizan la planificación, ejecución, control de calidad y entrega de resultados conforme a las especificaciones técnicas.

Tabla 1. Metodología empleada

Etapa	Actividad
Inicio del contrato	Reunión inicial
	Plan de trabajo y cronograma.
	Atención de observaciones y correcciones.
Preparación	Análisis de información existente (Estudio 2024, datos INEC estructura organizativa).
	Realización del cronograma detallado del proyecto (alineado al Anexo 2 del CTS-GCA-O34-2025).
	Desarrollo de los 12 cuestionarios.
	Validación de los cuestionarios por parte de las distintas áreas de la Municipalidad (pilotaje del cuestionario).
	Cálculo del tamaño de muestra por distrito (error máximo 3%, confianza 97%).
	Planificación de campo: distribución en los 3 distritos, zonas habitacionales y actividades comerciales.
	Conformación y capacitación de encuestadores.
	Presentación a Gestión de Calidad de la lista de encuestadores.
Trabajo de Campo	Ejecución del trabajo de campo (encuestas cara a cara y telefónicas).
Análisis y Redacción	Generación de borrador del informe final (según CTS-GCA-034-2025).
	Análisis y ajustes al informe final según observaciones de Gestión de Calidad y Gerencias.
Presentación	Exposición del informe final ante Gerencias y Jefaturas.
Cierre	Entrega de copia impresa del informe final.

Etapa	Actividad
	Entrega digital del informe (Word, PDF y presentación en llave maya con formato institucional).

Fuente: Elaboración propia según el CTS-GCA-034-2025

4.1. Índices utilizados para la medición de la satisfacción (CSAT y PFN)

Para el presente estudio, y con el propósito de garantizar la comparabilidad de los resultados con el informe de satisfacción del periodo 2023–2024, se emplearon los mismos indicadores de medición utilizados en el estudio anterior: el Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT) y el Índice de Percepción Favorable Neta (PFN). Estos índices fueron definidos y aplicados en el informe 2024 como parte del análisis de resultados, y constituyen las métricas oficiales para evaluar la percepción de los usuarios respecto a los servicios municipales.

4.1.1. Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT)

El CSAT evalúa el nivel general de satisfacción de las personas usuarias con cada aspecto medido. Este índice se calcula a partir de una escala de Likert de cuatro puntos (Muy satisfecho, Satisfecho, Insatisfecho y Muy insatisfecho), sumando únicamente las respuestas positivas (Muy satisfecho + Satisfecho) y dividiéndolas entre el total de respuestas válidas, para posteriormente expresarlo como porcentaje. Este indicador permite obtener una visión global de satisfacción para cada servicio o atributo evaluado.

4.1.2. Índice de Percepción Favorable Neta (PFN)

El PFN es un indicador más exigente que el CSAT y fue utilizado en el informe 2024 para identificar con mayor precisión las áreas de oportunidad. Este índice considera únicamente las percepciones favorables y resta aquellas negativas, mediante la fórmula establecida:

$$PFN = (\% \text{ Muy satisfecho} + \% \text{ Satisfecho}) - (\% \text{ Insatisfecho} + \% \text{ Muy insatisfecho}).$$

El índice PFN permite evitar interpretaciones excesivamente optimistas del desempeño, ya que incorpora la voz de las personas insatisfechas y revela con mayor claridad los aspectos donde existen experiencias negativas. Para el informe 2025 se mantiene este indicador con el fin de realizar comparaciones directas entre ambos periodos.

Dado que el estudio 2024 definió estos dos índices como las métricas principales para la valoración de la satisfacción, el análisis del año 2025 conserva exactamente las mismas definiciones, fórmulas y criterios de interpretación. Esto garantiza la coherencia estadística, la

comparabilidad interanual y la continuidad metodológica requerida para evaluar tendencias, mejoras o retrocesos en la percepción de los servicios municipales.

5. Plan de muestreo – Cuestionario general

Para la realización del plan de muestreo se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

- Población de interés
- Marco muestral
- Tipo de muestreo
- Determinación del tamaño de la muestra
- Distribución del tamaño de la muestra

A continuación, se detalla cada uno de estos aspectos relacionados al proyecto en estudio.

5.1. Población de interés

La población de interés estará formada por todas las personas de 18 y más años, residentes de los tres distritos del cantón de Escazú, sin distinción de género, condición socioeconómica, actividad económica o nivel de ingresos; realizando el filtro de que sean usuarias de los servicios distintos servicios que ofrece la municipalidad en estudio.

5.2. Marco muestral

Analizando la información que se brinda por parte del INEC, se tiene que los datos más actualizados corresponden a las Estimaciones y proyecciones subnacionales de población 2000 - 2050. San José: panel interactivo; dado que el censo del 2021 aún no brinda información pública tan detallada.

De esta fuente, se limitó la información para el cantón de Escazú por distrito y edad, obteniéndose que la población de interés corresponde a un total de 56.757, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Población estimada al 2025 de Escazú de 18 Y + años

Distrito	Población 18 y +
Escazú	10681
San Antonio	22323
San Rafael	23753
Total	56757

Fuente: INEC. Estimaciones y proyecciones subnacionales de población 2000 - 2050. San José: panel interactivo

5.3. Tipo de muestreo

Dado que estamos analizando una población finita, se recomienda la realización de un Muestreo Aleatorio Estratificado Proporcional (MAEP); a la cantidad de personas de 18 y más años, residentes en cada uno de los distritos del cantón de Escazú; con el fin de obtener mayor representatividad en los resultados finales del estudio.

5.4. Determinación del tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra aleatoria, se tomará en cuenta un 95% de nivel de confianza y un error de muestreo no mayor al 5%. Por tanto, se utilizará la siguiente fórmula para muestras de población finita:

$$n = \frac{[(Z * (P*Q)^{1/2}) / d]^2}{1 + (1/N [(Z * (P*Q)^{1/2}) / d]^2)}$$

Donde:

- n = Tamaño de muestra buscado
- Z = Probabilidad de Confianza
- (P*Q)^{1/2} = Variabilidad del estudio
- d = Error de muestreo
- N = Tamaño de la población

Una vez determinados todos los valores respectivos para el cálculo de la muestra se procede a obtener que el tamaño de la muestra ideal para este estudio es de 382, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Cálculo del tamaño de muestra aleatoria

Población finita	
Z	1,96
p	50%
q	50%
e	5%
N	56757
n	382

Fuente: Elaboración propia

5.5. Distribución del tamaño de la muestra

Al ser un muestreo aleatorio estratificado proporcional, se distribuirá el tamaño de la muestra antes obtenido para cada uno de los distritos en forma proporcional a la cantidad de personas de 18 años y más residentes en cada uno de los distritos del cantón de Escazú.

Tabla 4. Distribución proporcional de la muestra por distrito

Distrito	Población 18 Y +	%	Muestra
Escazú	10681	19%	72
San Antonio	22323	39%	150
San Rafael	23753	42%	160
Total	56757	100%	382

Fuente: Elaboración propia

6. Plan de muestreo – Cuestionarios de servicios críticos

Cada servicio está conformado por un número específico y limitado de registros, se aplicó la fórmula de muestreo para poblaciones finitas para cada uno de ellos. Manteniendo un 95% de nivel de confianza y un error de muestreo no mayor al 5%.

Tabla 5. Tamaño de muestra por servicio crítico

Servicio crítico	Población	Muestra
Gestión ambiental (Empresas)	22	21
Construcción de obra pública	31	29
Gestión ambiental (Centros educativos)	37	34
Planificación territorial	79	66
Permisos de construcción	337	180
Gestión de calidad	570	230
Servicios sociales	1017	279
Programas educativos municipales (cultural)	1072	283
Total	3895	1121

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar que la Municipalidad de Escazú no cuenta con una base de datos para algunos de los siguientes servicios críticos, por lo tanto, se procedió con un muestreo no aleatorio a juicio de experto por solicitud del cliente.

Tabla 6. Servicios críticos sin bases de datos

Servicio crítico	Muestra
Mantenimiento de obras públicas	30
Gestión de riesgos	30
Recolección de residuos sólidos	30
Total	90

Fuente: Elaboración propia

7. Resultados generales

7.1. Cantidad de encuestas realizadas

Según el tamaño de muestra calculado al inicio del estudio, la cantidad de encuestas por realizar era de 1594 encuestas en total de todo el estudio, según los resultados obtenidos obtuvo lo siguiente:

Cuestionario	Tamaño de muestra (Población finita)	Tamaño de muestra (Ajustada por el cliente)	Encuestas realizadas
Cuestionario general (Distrito: Escazú)	72	72	73
Cuestionario general (Distrito: San Antonio)	150	150	151
Cuestionario general (Distrito: San Rafael)	160	160	161
Gestión ambiental (Empresas)	21	15	7
Construcción de obra pública	29	92	92
Gestión ambiental (Centros educativos)	34	20	15
Planificación territorial	66	22	27
Permisos de construcción	180	92	92
Gestión de calidad	230	155	155
Servicios sociales	279	277	279
Programas educativos municipales (cultural)	283	294	298
Cuestionario gestión de riesgos	30	30	30
Mantenimiento de obras públicas	30	30	36
Recolección de residuos sólidos	30	30	153
Total	1594	1439	1569

Fuente: Elaboración propia

7.2. Cuestionario general

7.2.1. Perfil de las personas entrevistadas

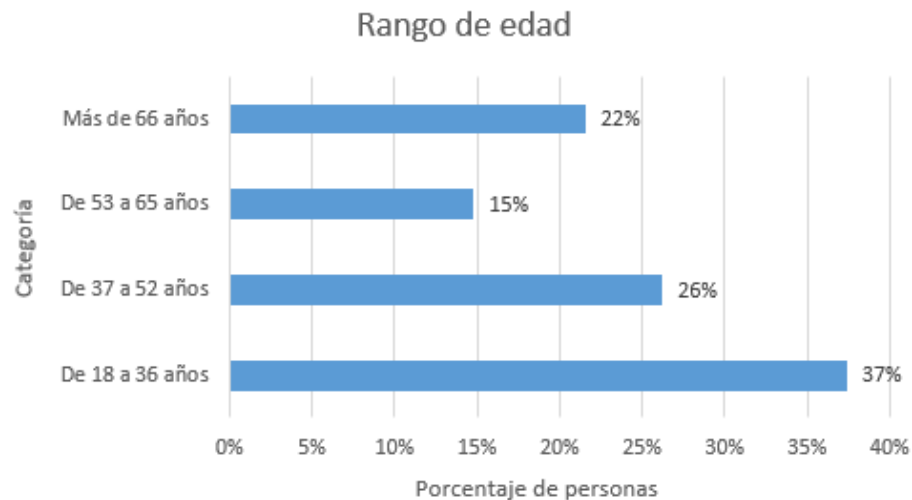
Para identificar el perfil de las personas encuestadas se consultó:

1. Rango de edad
2. Sexo asignado al nacer
3. Último grado académico aprobado
4. Ocupación actual
5. Distrito de residencia

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

7.2.1.1. Rango de edad

Gráfico 1. Rango de edad

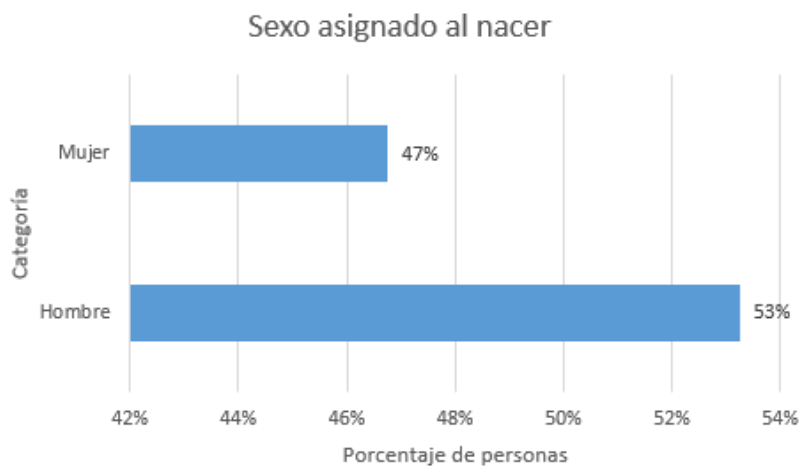


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

A medida de resumen general del estudio, el 37% de los encuestados se encontraban en el rango de 18 a 36 años.

7.2.1.2. Sexo asignado al nacer

Gráfico 2. Sexo asignado al nacer

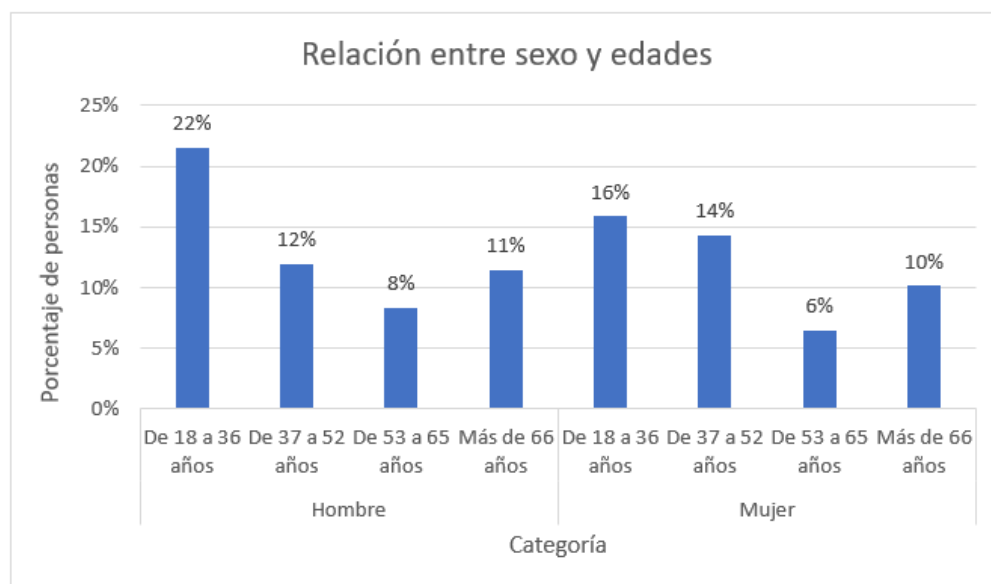


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

A medida de resumen general del estudio, el 47% de las personas encuestadas eran mujeres, el 53% eran hombres.

Analizando la relación entre años cumplidos y el sexo de las personas usuarias encuestadas se obtiene lo siguiente:

Gráfico 3. Relación entre sexo y edades

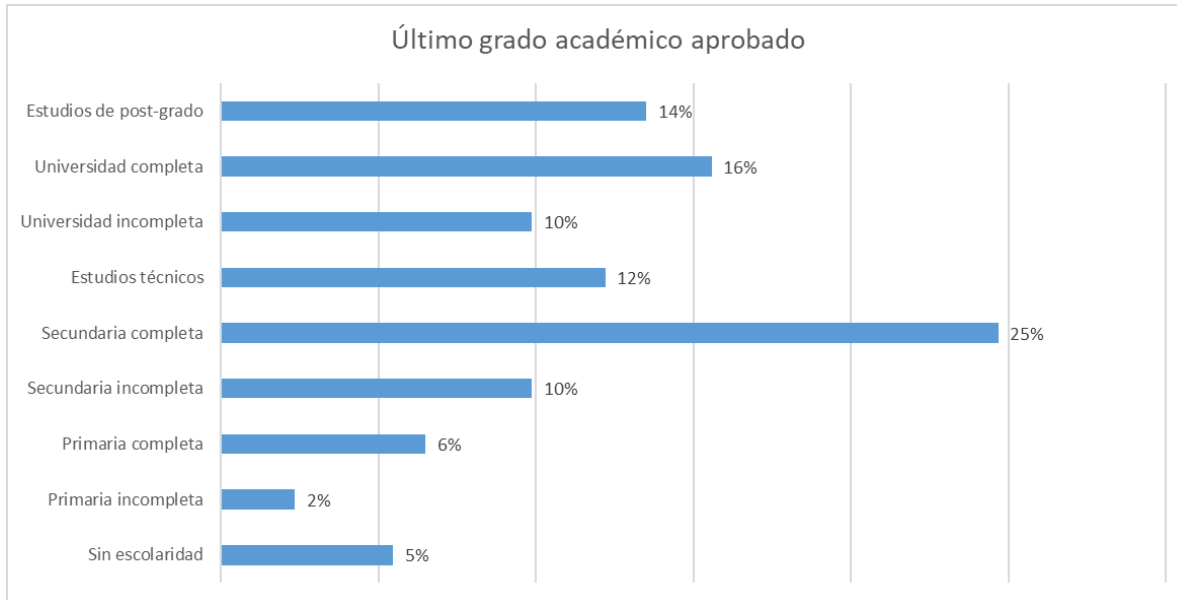


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, la mayor concentración de personas encuestadas se ubica entre los 18 y 36 años, tanto en hombres como en mujeres.

7.2.1.3. Último grado académico aprobado

Gráfico 4. Último grado académico aprobado

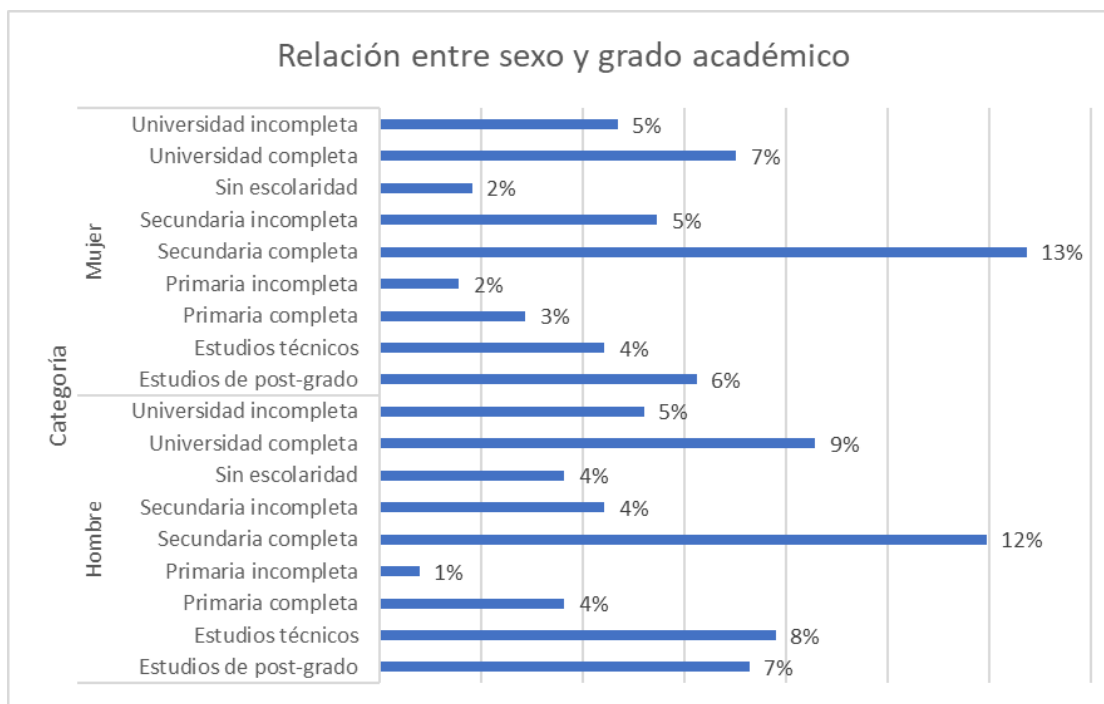


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

En cuanto al nivel educativo alcanzado, el 25% de las personas participantes indicó contar con secundaria completa.

Analizando la relación entre el sexo de las personas usuarias y el último grado educativo/académico alcanzado se obtiene lo siguiente:

Gráfico 5. Relación entre sexo y grado académico



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el nivel educativo con mayor representación corresponde a la secundaria completa. En el caso de las mujeres, este nivel alcanza el 13%. De forma similar, entre los hombres, la secundaria completa también es el nivel predominante, con un 12% de participación.

7.2.1.4. Ocupación actual

Gráfico 6. Ocupación actual

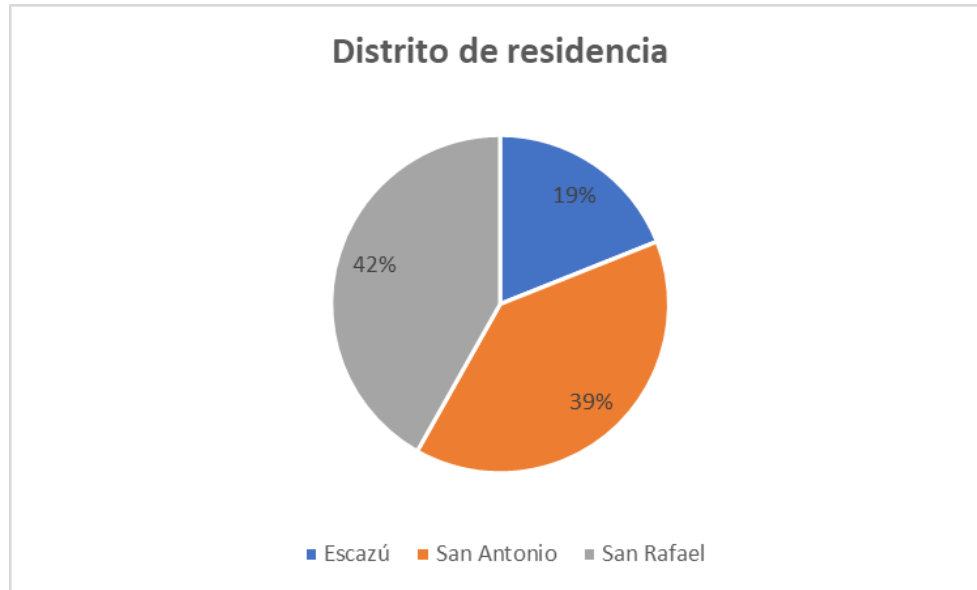


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 40% de las personas encuestadas indicaron estar laborando para empresa privada.

7.2.1.5. Distrito de residencia

Gráfico 7. Distrito de residencia



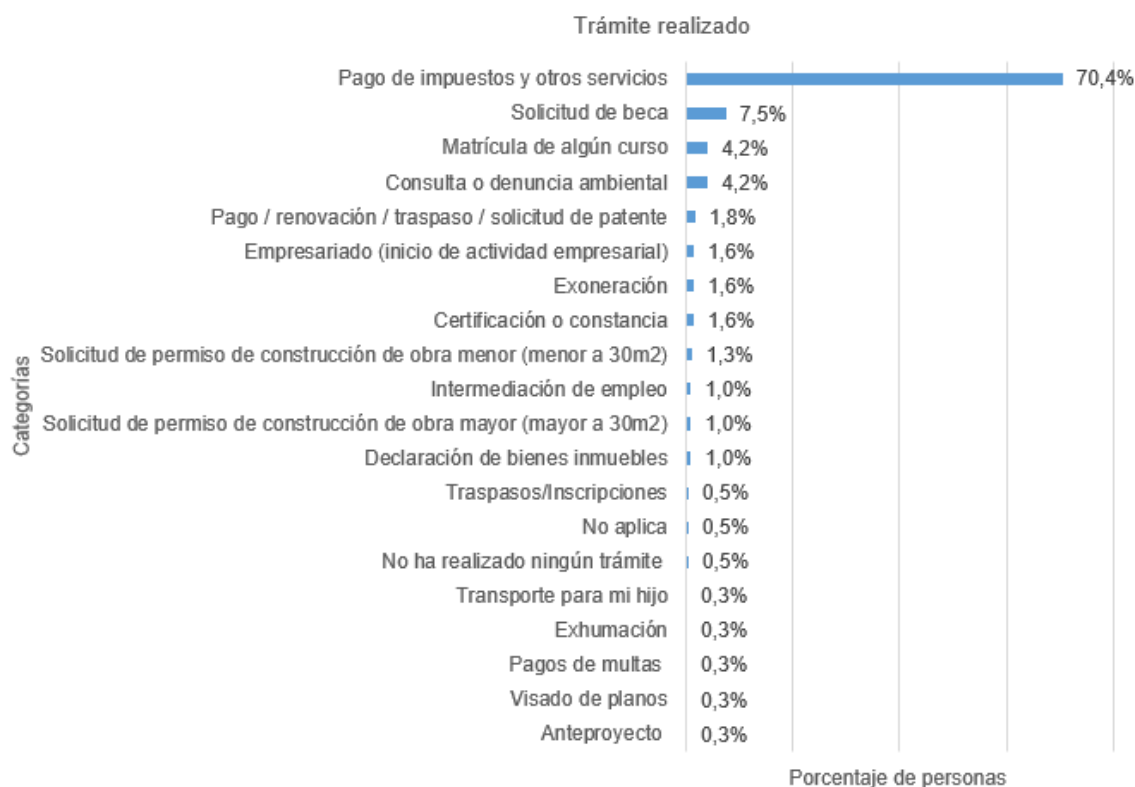
Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 42% de las personas encuestadas residían en el distrito de San Rafael, el 39% residía en San Antonio y un 19% residía en Escazú; manteniéndose la proporcionalidad de la población.

7.2.2. Satisfacción respecto al último trámite

Se consultó a las personas usuarias cuál fue el último trámite realizado. Los resultados se presentan a continuación:

Gráfico 8. Trámite realizado

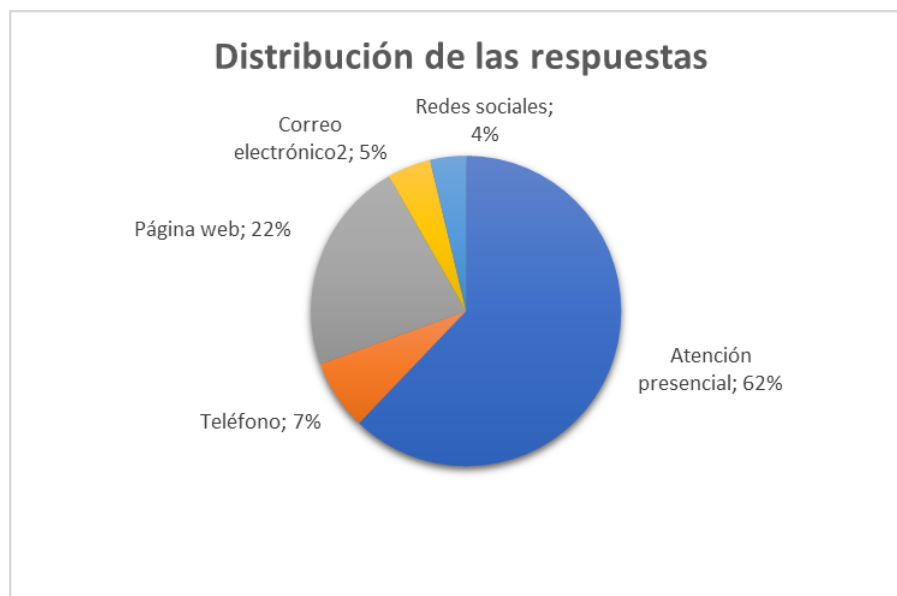


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, el 70% de las personas usuarias indicó que el último trámite efectuado correspondió al pago de impuestos y otros servicios, confirmando que este tipo de gestión constituye la interacción más frecuente entre la ciudadanía y la Municipalidad de Escazú.

Posteriormente, se indagó por el medio utilizado para realizar este trámite:

Gráfico 9. Medios por los cuales las personas usuarias realizaron el último trámite

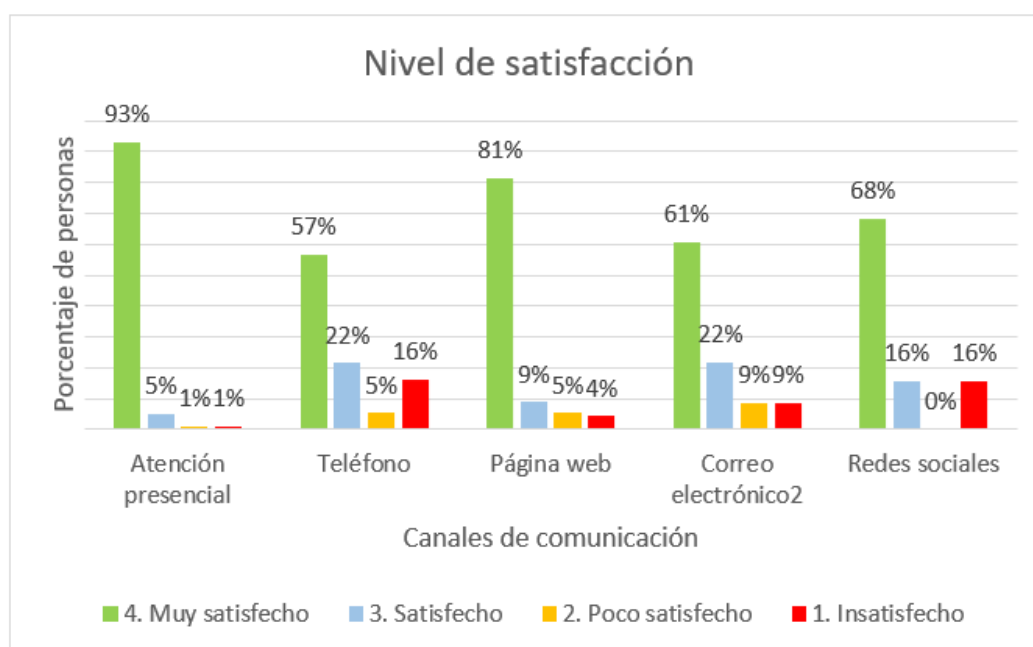


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

El 62% realizó la gestión mediante atención presencial, reafirmando que este canal continúa siendo el más utilizado y percibido como el más confiable.

Más adelante, se evaluó el nivel de satisfacción según el medio de atención empleado:

Gráfico 10. Nivel de satisfacción, último trámite realizado



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

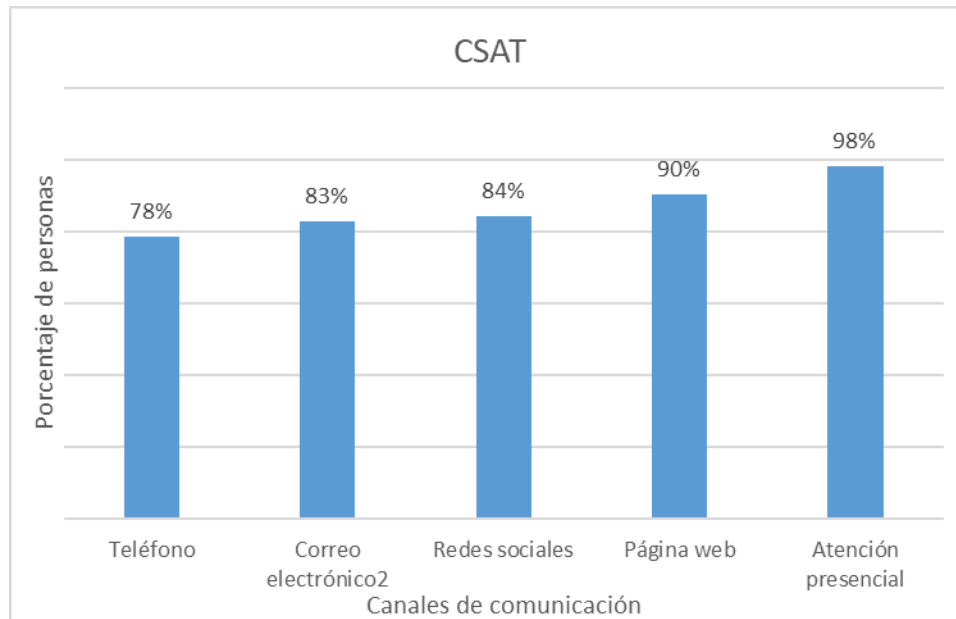
Los resultados muestran calificaciones muy positivas en todos los canales. Destaca la atención presencial, en la que el 93% de las personas usuarias se ubicó en la categoría “Muy satisfecho(a)”, resultado que refleja una experiencia favorable en la interacción directa con el personal municipal.

No obstante, entre quienes manifestaron insatisfacción, las principales observaciones se concentraron en los medios no presenciales, particularmente la atención telefónica y las redes sociales. Las personas usuarias señalan dificultades como:

- Falta de respuesta en la atención telefónica, indicando que, pese a intentar comunicarse en varias ocasiones, no lograron establecer contacto, lo que las obliga a trasladarse presencialmente para resolver sus gestiones. Algunos comentarios: “No contestan el teléfono”, “Intenté varias veces y no responden”.
- Falta de respuesta en redes sociales, donde algunas personas indican que no reciben atención oportuna ni seguimiento a sus consultas, percibiendo estos canales como poco eficientes. Algunos comentarios: “No recibí respuesta en redes”, “No dan seguimiento a las consultas”.
- Limitaciones para realizar trámites por medios no presenciales, ya que ciertas gestiones no pueden realizarse por teléfono o requieren finalmente apersonarse, lo que genera frustración y la percepción de que estos canales no cumplen su función. Algunos comentarios: “No se puede hacer por teléfono”, “Al final tuve que ir presencialmente”.
- Desconfianza derivada de experiencias negativas previas, como fallas al intentar pagar en línea o consultas sin resolver, lo que provoca que las personas usuarias prefieran no utilizar medios telefónicos o digitales. Algunos comentarios: “Falló el pago en línea”, “No resolvieron la consulta”.

Calculando el índice CSAT para los distintos medios mediante los cuales las personas usuarias realizaron su último trámite, se observa lo siguiente:

Gráfico 11. Índice CSAT, último trámite realizado

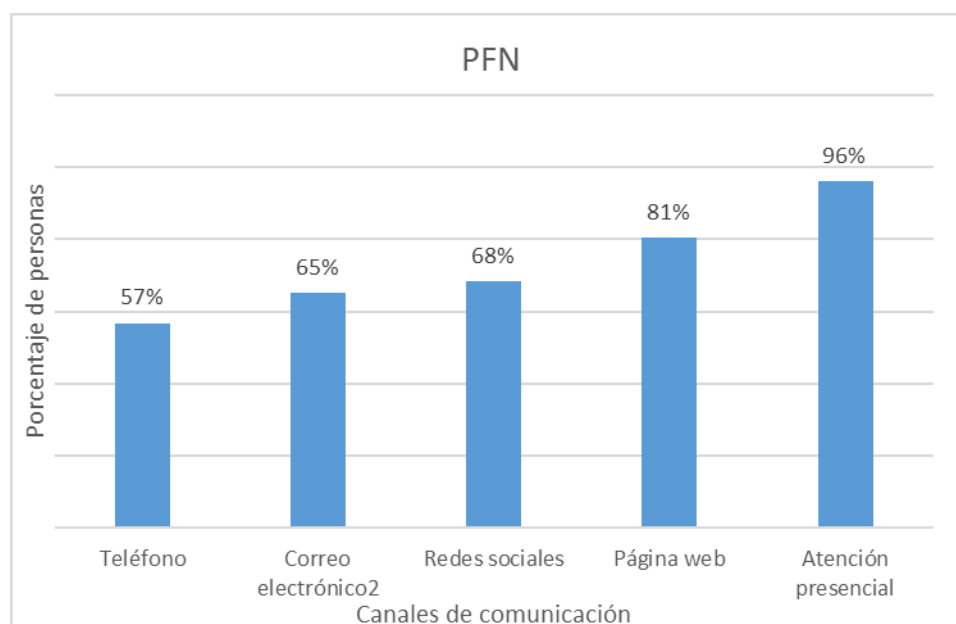


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, los resultados muestran que la atención presencial alcanza los valores más altos (98%). Los canales digitales y telefónicos también presentan CSAT favorables, aunque con porcentajes ligeramente menores.

Por otro lado, al calcular el índice PFN para los distintos medios utilizados en el último trámite, se obtiene una lectura más rigurosa del desempeño de cada canal:

Gráfico 12. Índice PFN, último trámite realizado



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, los resultados del PFN evidencian que la atención presencial mantiene el mejor desempeño (96%), alcanzando valores altos y sin presencia significativa de percepciones negativas. Sin embargo, los canales telefónicos y correo electrónico muestran un PFN más bajo debido a la proporción de personas que reportaron dificultades o falta de respuesta en estos medios.

Analizando el histórico de Índices PFN de los distintos medios se obtuvo:

Tabla 7. Comparativo 2022,2024,2025, Último trámite realizado

Medios de comunicación	2025	2024	2022
Atención presencial	96%	84%	82%
Teléfono	57%	54%	44%
Página web	81%	96%	52%
Correo electrónico	65%	66%	100%
Redes sociales	68%	96%	100%
Índice promedio PFN	73%	79%	76%

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

Como se puede observar en la tabla anterior, los resultados históricos evidencian mejoras en algunos medios de comunicación, pero también importantes desafíos. La atención presencial

muestra un incremento sostenido, alcanzando 96% en 2025, mientras que la página web también mejora notablemente respecto a 2022.

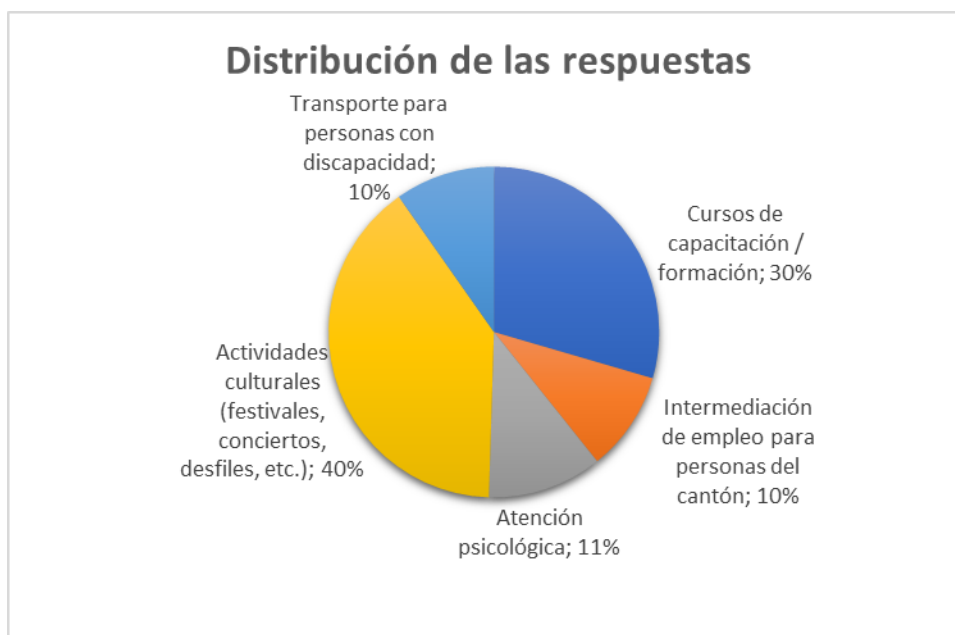
El servicio telefónico se mantiene como el medio con el desempeño más bajo en todos los años evaluados, sin superar el 57%, lo que lo convierte en el principal punto crítico. El correo electrónico presenta valores intermedios y relativamente estables, y las redes sociales, aunque tuvieron resultados muy altos en años anteriores, muestran una disminución marcada en 2025.

Como resultado, el índice PFN promedio baja de 79% en 2024 a 73% en 2025.

7.2.3. Satisfacción respecto a los servicios de Gestión Económica y Social

En la encuesta se le consultó a las personas usuarias si habían utilizado los servicios del área de Gestión Económica y Social y de las personas que afirmaron haber recibido algún servicio se obtuvo la siguiente distribución de respuestas:

Gráfico 13. Servicios utilizados del área de Gestión Económica y Social

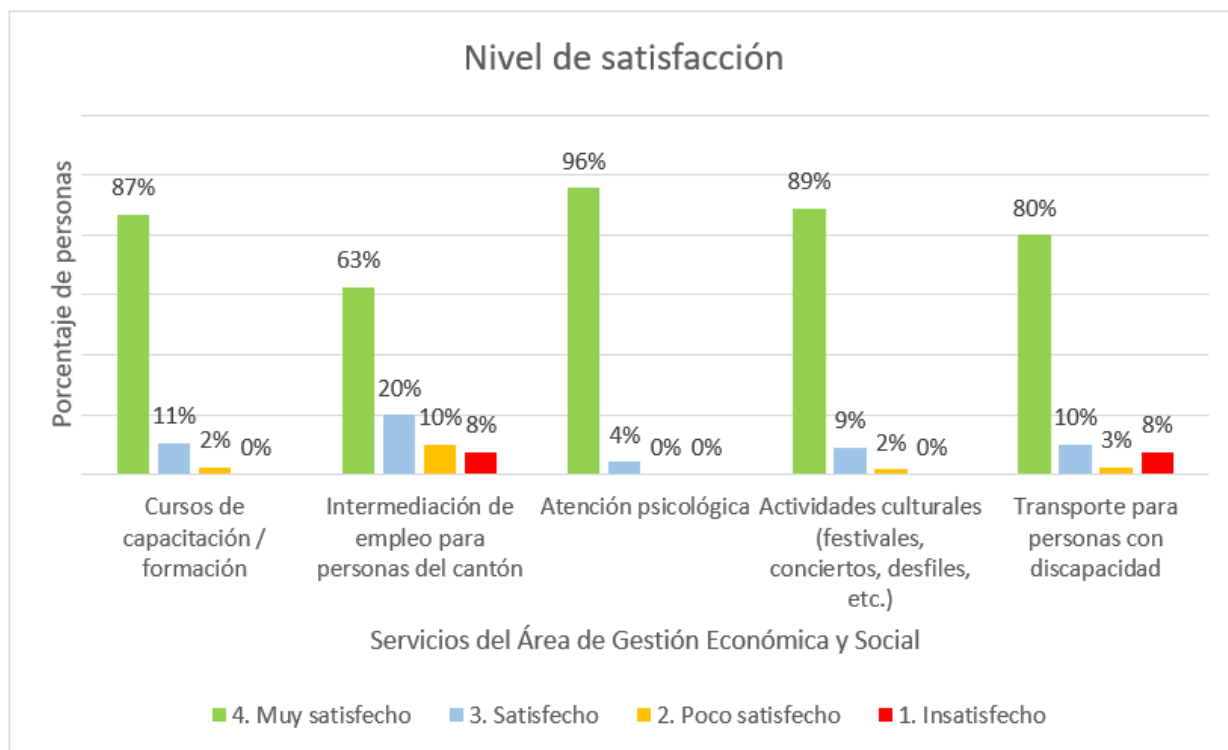


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior las actividades culturales fueron de los servicios que más indicaron utilizar las personas encuestadas con un 40% seguido por los cursos de capacitación/formación con un 30%.

Más adelante, se evaluó el nivel de satisfacción de los servicios del área de Gestión Económica y Social:

Gráfico 14. Nivel de satisfacción, servicios del área de Gestión Económica y Social



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Los resultados muestran calificaciones muy positivas en todos los servicios. Destaca la atención psicológica, en la que el 96% de las personas usuarias se ubicó en la categoría “Muy satisfecho(a)”, resultado que refleja una experiencia favorable en dicho servicio municipal.

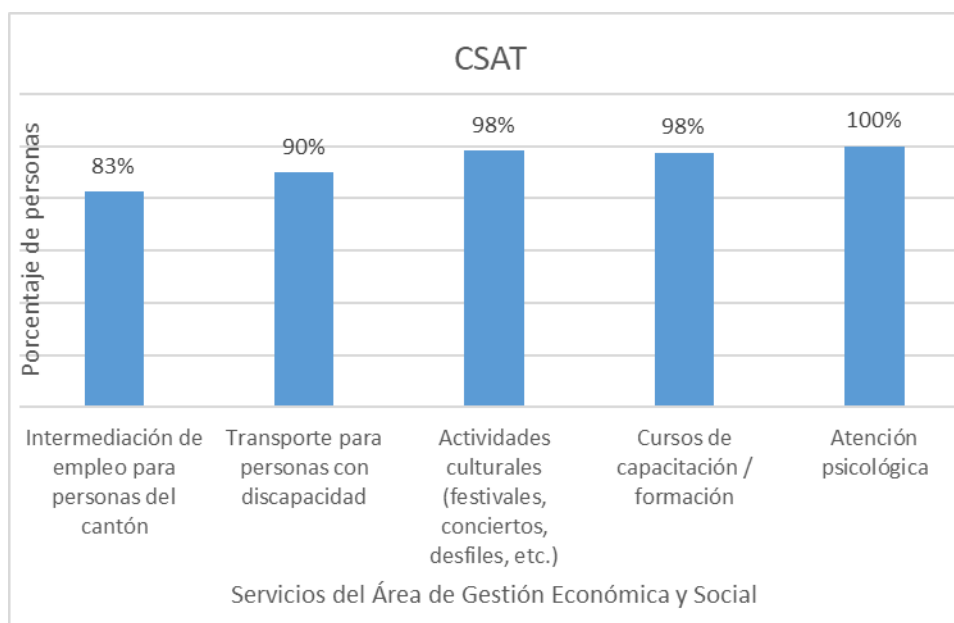
No obstante, entre quienes manifestaron insatisfacción, las principales observaciones se concentraron en aspectos relacionados con la disponibilidad, la comunicación y el acceso a ciertos servicios. Las personas usuarias señalan dificultades como:

- Falta de respuesta o seguimiento en el servicio de intermediación laboral, indicando que, pese a solicitar apoyo, no recibieron la atención esperada o no obtuvieron retroalimentación sobre su consulta. Algunos comentarios: “No obtuvo respuesta”, “No recibió la ayuda esperada”, “Solicitó información y no le respondieron”.
- Limitaciones de cupo o dificultad para acceder a cursos y capacitaciones, lo que genera frustración entre quienes desean participar en la oferta formativa municipal. Algunos comentarios: “Cuesta mucho entrar a los cursos”, “No hay espacio disponible”.

- Problemas de comunicación o difusión de actividades culturales, lo que afecta la posibilidad de participar oportunamente. Algunos comentarios: “No le llega la información a tiempo”, “Poca comunicación de actividades”.
- Limitaciones en transporte para personas con discapacidad, señalando que la frecuencia o disponibilidad no siempre cubre sus necesidades. Algunos comentarios: “El transporte debería ser más recurrente”.
- Percepción negativa general del servicio en casos aislados, donde algunas personas expresaron inconformidad sin detallar una causa específica. Algunos comentarios: “No son buenos”.

Calculando el índice CSAT para los distintos servicios del área de Gestión Económica y Social, se observa lo siguiente:

Gráfico 15. Índice CSAT, Servicios del área de Gestión Económica y Social

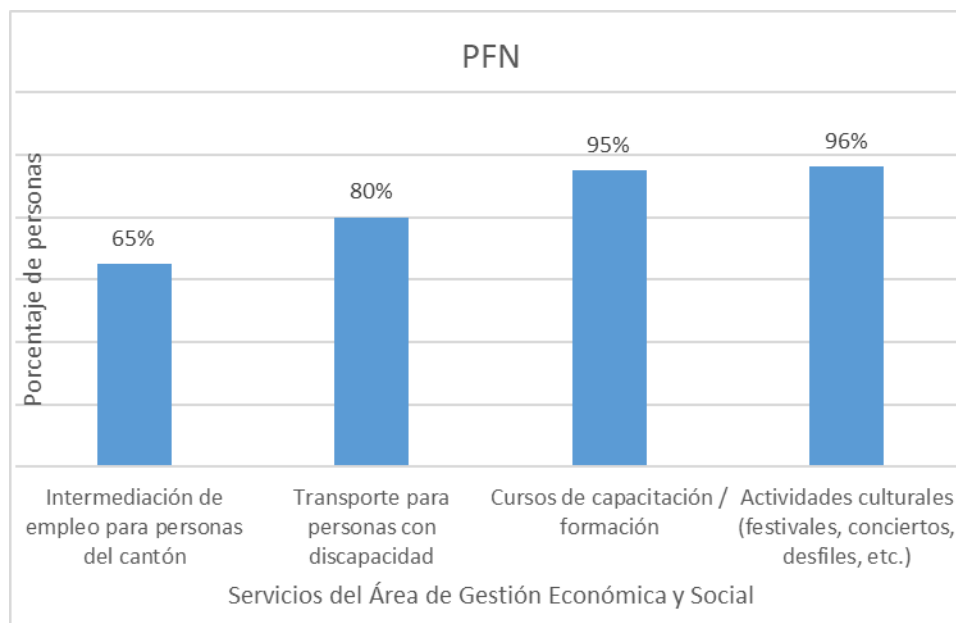


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, los resultados muestran que la atención psicológica alcanza el valor máximo con un 100%. Por otro lado, el servicio con menor índice fue el de Intermediación de empleo con un 83%.

Por otro lado, al calcular el índice PFN para los distintos servicios del área de Gestión Económica y Social, se obtiene una lectura más rigurosa del desempeño de cada servicio:

Gráfico 16. Índice PFN, Servicios del área de Gestión Económica y Social



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, los resultados del PFN evidencian que la atención psicológica tiene el máximo desempeño (100%) sin presencia de percepciones negativas. Sin embargo, el servicio de Intermediación de empleo muestra el PFN más bajo (65%) debido a la proporción de personas que indicaron estar “Poco satisfecho” y “Insatisfecho”.

Analizando el histórico de Índices PFN se obtiene lo siguiente:

Tabla 8. Comparativo 2022,2024,2025 Servicios del área de Gestión Económica y Social

Servicios	2025	2024	2022
Cursos de capacitación / formación	95%	76%	100%
Intermediación de empleo para personas del cantón	65%	86%	12%
Atención psicológica	100%	100%	44%
Actividades culturales (festivales, conciertos, desfiles, etc.)	96%	99%	92%
Transporte para personas con discapacidad	80%	66%	67%
Índice promedio PFN	87%	86%	58%

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

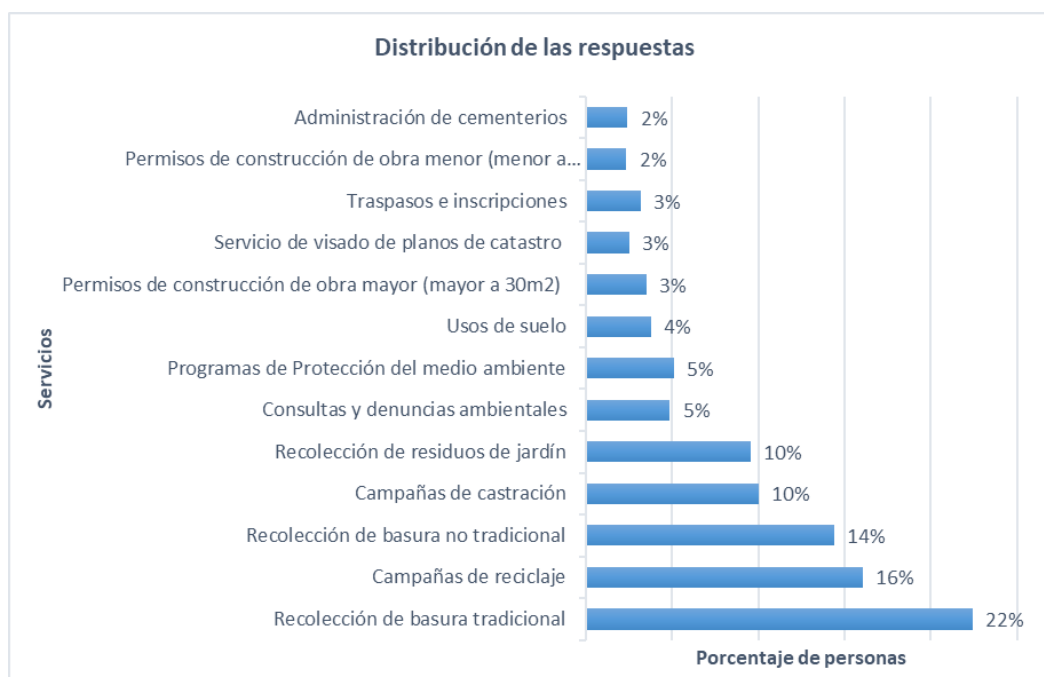
Como se puede observar en la tabla anterior, la comparación con los resultados históricos evidencia que varios servicios presentan avances importantes en 2025. Transporte para personas con discapacidad muestra una mejora significativa al pasar de 66% en 2024 a 80% en 2025, mientras que cursos de capacitación y formación también aumentan su valoración, alcanzando un 95%.

Por otro lado, el servicio de intermediación de empleo muestra un comportamiento fluctuante a lo largo del período analizado. Si bien en 2022 registraba un resultado bajo (12%), en 2024 alcanzó una mejora considerable al llegar a 86%. No obstante, para 2025 este servicio volvió a descender, situándose en 65%.

7.2.4. Satisfacción respecto a los servicios de Gestión Urbana

En la encuesta se le consultó a las personas usuarias si habían utilizado los servicios del área de Gestión Urbana y de las personas que afirmaron haber recibido algún servicio se obtuvo la siguiente distribución de respuestas:

Gráfico 17. Servicios utilizados del área de Gestión Urbana

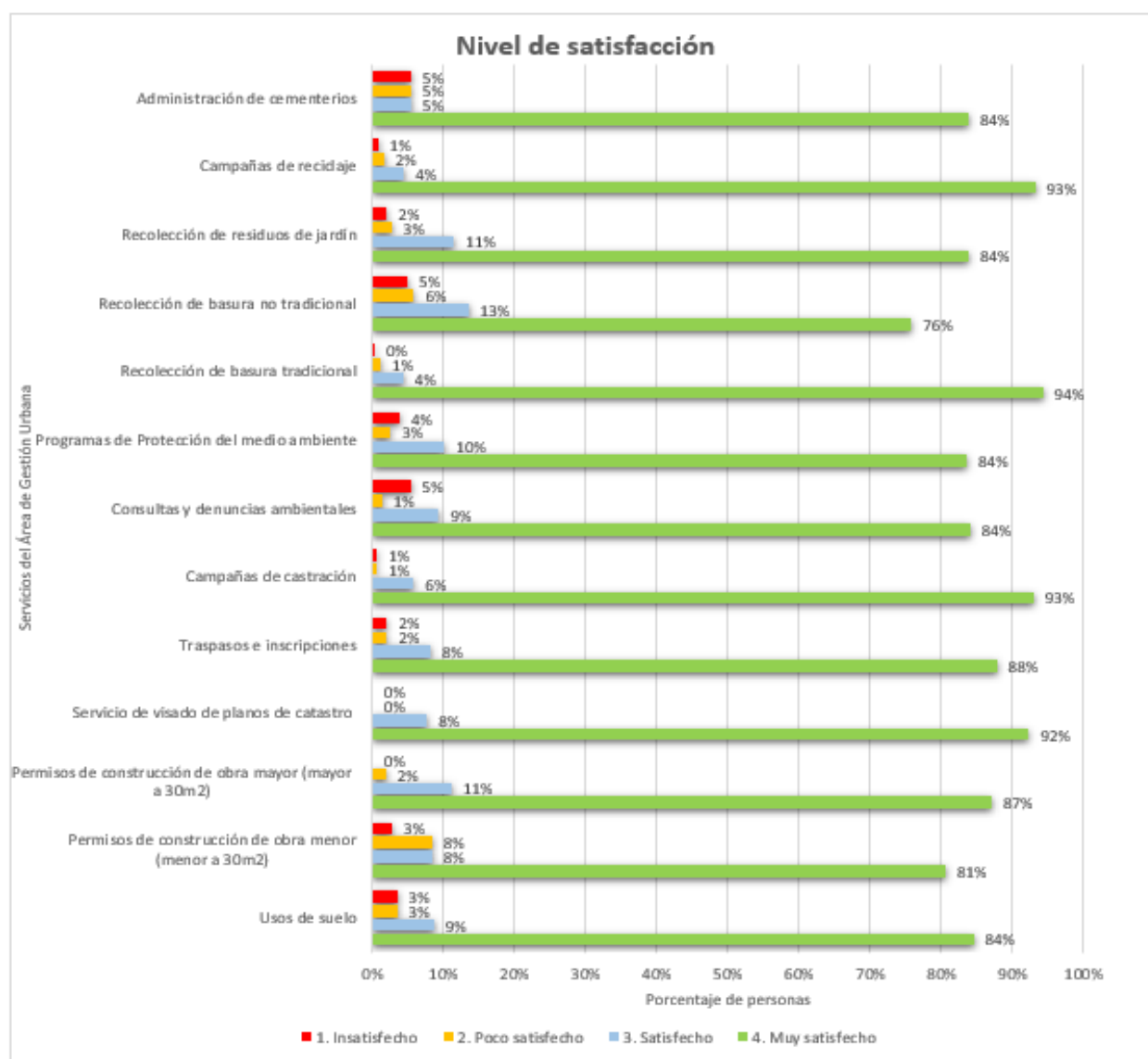


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior el servicio de recolección de basura tradicional fue la mayor cantidad de personas encuestadas (22%) indicó utilizar.

Más adelante, se evaluó el nivel de satisfacción de los servicios del área de Gestión Urbana:

Gráfico 18. Nivel de satisfacción, servicios del área de Gestión Urbana



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Los resultados muestran calificaciones muy positivas en todos los servicios. Destaca el servicio de recolección de basura tradicional, en la que el 94% de las personas usuarias se ubicó en la categoría “Muy satisfecho(a)”. No obstante, algunas de las observaciones se concentran en aspectos operativos y de comunicación, principalmente vinculados a la recolección de residuos no tradicionales y de jardinería. Las personas usuarias señalan dificultades como:

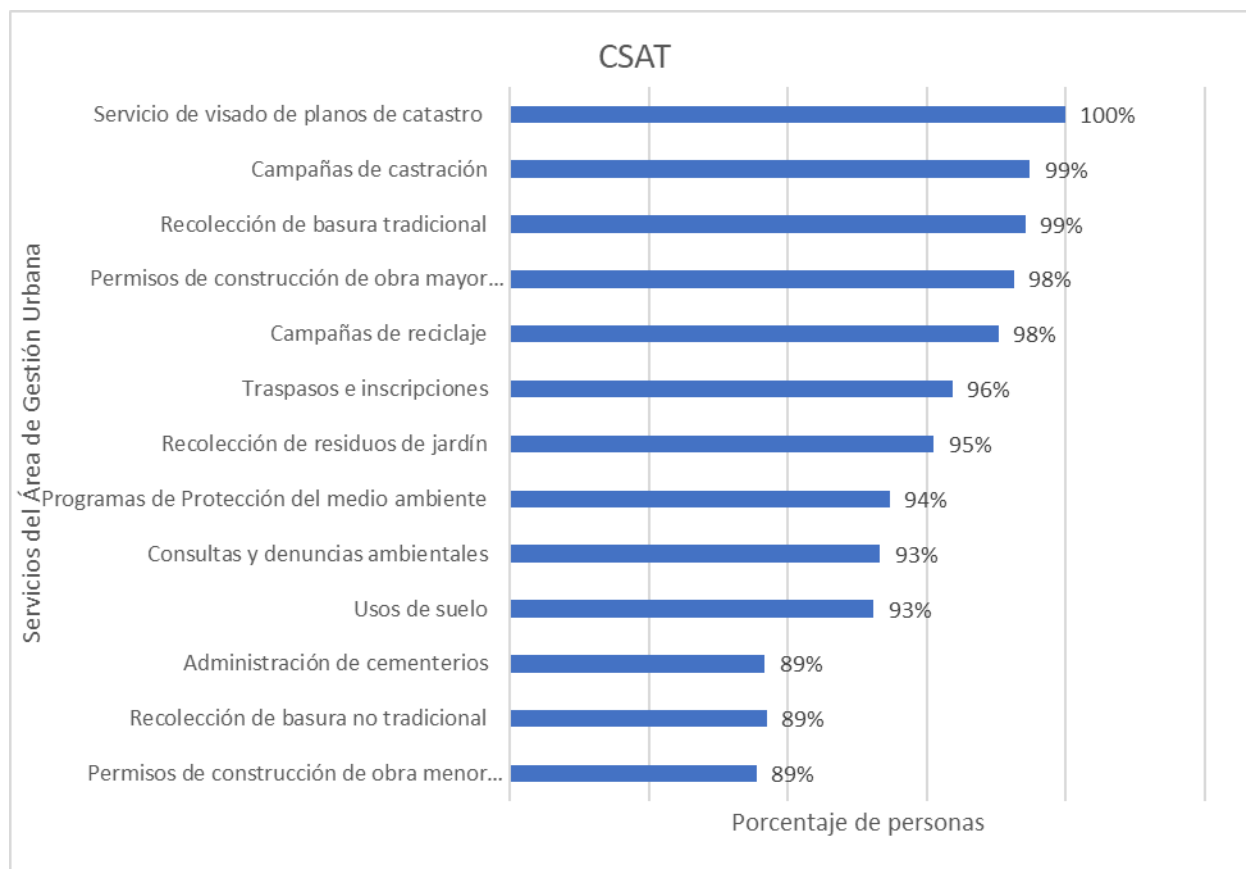
- Baja frecuencia o ausencia de recolección de residuos no tradicionales, indicando que pasan muy pocas veces al año, tardan varios días en recoger o, en algunos casos, no pasan por ciertas zonas. Algunos comentarios: “Basura no tradicional dura más de 2 días

en ser recogida”, “hay mucha basura no tradicional, pasan muy poco al año”, “la zona en la que vivo no hace recolección de basura no tradicional”, “muy desordenados con basura no tradicional”.

- Problemas con la recolección de residuos de jardín (zacate, poda), donde se percibe que el servicio es incompleto o poco prolijo. Algunos comentarios: “No son muy buenos recogiendo el zacate”, “deberían recoger mejor los residuos del jardín, ya que suelen dejar el zacate tirado”.
- Falta de claridad o comunicación sobre qué se puede depositar en las campañas o recolecciones especiales, lo que genera confusión y rechazo de ciertos residuos. Algunos comentarios: “No especifica qué se puede votar”, “no son específicos con lo que no se puede botar”, “deberían indicar qué pueden y qué no recoger”.
- Necesidad de mayor frecuencia y organización en reciclaje y campañas especiales, especialmente reciclaje y recolección no tradicional. Algunos comentarios: “El reciclaje dura mucho en pasar y se acumula”, “las campañas de reciclaje y recolección de residuos no tradicionales deberían ser más seguido y organizado”.
- Situaciones puntuales relacionadas con infraestructura o casos específicos, como problemas con alcantarillas, acumulación de basura por acciones de terceros o inconformidad con la atención de casos particulares. Algunos comentarios: “en mi propiedad hay un problema por una alcantarilla que se quebró...”, “comenta que no pasan los barrenderos”, “la recolección de basura tradicional debería de ser más limpia”.

Calculando el índice CSAT para los distintos servicios del área de Urbana, se observa lo siguiente:

Gráfico 19. Índice CSAT, Servicios del área de Gestión Urbana

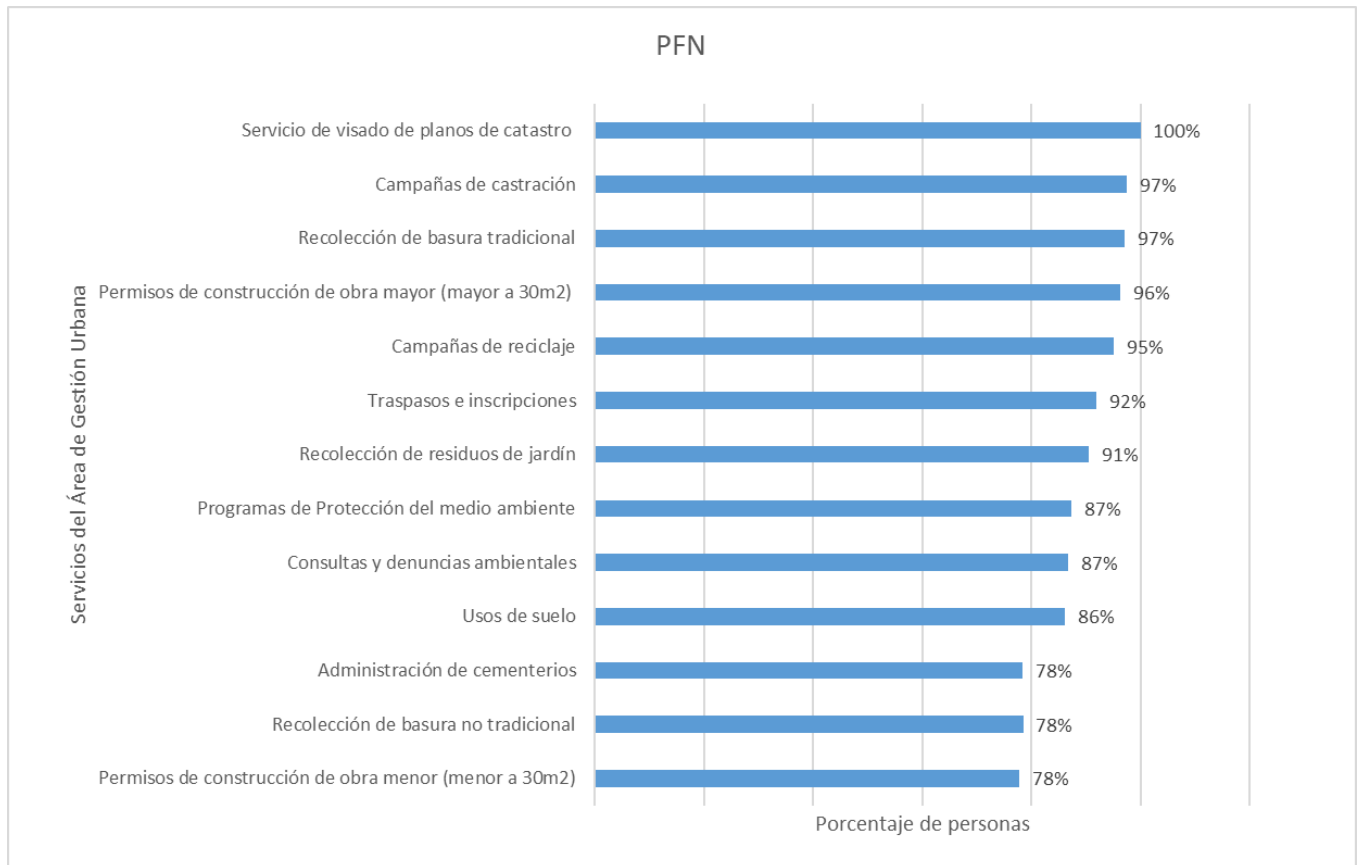


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, los resultados muestran que el servicio de visado de planos de catastro alcanza el valor máximo con un 100%. Por otro lado, el servicio con menor índice fueron 3; Permisos de construcción de obra menor, Recolección de basura no tradicional y Administración de cementerios con un 89% cada uno.

Por otro lado, al calcular el índice PFN para los distintos servicios del área de Gestión Económica y Social, se obtiene una lectura más rigurosa del desempeño de cada servicio:

Gráfico 20. Índice PFN, Servicios del área de Gestión Urbana



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, los resultados del PFN evidencian que el servicio de visado de planos de catastro tiene el máximo desempeño (100%) sin presencia de percepciones negativas. Sin embargo, el servicio de construcción de obra menor, recolección de basura no tradicional y administración de cementerios muestran el PFN más bajo (78%) debido a la proporción de personas que indicaron estar “Poco satisfecho” y “Insatisfecho”.

Analizando el histórico de Índices PFN se obtiene lo siguiente:

Tabla 9. Comparativo 2022,2024,2025 Servicios del área de Gestión Urbana

Servicios	2025	2024	2022
Uso de suelo	86%	88%	55%
Permisos de construcción de obra menor (menor a 30m2)	78%	100%	31%

Servicios	2025	2024	2022
Permisos de construcción de obra mayor (mayor a 30m2)	96%	81%	31%
Servicio de visado de planos de catastro	100%	95%	48%
Traspasos e inscripciones	92%	100%	36%
Campañas de castración	97%	100%	72%
Consultas y denuncias ambientales	87%	40%	48%
Programas de protección del medio ambiente	87%	60%	89%
Recolección de basura tradicional	97%	97%	90%
Recolección de basura no tradicional	78%	93%	89%
Recolección de residuos de jardín	91%	97%	89%
Campañas de reciclaje	95%	99%	94%
Administración de cementerios	78%	96%	50%
Índice promedio PFN	89%	88%	66%

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

La comparación interanual permite observar mejoras claras en servicios como Uso de suelo, que pasa de 86% a 88%, Programas de protección del medio ambiente, que aumenta de 60% a 87%, y Traspasos e inscripciones, que sube de 92% a 100%.

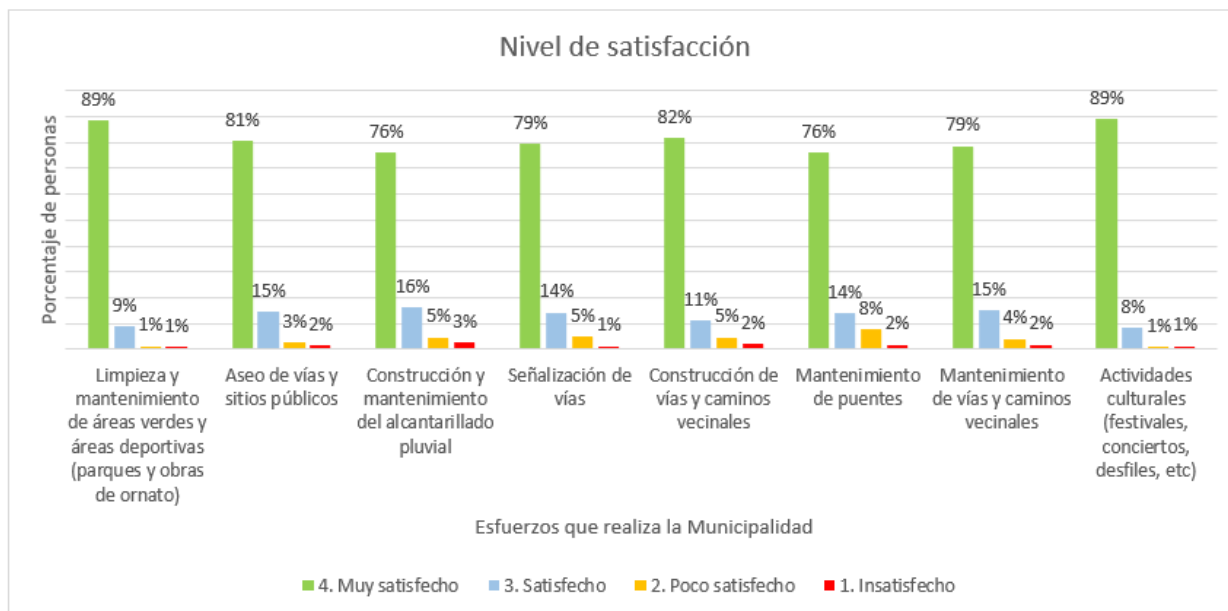
También destacan resultados estables en servicios con evaluaciones sobresalientes, como Visado de planos de catastro, que se mantiene en 100%, y Recolección de basura tradicional, que continúa con valores cercanos al 97%.

Por otro lado, algunos servicios muestran disminuciones respecto al 2024, como Permisos de construcción menor, que baja de 100% a 78%, y Administración de cementerios, que pasa de 96% a 78%; sin embargo, incluso con estas reducciones, los porcentajes siguen siendo positivos.

7.2.5. Satisfacción respecto a los esfuerzos que realiza la Municipalidad

En la encuesta se consultó a las personas usuarias sobre su nivel de satisfacción con los esfuerzos que ha realizado la Municipalidad de Escazú durante el último año en diversos ámbitos de gestión. Los resultados se muestran en el siguiente gráfico:

Gráfico 21. Nivel de satisfacción, esfuerzos que realiza la Municipalidad



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior evidencia que todos los esfuerzos evaluados presentan altos niveles de satisfacción, destacándose que la categoría “Muy satisfecho(a)” predomina en cada uno de los aspectos analizados. Los porcentajes más elevados dentro de esta categoría corresponden a limpieza y mantenimiento de áreas verdes (89%) y actividades culturales (89%)

El nivel más alto de insatisfacción se observa únicamente en el rubro de construcción y mantenimiento de alcantarillado pluvial, donde un 3% de las personas usuarias expresó estar insatisfecho, cifra que, aunque baja, coincide directamente con varios comentarios que señalan dificultades relacionadas a problemas de deterioro, falta de atención oportuna y episodios de inundación asociados al mal estado del sistema pluvial. Las personas usuarias señalan dificultades como:

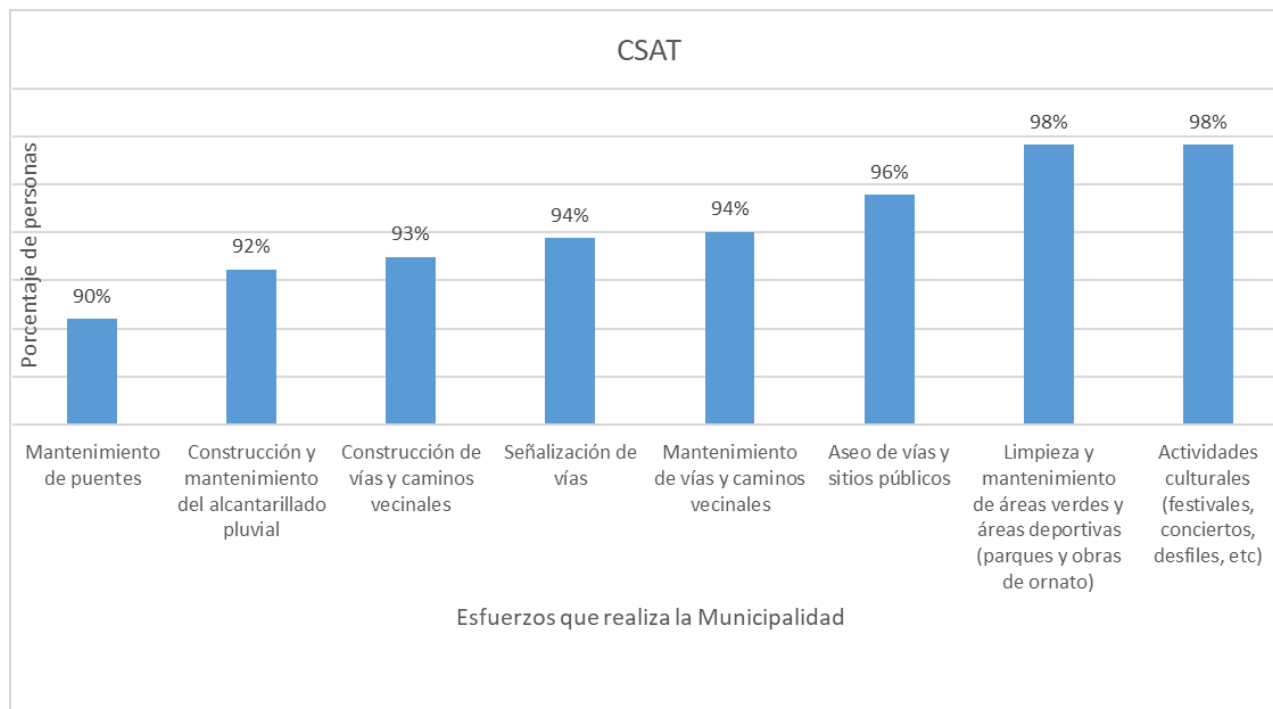
- Problemas de infraestructura vial y falta de mantenimiento, especialmente relacionadas con calles en mal estado, baches, vías sucias o trabajos inconclusos. Algunos comentarios: “Cuando hacen algún arreglo destroran las calles y no las arreglan”, “Las

calles en Bello Horizonte pasan muy sucias”, “Hay muchos baches e irregularidades”, “Han descuidado mucho las vías”, “La calle está en malas condiciones frente al súper Alerza”.

- Deficiencias en el mantenimiento y funcionamiento del alcantarillado pluvial, incluyendo tuberías dañadas, falta de limpieza y episodios de inundación. Algunos comentarios: “La alcantarilla se reventó y no la han reparado”, “Por Guachipelín hay muchas inundaciones por basura”, “Alcantarillado tapado y genera inundaciones”, “La calle entera carece de alcantarillado”, “En época de lluvias el agua se rebalsa”.
- Puentes en mal estado o insuficientes, señalando estructuras antiguas, de un solo carril o que generan congestionamientos. Algunos comentarios: “Los puentes necesitan intervención”, “El puente Bailey requiere reparación”, “Los puentes causan mucha presa en las mañanas”, “Un puente frente a su casa necesita mantenimiento”, “Son muy pequeños y antiguos”.
- Problemas de señalización vial y seguridad peatonal, incluyendo señalización insuficiente, deteriorada o no visible. Algunos comentarios: “Señalización de vías con mucho margen de mejora”, “No hay buena señalización visible”, “Calles que no están marcadas, señalizaciones malas”, “Deberían renovar las señalizaciones”.
- Deficiente planificación y coordinación de obras públicas, lo que provoca cierres simultáneos, caos vial y molestias a la ciudadanía. Algunos comentarios: “Cierran muchas vías al mismo tiempo”, “A cada rato están rompiendo calles”, “Muchos trabajos, pero poca coordinación”, “Poca planificación para esos cierres”.
- Mantenimiento insuficiente de parques, áreas verdes y caños, especialmente durante la época lluviosa o en sectores alejados. Algunos comentarios: “En época lluviosa podrían dar mantenimiento más frecuentemente”, “Por donde vivo hay una quebrada y no la limpian”, “Les falta recortar zacate”, “En Avellana no pasan limpiando los caños”.
- Basura y malos olores en la vía pública, atribuibles tanto a limpieza insuficiente como a acciones de terceros. Algunos comentarios: “Hay zonas con mucha basura y olores desagradables”, “Basura en la calle”, “Entrada de Escazú sucia y vías malas”, “Se ve mucha basura y mala señalización”.
- Acera y accesibilidad insuficiente, dificultando el tránsito de peatones y personas adultas mayores. Algunos comentarios: “Faltan aceras fuera de las calles principales”, “Difícil acceso porque usa bastón y hay mucha basura”, “Podrían mejorar el sistema de cañerías y construcción de aceras”.

Al calcular el índice CSAT para los distintos esfuerzos que realiza la Municipalidad, se observa un desempeño positivo en todas las áreas evaluadas.

Gráfico 22. Índice CSAT, esfuerzos que realiza la Municipalidad



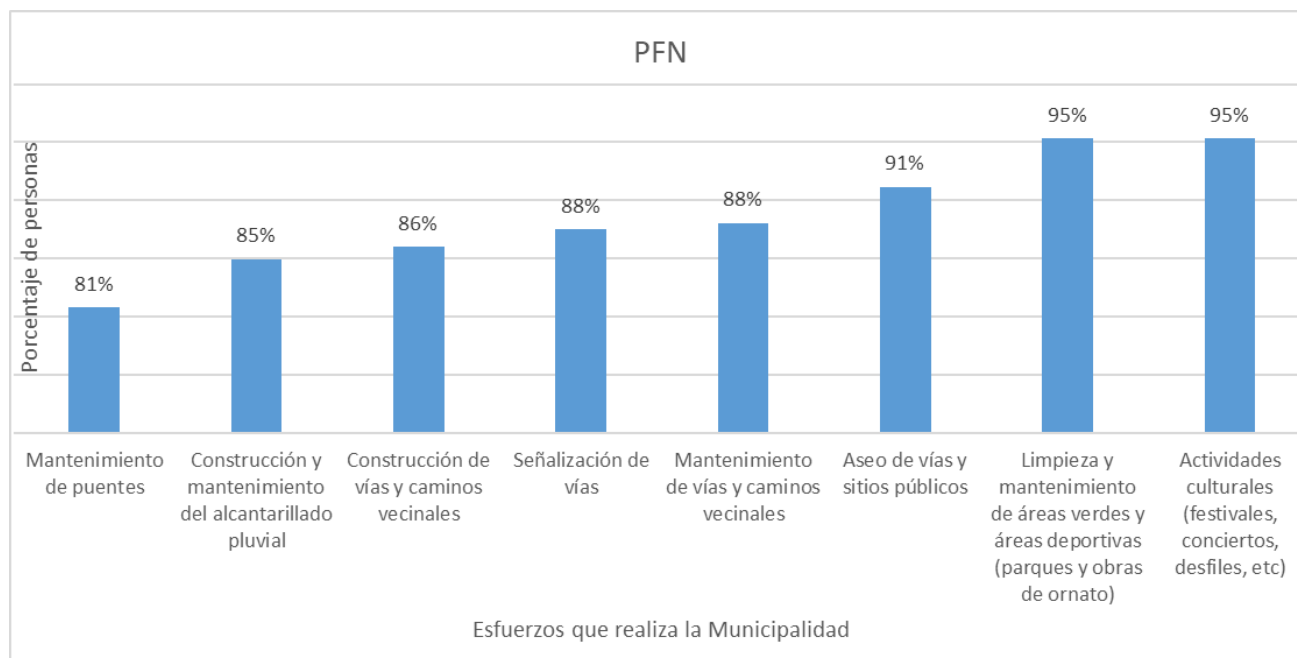
Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el valor más alto del CSAT corresponde a Limpieza y mantenimiento de áreas verdes y áreas deportivas, así como a Actividades culturales, ambos con 98% de satisfacción.

Por otro lado, el valor más bajo del CSAT se registra en el rubro de Mantenimiento de puentes, con 90%. Aunque sigue siendo un nivel de satisfacción elevado, este menor porcentaje coincide con los comentarios de las personas usuarias que señalan problemas como puentes antiguos, estructuras pequeñas, cierres prolongados y afectaciones en la circulación vehicular.

Por otro lado, al calcular el índice PFN para los distintos esfuerzos que realiza la Municipalidad, se obtiene una lectura más rigurosa del desempeño de cada esfuerzo:

Gráfico 23. Índice PFN, esfuerzos que realiza la Municipalidad



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el valor más alto del PFN corresponde a Limpieza y mantenimiento de áreas verdes y áreas deportivas y a Actividades culturales, ambos con 95%, manteniendo el patrón observado en el CSAT. Estos resultados evidencian que, además de recibir valoraciones altas, prácticamente no presentan percepciones negativas.

El valor más bajo del PFN corresponde a Mantenimiento de puentes, con 81%, debido a una mayor proporción de respuestas en las categorías “Poco satisfecho(a)” e “Insatisfecho(a)”. Esta disminución es coherente con las observaciones ciudadanas.

Analizando el histórico de Índices PFN se obtiene lo siguiente:

Tabla 10. Comparativo 2022,2024,2025 Esfuerzos que realiza la Municipalidad

Servicios	2025	2024	2022
Limpieza y mantenimiento de áreas verdes y áreas deportivas (parques y obras de ornato).	95%	96%	84%
Aseo de vías y sitios públicos	91%	97%	62%

Servicios	2025	2024	2022
Construcción y mantenimiento del alcantarillado pluvial	85%	93%	60%
Señalización de vías	88%	69%	-
Construcción de vías y caminos vecinales	86%	78%	60%
Mantenimiento de puentes	81%	89%	62%
Mantenimiento de vías y caminos vecinales	88%	77%	64%
Actividades culturales	95%	-	-
Índice promedio PFN	89%	86%	65%

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

Al comparar los resultados de 2025, se destacan mejoras importantes en Señalización de vías, que sube de 69% a 88%, y en Construcción de vías y caminos vecinales, que aumenta de 78% a 86%, así como en el Aseo de vías y sitios públicos, que mejora de 97% a 91%, aunque con una ligera disminución, mantiene un nivel alto.

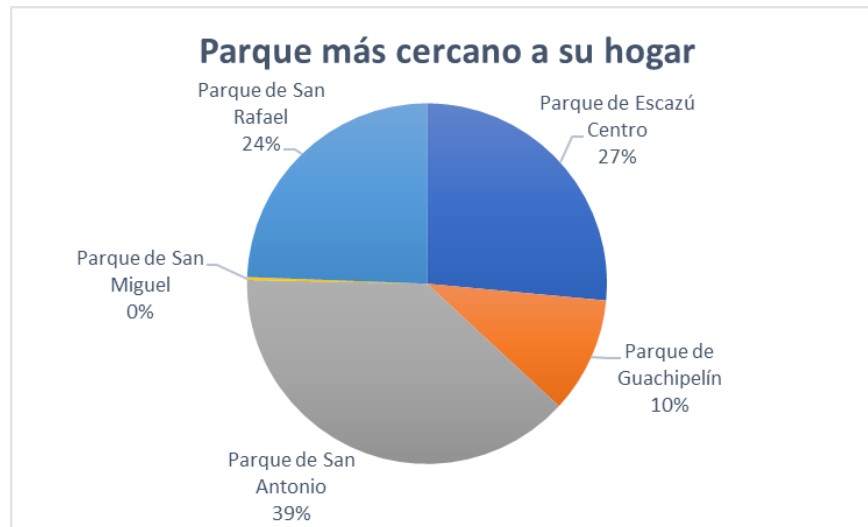
Otros servicios presentan reducciones respecto al año anterior, como Construcción y mantenimiento del alcantarillado pluvial, que pasa de 93% a 85%, y Mantenimiento de puentes, que disminuye de 89% a 81%; sin embargo, los porcentajes continúan ubicándose en rangos favorables.

En general, el desempeño del 2025 muestra una mejora del índice promedio PFN, que asciende de 86% en 2024 a 89% en 2025, lo que evidencia un fortalecimiento en la percepción ciudadana.

7.2.6. Evaluación de parques

Se les consultó a las personas usuarias cuál era el parque más cercano a su hogar y se obtuvo lo siguiente:

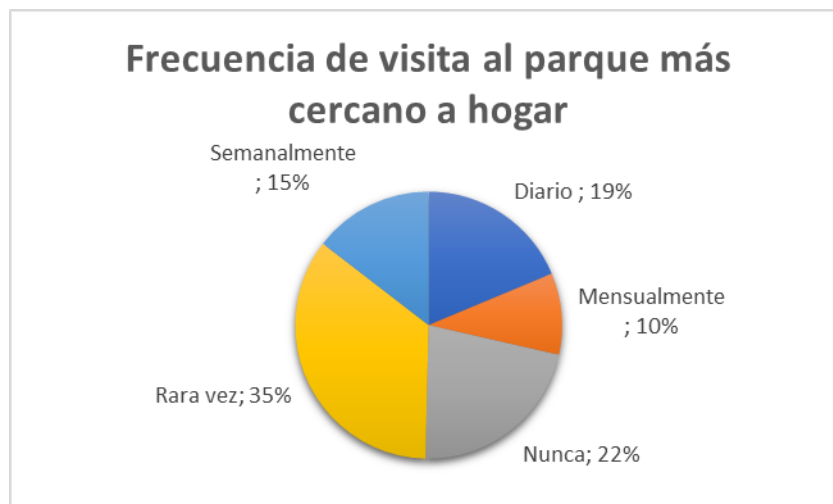
Gráfico 24. Parque más cercano a su hogar



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Posteriormente se les consultó con qué frecuencia visitaban el parque y los resultados mostraron lo siguiente:

Gráfico 25. Frecuencia de visita al parque más cercano a su hogar

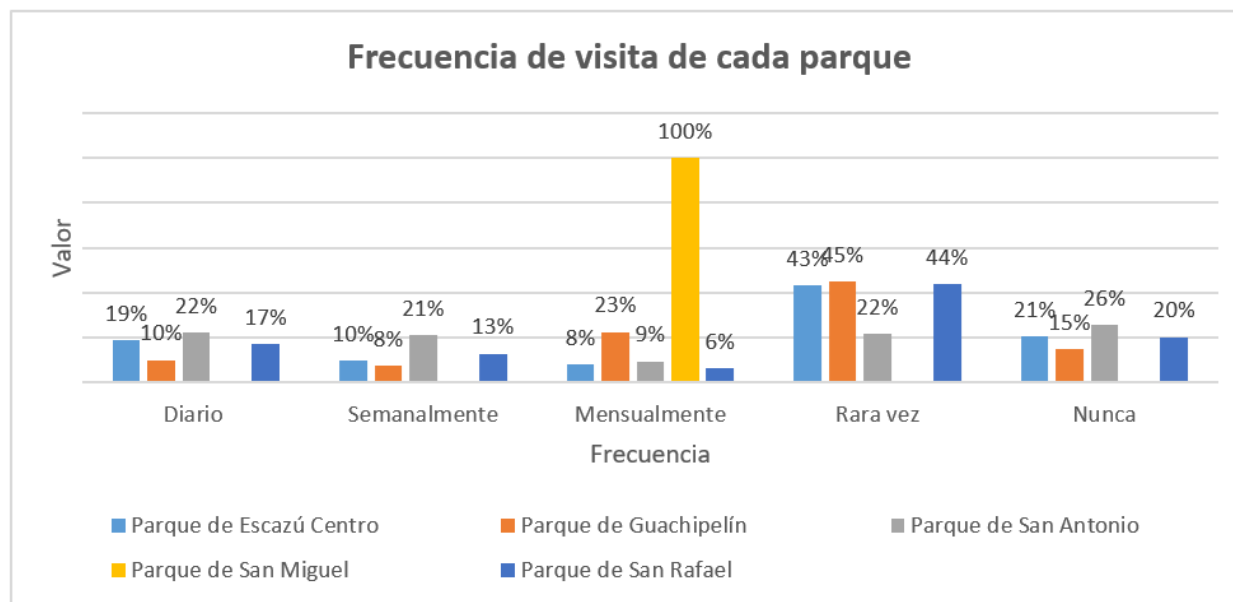


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver el 35% de las personas encuestadas indicaron que rara vez visitaban el parque más cercano a su hogar. Mientras que el 19% indicó que diariamente visitan el parque más cercano a su hogar.

Analizando la frecuencia por parque se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 26. Frecuencia de vista por cada parque

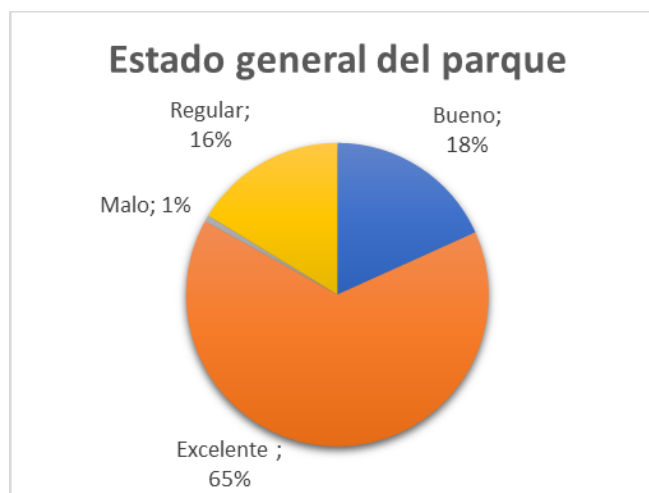


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior el parque más frecuentado diariamente es el de San Antonio con un 26%.

A las personas que indicaron frecuencia mensual diaria semanal o rara vez se les consultó sobre cómo calificaría el estado general del parque y se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 27. Estado general del parque más cercano a su hogar

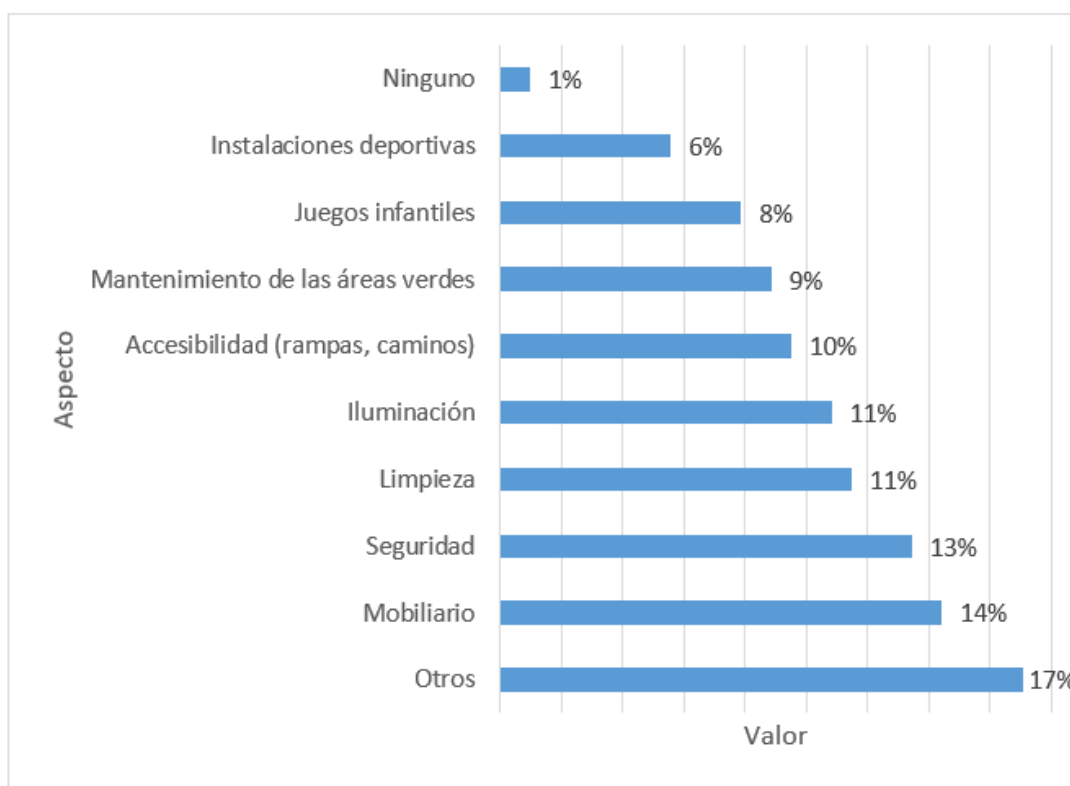


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver el 65% de los usuarios que visitan el parque más cercano a su hogar, califican el estado general del parque como “Excelente”.

Además, se les consultó que aspectos del parque considera que necesitan mejorarse y algunas de las respuestas fueron las siguientes:

Gráfico 28. Aspectos que deben mejorarse en relación con los parques



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, un 14% de las personas usuarias señaló la necesidad de mejorar el mobiliario de los parques, mientras que un 17% indicó otras razones distintas a las opciones preestablecidas en el cuestionario. Algunos aspectos mencionados son los siguientes:

- Necesidad de espacios para mascotas, especialmente áreas cerradas o seguras para su uso. Algunos comentarios: “Espacio cerrado para pasear mascotas”, “No hay espacio cerrado para las mascotas”.
- Lejanía o falta de parques en ciertas urbanizaciones, lo que limita el acceso de algunas personas usuarias. Algunos comentarios: “El parque está muy lejos”, “La urbanización no tiene parque propio”.

- Solicitud de más zonas verdes o vegetación adicional, orientadas tanto a recreación como a bienestar ambiental. Algunos comentarios: “Más áreas verdes”, “Necesita más plantas que no sean ornamentales”.
- Necesidad de equipo o infraestructura para actividad física, como máquinas de ejercicio o áreas especializadas. Algunos comentarios: “Necesita máquinas para ejercitarse más modernas”, “Skate, pintar el parque”.
- Situaciones de convivencia o conducta inapropiada dentro del parque, que afectan la experiencia de uso. Algunos comentarios: “Personas fumando en el parque”, “Que eviten las parejas estar en un plan raro”.

7.2.7. Satisfacción respecto al sitio web

Se les consultó a las personas usuarias si alguna vez habían visitado el sitio web de la Municipalidad y los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 29. Personas usuarias que han visitado el sitio web de la Municipalidad

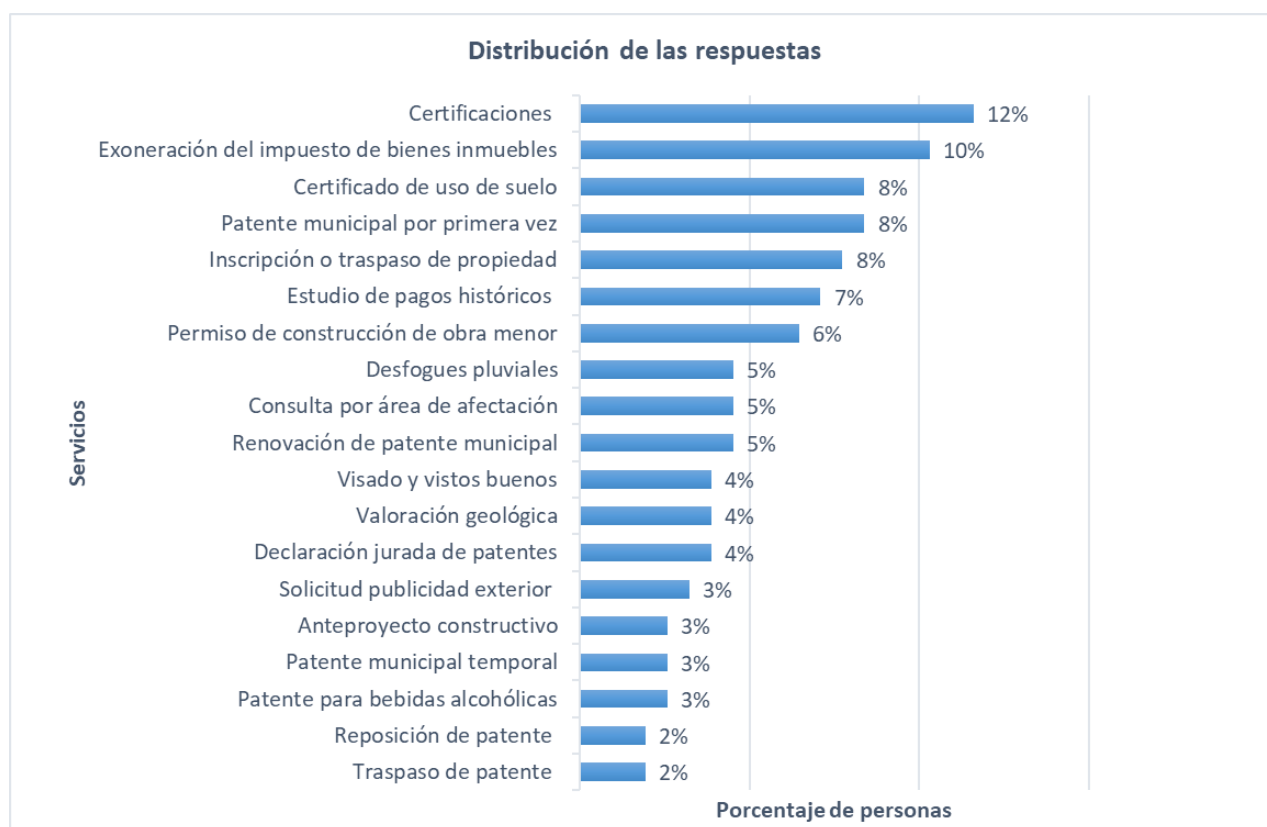


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 23% de las personas usuarias encuestadas había visitado alguna vez la página web.

Los trámites más realizados desde la página web según los resultados de las personas encuestadas fueron los siguientes:

Gráfico 30. Trámites más realizados a través de la página web

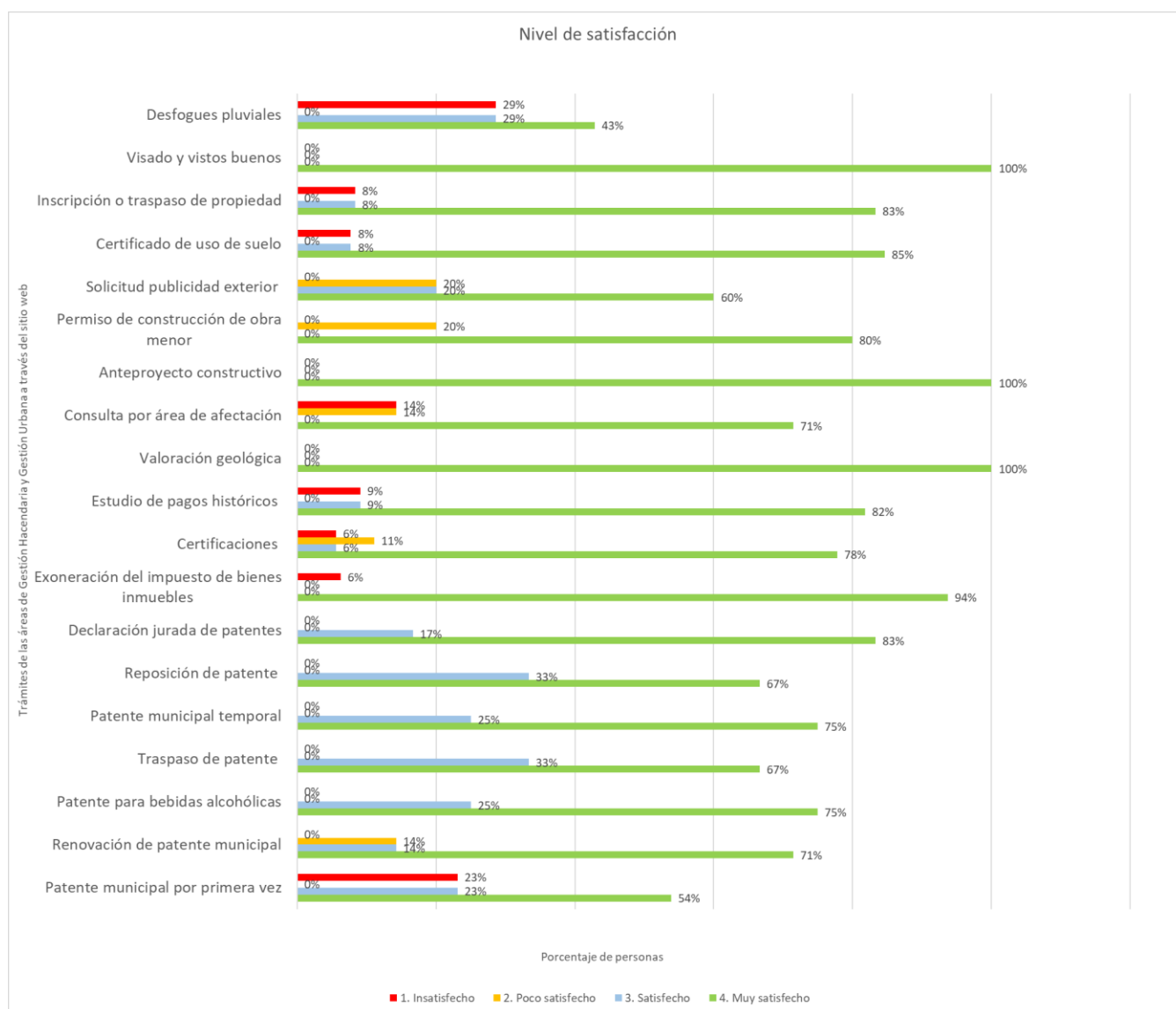


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, de las personas encuestadas, un 12% había realizado un trámite de certificaciones por medio de la página web.

Posteriormente se les consultó sobre la satisfacción respecto a los distintos trámites que se pueden realizar por medio de la página web y los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 31. Nivel de satisfacción, tramites realizados a través de la página web



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

El análisis del gráfico muestra que la mayoría de los trámites realizados a través del sitio web municipal presentan niveles de satisfacción altos.

Los valores más altos los obtuvieron los trámites de Exoneración del impuesto de bienes inmuebles, Valoración geológica, Anteproyecto constructivo y Visado y vistos buenos, todos con un 100% de personas “Muy satisfechas”, lo que evidencia un desempeño sobresaliente en estos procesos digitales.

Por lo contrario, el valor más bajo lo obtuvo el trámite de Desfogues pluviales, donde únicamente un 43% se ubicó en la categoría “Muy satisfecho(a)”, lo que indica mayores oportunidades de mejora en este servicio en comparación con el resto.

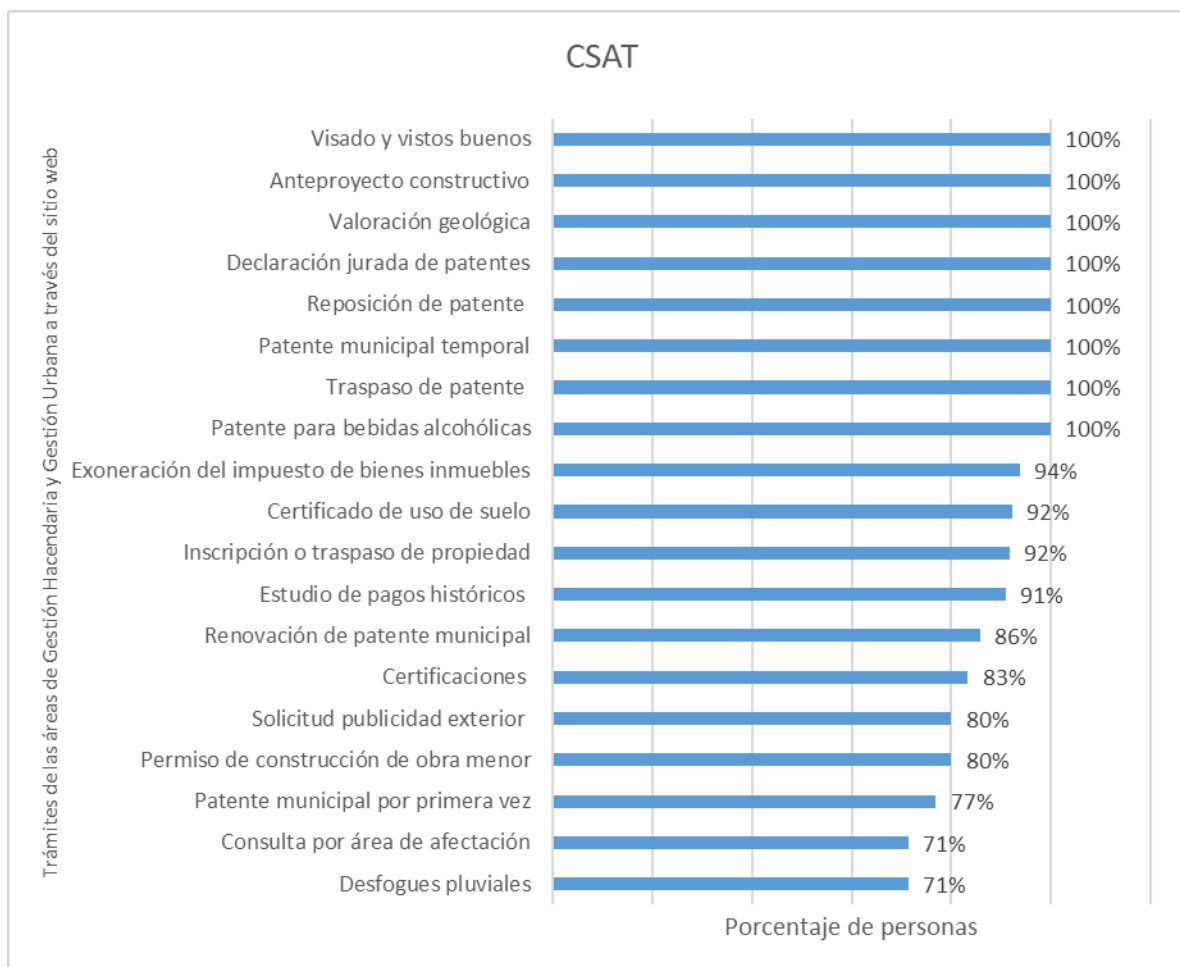
Algunos de los motivos de insatisfacción relacionados con los servicios realizados a través de la página web se refieren principalmente a dificultades en la gestión digital de los trámites. Las personas usuarias indicaron, entre otras situaciones, problemas para completar ciertos procesos en línea, trámites no disponibles en la plataforma, fallas en el sistema de pagos y obstáculos para obtener certificados o documentación específica. También señalaron lentitud o burocracia en algunos procedimientos y dificultades para recibir atención por medios no presenciales, especialmente por teléfono.

Algunos comentarios proporcionados fueron los siguientes:

- “Pedir la certificación es complicado, debería ser más fácil”.
- “Quería realizar un trámite no disponible a través de la página web”.
- “Muy satisfecha con los trámites realizados... pero problemas con la plataforma de pagos”.
- “No logró ser atendido vía teléfono de forma exitosa”.
- “Solicitud de limpieza de lotes es burocrática, hay que estar llamando”.

Al calcular el índice CSAT por cada servicio se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 32. Índice CSAT, tramites realizados a través de la página web



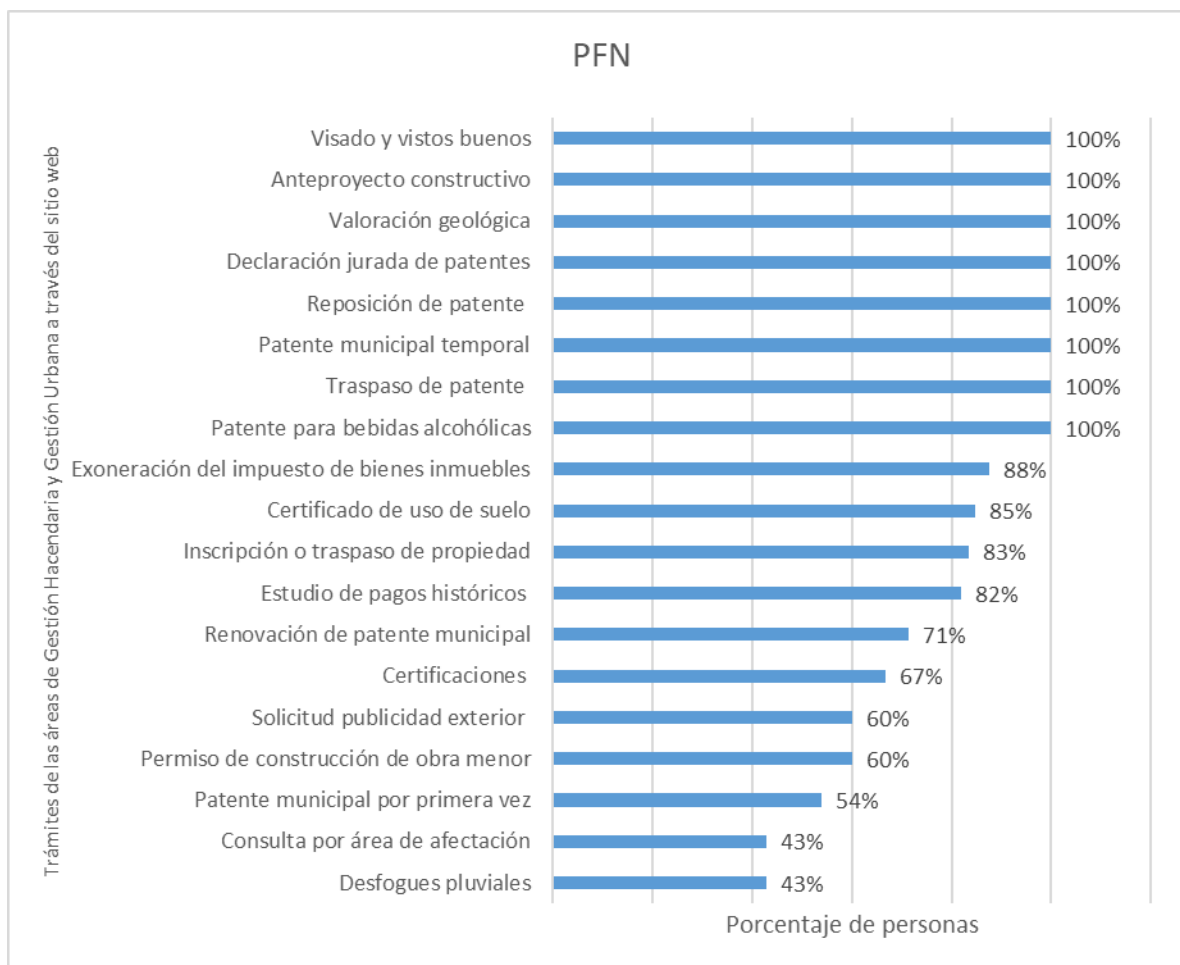
Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior muestra niveles de satisfacción generalmente altos entre las personas usuarias que realizaron trámites de Gestión Hacendaria y Gestión Urbana a través del sitio web.

Como se puede ver en el gráfico anterior, los valores más altos (100%) se registran en múltiples servicios, tales como Patente para bebidas alcohólicas, Traspaso de patente, Patente municipal temporal, Reposición de patente, Declaración jurada de patentes, Valoración geológica, Anteproyecto constructivo y Visado y vistos buenos, lo cual evidencia una experiencia plenamente satisfactoria en esas gestiones. Por otro lado, el valor más bajo corresponde a Consulta por área de afectación y Desfogues pluviales, ambos con un 71%, lo que indica un margen de mejora en estos procesos específicos.

Por otro lado, con el índice PFN se obtuvo la siguiente tendencia:

Gráfico 33. Índice PFN, tramites realizados a través de la página web



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

El indicador PFN muestra resultados favorables, aunque ligeramente más exigentes al considerar únicamente percepciones positivas netas. Como se aprecia en el gráfico anterior, los valores más altos (100%) se registran en los servicios de Patente para bebidas alcohólicas, Traspaso de patente, Patente municipal temporal, Reposición de patente, Declaración jurada de patentes, Valoración geológica, Anteproyecto constructivo y Visado y vistos buenos, manteniendo una tendencia muy similar a la observada en el CSAT. Por lo contrario, el valor más bajo lo obtiene nuevamente Consulta por área de afectación y Desfogues pluviales, con un 43%, seguido por Permiso de construcción de obra menor y Solicitud de publicidad exterior, ambos con 60%, lo que revela una mayor presencia de percepciones poco favorables en estos servicios.

Analizando el histórico de Índices PFN se obtiene lo siguiente:

Tabla 11. Comparativo 2022,2024,2025 Tramites realizados a través de la página web

Servicios	2025	2024	2022
Patente municipal por primera vez	54%	78%	50%
Renovación de patente municipal	71%	85%	50%
Patente para bebidas alcohólicas	100%	78%	34%
Traspaso de patente	100%	80%	-
Patente municipal temporal	100%	78%	-
Reposición de patente	100%	80%	-
Declaración jurada de patentes	100%	80%	-100%
Exoneración del impuesto de bienes inmuebles	88%	93%	75%
Certificaciones	67%	78%	-
Estudio de pagos históricos	82%	100%	-
Valoración geológica	100%	100%	-100%
Consulta por áreas de afectación	43%	-	-
Anteproyecto constructivo	100%	100%	-
Permiso de construcción de obra menor	60%	100%	-60%
Solicitud publicidad exterior	60%	100%	-
Certificado de uso de suelo	85%	50%	25%
Inscripción o traspaso de propiedad	83%	33%	50%
Visado y vistos buenos	100%	60%	43%
Desfogues pluviales	43%	33%	-
Índice promedio PFN	81%	78%	7%

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

A partir de la comparación con los resultados históricos, varios servicios presentan mejoras importantes en 2025. Entre ellos destacan patente para bebidas alcohólicas, traspaso de patente,

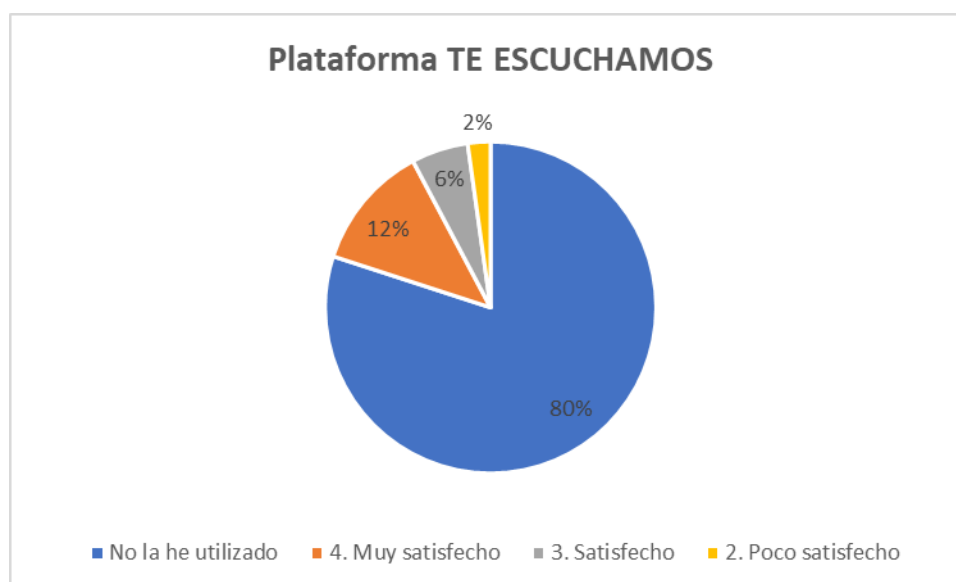
patente municipal temporal, reposición de patente, declaración jurada de patentes y visado y vistos buenos, todos con un PFN de 100% en 2025.

También sobresalen incrementos relevantes en inscripción o traspaso de propiedad, que sube de 33% a 83%, y en el certificado de uso de suelo, que pasa de 50% a 85%.

Por otra parte, algunos servicios muestran disminuciones importantes, como patente municipal por primera vez (de 78% a 54%) y renovación de patente municipal (de 85% a 71%), así como los permisos de construcción de obra menor y la solicitud de publicidad exterior, ambos bajando de 100% a 60%.

Posteriormente al 23% de las personas usuarias encuestadas que indicaron haber visitado alguna vez la página web de la Municipalidad, se consultó la satisfacción respecto a la plataforma “TE ESCUCHAMOS”, los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 34. Nivel de satisfacción, plataforma TE ESCUCHAMOS



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

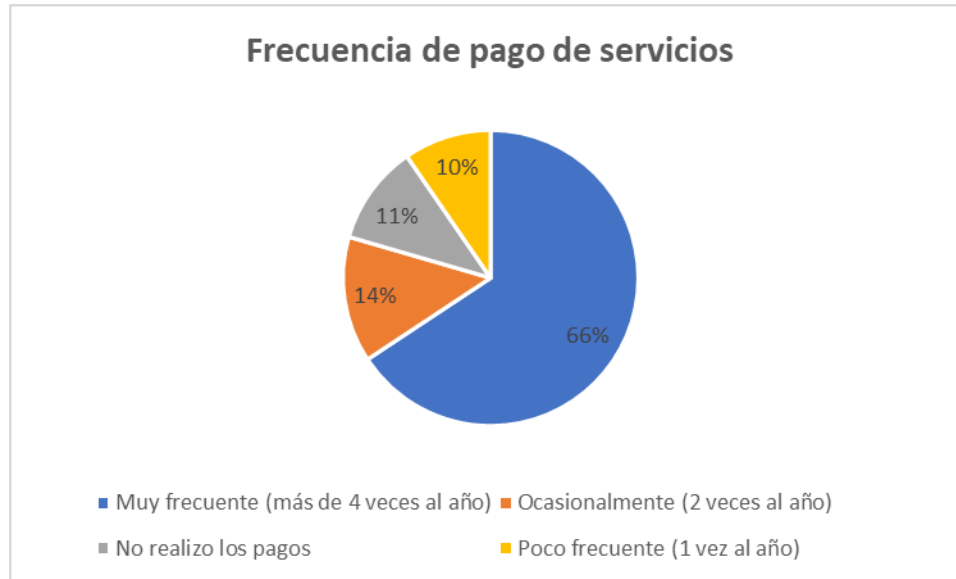
En conclusión, de las personas que habían indicado haber visitado alguna vez la página web, un 80% no habían utilizado la plataforma te escuchamos, además se destaca un 2% de personas usuarias que indicaron “Poco satisfecho”, e indicaron comentarios como:

- “poco amigable”
- “no es muy eficiente”

7.2.8. Satisfacción respecto a los medios de pago

En la encuesta se les consultó a las personas usuarias la frecuencia con la cual realizaban los pagos de los servicios municipales dando como resultado lo siguiente:

Gráfico 35. Frecuencia de pagos de los servicios municipales

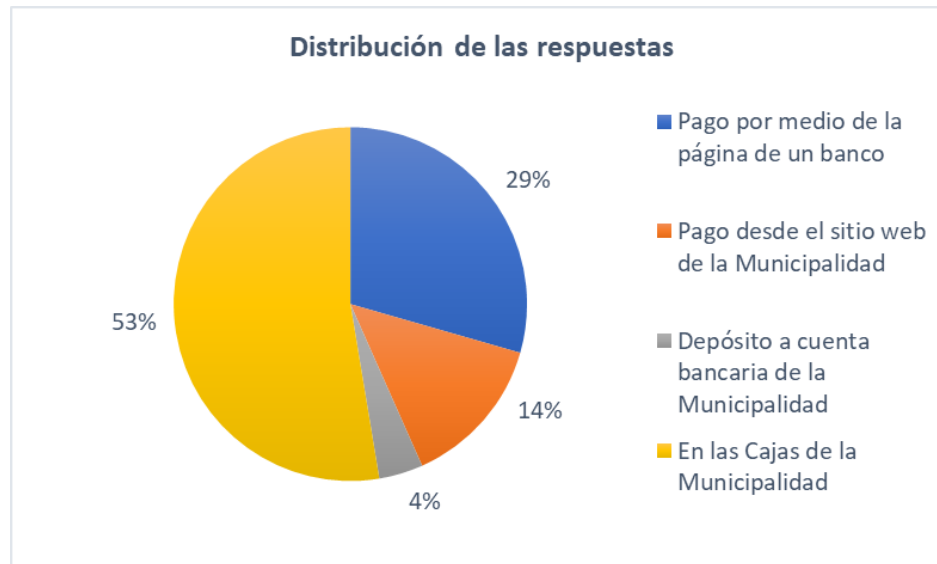


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior la frecuencia de pagos que predominó estuvo en la categoría “Muy frecuente” en la cual correspondía a la realización de pagos más de cuatro veces al año.

Posteriormente se les consultó sobre los medios de pago utilizados Y la satisfacción correspondiente a cada medio de pago obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico 36. Medios de pago de los servicios municipales

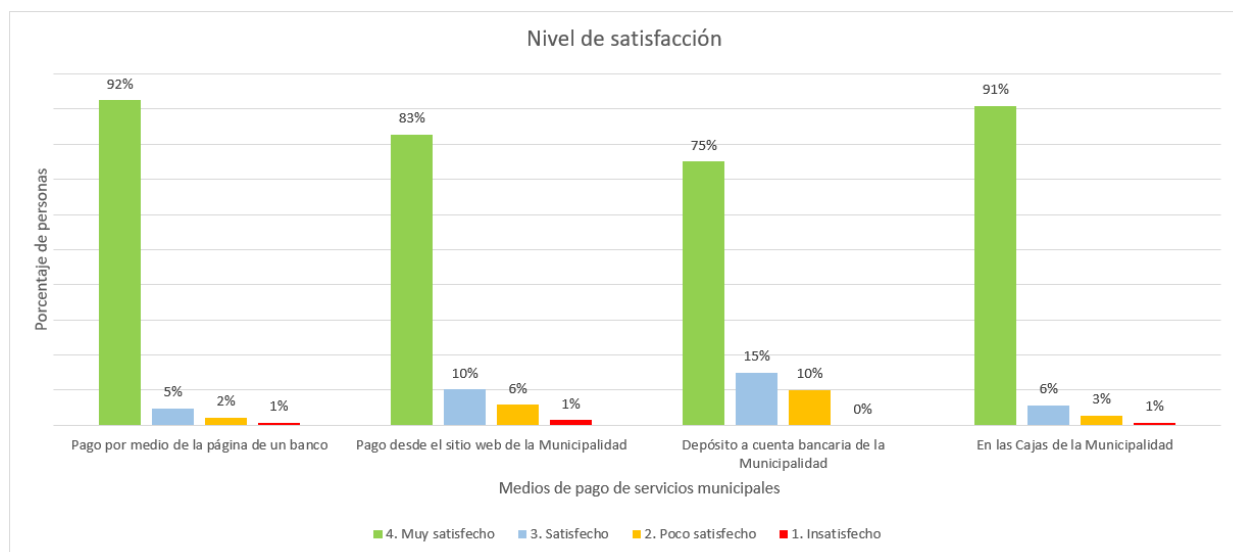


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior el 53% de las personas usuarias que contestó la encuesta indicó preferir y realizaron los pagos en las cajas de la Municipalidad.

Posteriormente según las respuestas de satisfacción de los cuatro métodos de pago se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 37. Nivel de satisfacción, medios de pago



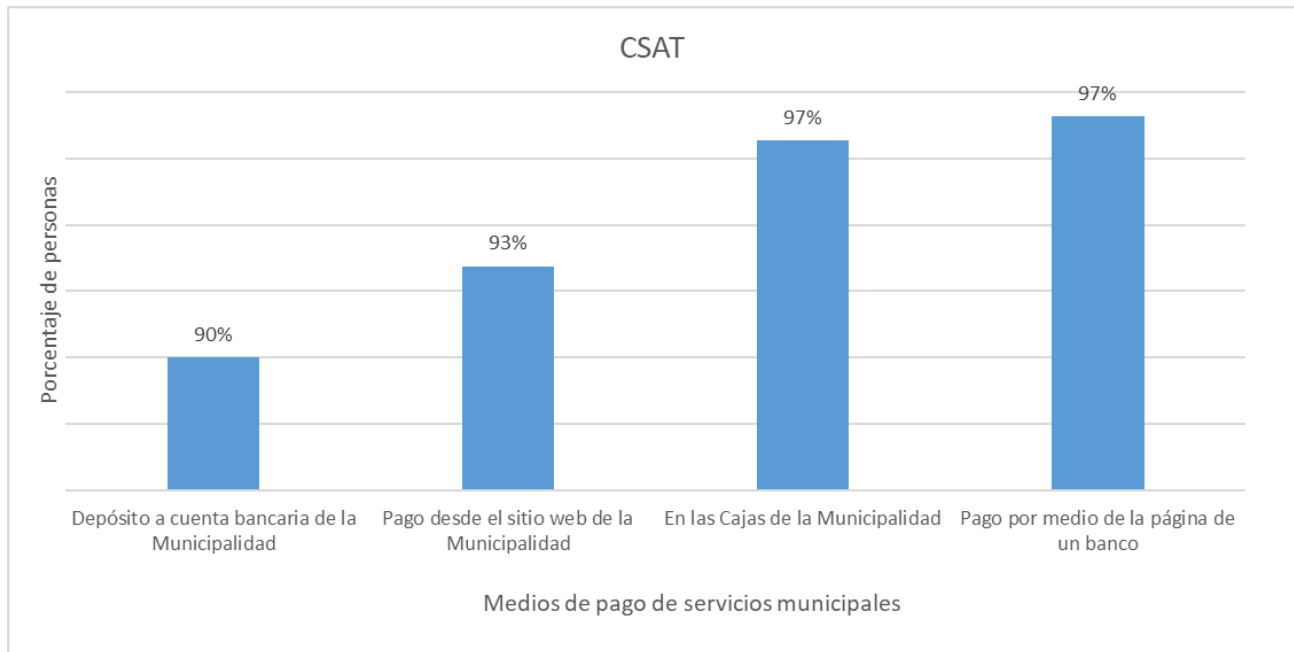
Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico, el porcentaje más alto se registra en el pago por medio de la página de un banco, con 92% de personas “Muy satisfechas”, seguido por el pago en las cajas de la Municipalidad, con 91% en la misma categoría. Por lo contrario, el medio que muestra la proporción más elevada de valoraciones negativas es el depósito a cuenta bancaria de la Municipalidad, donde un 10% de las personas indicó estar “Poco satisfecho”, convirtiéndose en el procedimiento con el mayor margen de mejora dentro de las opciones evaluadas.

Los motivos de insatisfacción señalados por las personas usuarias se relacionan principalmente con dificultades en el uso de la página web y una marcada preferencia por realizar los trámites de manera presencial. Algunas personas indicaron problemas al efectuar pagos en línea, como “Por la web no se recibe respuesta al pago”, mientras que otras mencionaron limitaciones en los servicios disponibles, por ejemplo: “Podrían ofrecer el servicio de constancias gubernamentales requeridas en los procesos”. Asimismo, se evidenció que una parte de la población prefiere acudir directamente a la Municipalidad o utilizar aplicaciones bancarias por considerarlas más confiables o ágiles. Entre los comentarios destacan: “A veces hay mucha fila”, “Siempre realizo los trámites presenciales para guardar facturas de pago”, y “Confío más en ir a pagarlo a la municipalidad”. También se señaló reiteradamente que muchas personas realizan “solo realizo trámites de manera presencial” o “solo pago en cajas”, reflejando un patrón claro de preferencia por la atención presencial frente a las opciones digitales disponibles.

Al calcular el índice CSAT para ver el nivel de satisfacción con los medios de pago municipales, se observa lo siguiente:

Gráfico 38. Índice CSAT, medios de pago

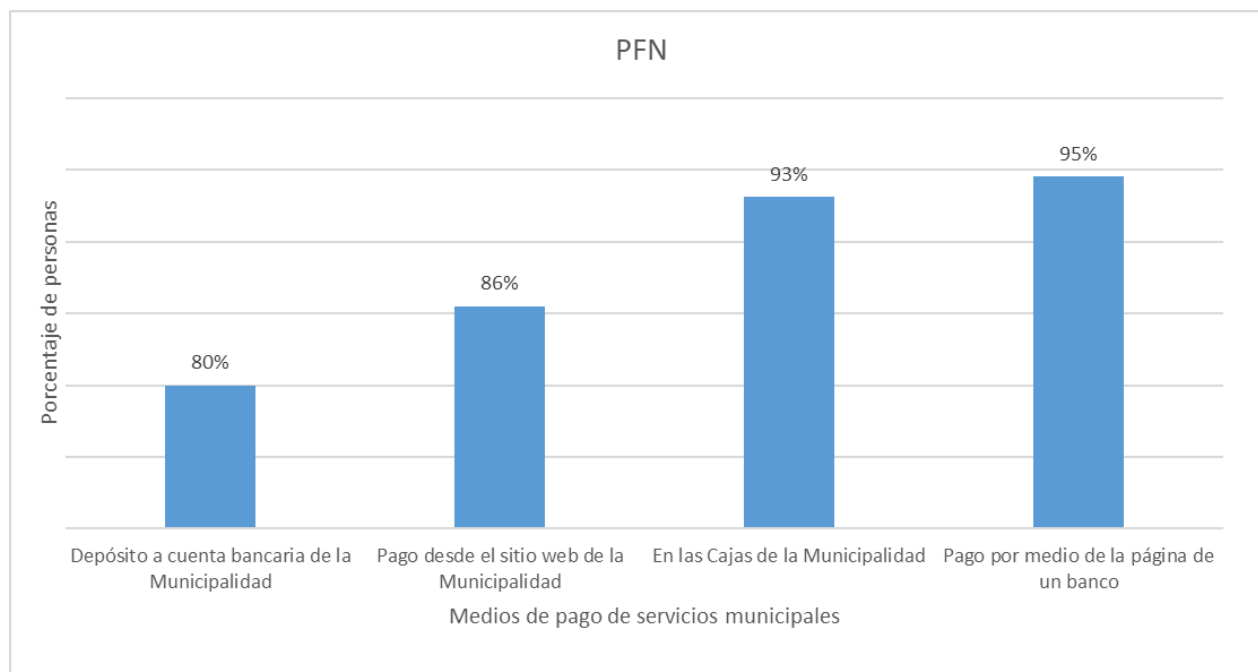


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, los valores más altos los obtuvieron el pago por medio de la página de un banco y el pago en las cajas de la Municipalidad, ambos con un 97%, lo que evidencia una fuerte preferencia por estas dos modalidades debido a su facilidad de uso y confiabilidad. Por otro lado, el valor más bajo de satisfacción se registró en los depósitos a cuenta bancaria de la Municipalidad, con un 90%, aunque sigue siendo una calificación alta, sugiere que este canal presenta oportunidades de mejora respecto a la experiencia de uso y claridad en el proceso.

En cuanto al índice PFN se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 39. Índice PFN, medios de pago



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede observar en el gráfico anterior, el valor más bajo se encuentra en el depósito a cuenta bancaria, con un PFN de 80%, indicando que este medio concentra la mayor proporción de respuestas entre “Poco satisfecho” e “Insatisfecho”.

Analizando el histórico de Índices PFN se obtiene lo siguiente:

Tabla 12. Comparativo 2022,2024,2025 Medios de pago

Medios de pago	2025	2024	2022
Pago por medio de la página de un banco	95%	95%	44%
Pago desde el sitio web de la Municipalidad	86%	96%	100%
Depósito a cuenta bancaria de la Municipalidad	80%	100%	100%
En las Cajas de la Municipalidad	93%	93%	84%
Índice promedio PFN	88%	93%	82%

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

Los resultados más representativos muestran que el método de pago con mejor desempeño en 2025 es el pago por medio de la página de un banco, con un PFN de 95%, manteniéndose estable respecto a 2024. También destaca el pago en las cajas de la Municipalidad, que alcanza 93%, igual que el año anterior.

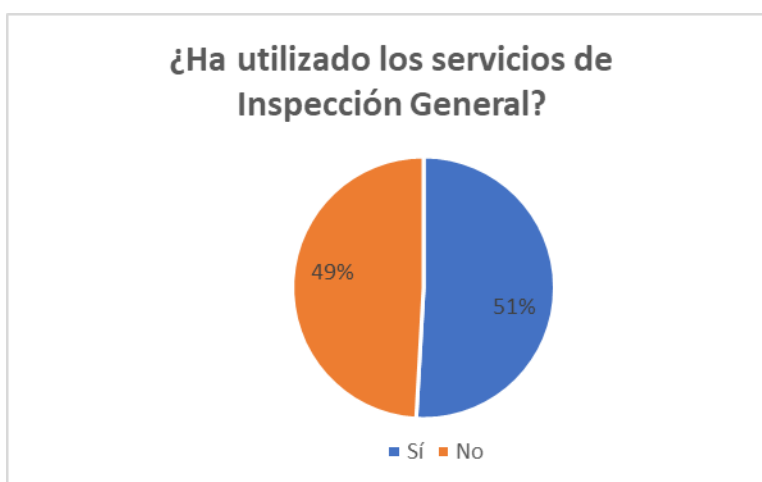
Por otro lado, el depósito a cuenta bancaria registra la mayor disminución, pasando de 100% en 2024 a 80% en 2025, lo que representa una caída significativa. Del mismo modo, el pago desde el sitio web de la Municipalidad desciende de 96% a 86%.

A nivel general, el índice promedio PFN baja de 93% en 2024 a 88% en 2025.

7.2.9. Satisfacción respecto a los trámites de Inspección General

En la encuesta de satisfacción se les consultó a las personas usuarias y habían utilizado los servicios de inspección general de la Municipalidad de Escazú los resultados fueron los siguientes:

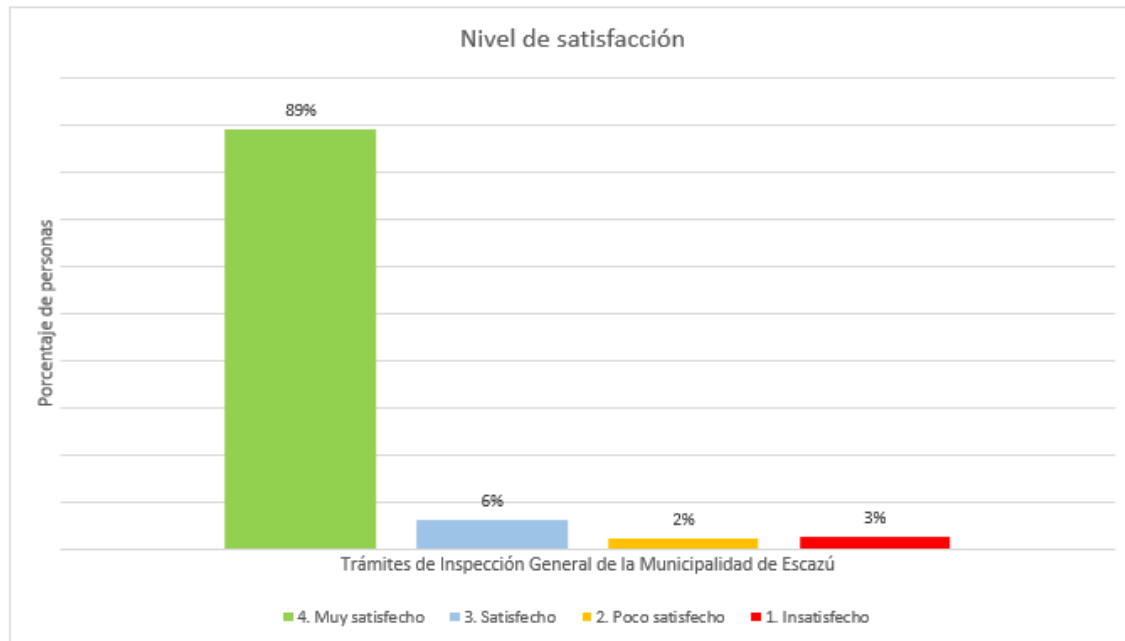
Gráfico 40. Personas usuarias que han utilizado los servicios de Inspección General



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver el 51% de las personas encuestadas habían utilizado los servicios de inspección general de la Municipalidad de Escazú. Posteriormente, se les pidió evaluar la satisfacción del servicio y los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 41. Nivel de satisfacción, servicios de Inspección General



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior el 89% de las personas que ha utilizado en los servicios de inspección general se encuentran en la categoría “Muy satisfecho”.

Analizando el histórico de Índices PFN se obtiene lo siguiente:

Tabla 13. Comparativo 2022,2024,2025 Servicios de Inspección General

Servicio	2025	2024	2022
Inspecciones y notificaciones	91%	100%	60%

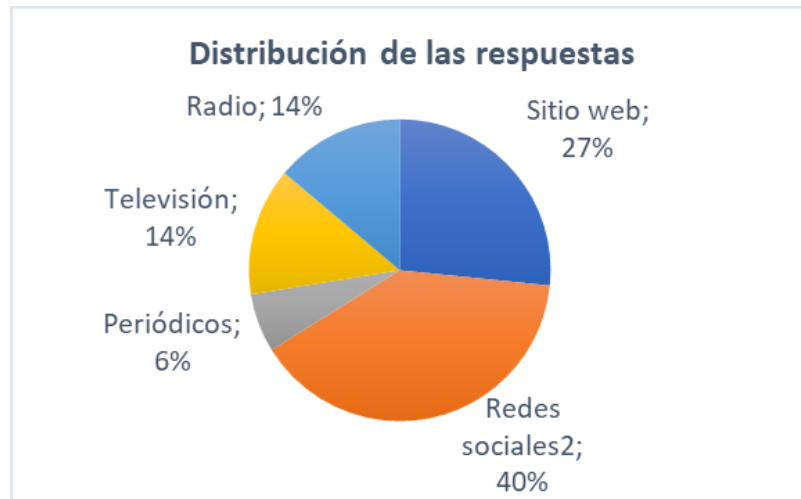
Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

El servicio de inspecciones y notificaciones muestra una variación importante en su comportamiento histórico. En 2025, el índice PFN alcanza un 91%, lo que representa una ligera disminución respecto al 100% obtenido en 2024. Sin embargo, al compararlo con 2022, donde el indicador fue de apenas 60%, se evidencia una mejora sustancial a lo largo del periodo analizado, confirmando que, pese al pequeño descenso reciente, el servicio continúa siendo valorado positivamente por la ciudadanía.

7.2.10. Satisfacción respecto a los medios de comunicación

Para conocer la valoración de las personas usuarias sobre los canales mediante los cuales la Municipalidad comunica información, se consultó el nivel de satisfacción respecto a los distintos medios de comunicación utilizado por la municipalidad, la distribución de las respuestas fue la siguiente:

Gráfico 42. Medios de comunicación utilizados por la Municipalidad

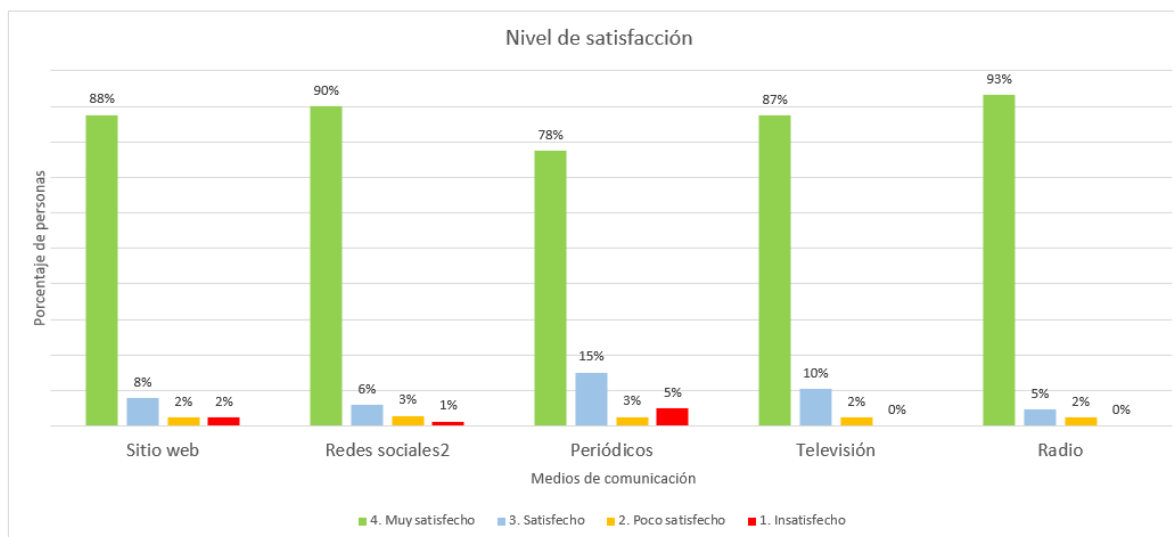


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior muestra que los medios digitales concentran el mayor uso: las redes sociales representan el 40% de las selecciones y el sitio web el 27%, lo que confirma que la población tiende a informarse principalmente por estos canales. Los medios tradicionales presentan una participación menor: televisión (14%), radio (14%) y periódicos (6%).

En cuanto al nivel de satisfacción se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 43. Nivel de satisfacción, medios de comunicación

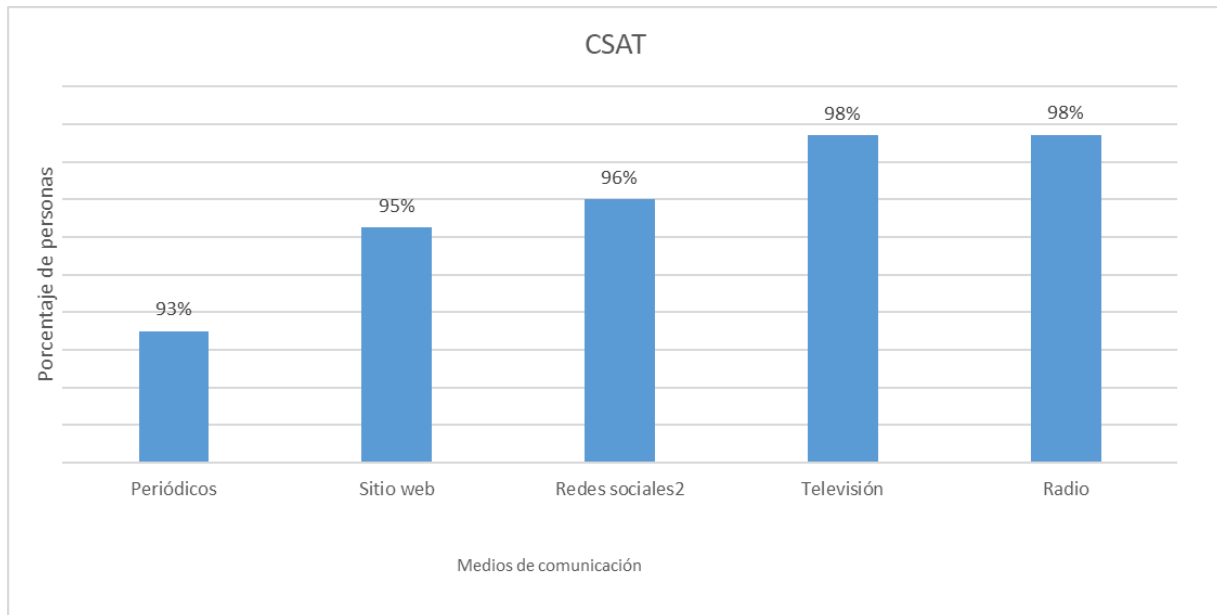


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior muestra que en todos los medios evaluados predominan las respuestas en la categoría “Muy satisfecho(a)”, cuyos porcentajes se sitúan entre el 78% y el 93%. Las valoraciones de “Poco satisfecho” e “Insatisfecho” se mantienen en niveles bajos (entre el 1% y el 5%), lo que indica que las opiniones negativas son minoritarias respecto al total de personas usuarias.

Al calcular el índice CSAT, se observa un alto desempeño en todos los medios de comunicación (superior al 90%).

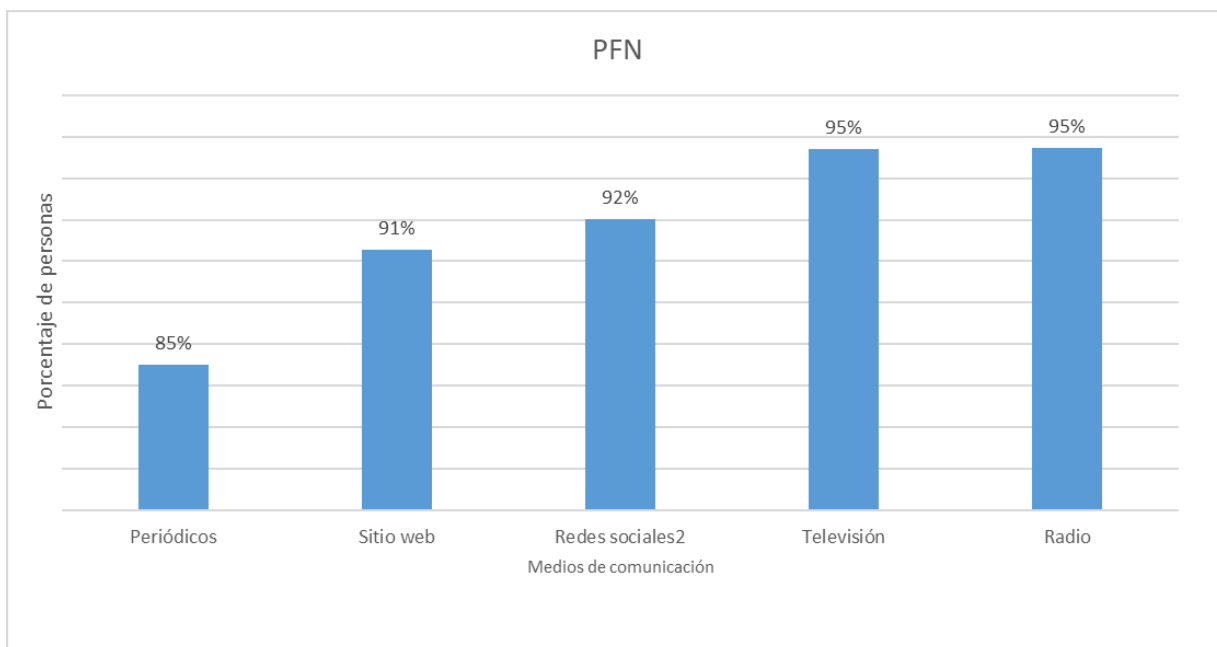
Gráfico 44. Índice CSAT, medios de comunicación



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, los valores más altos corresponden a la televisión y la radio (98%). El valor más bajo recae en los periódicos (93%), que aun así presentan una valoración muy favorable.

Gráfico 45. Índice PFN, medios de comunicación



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior los porcentajes más altos se registran en televisión y radio (95%). El valor más bajo se presenta en los periódicos (85%).

Analizando el histórico de Índices PFN se obtiene lo siguiente:

Tabla 14. Comparativo 2022,2024,2025 Medios de comunicación

Medio de comunicación	2025	2024	2022
Sitio web	91%	82%	-
Redes sociales	92%		
Periódicos	85%		
Televisión	95%		
Radio	95%		
Índice promedio PFN	92%	82%	

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

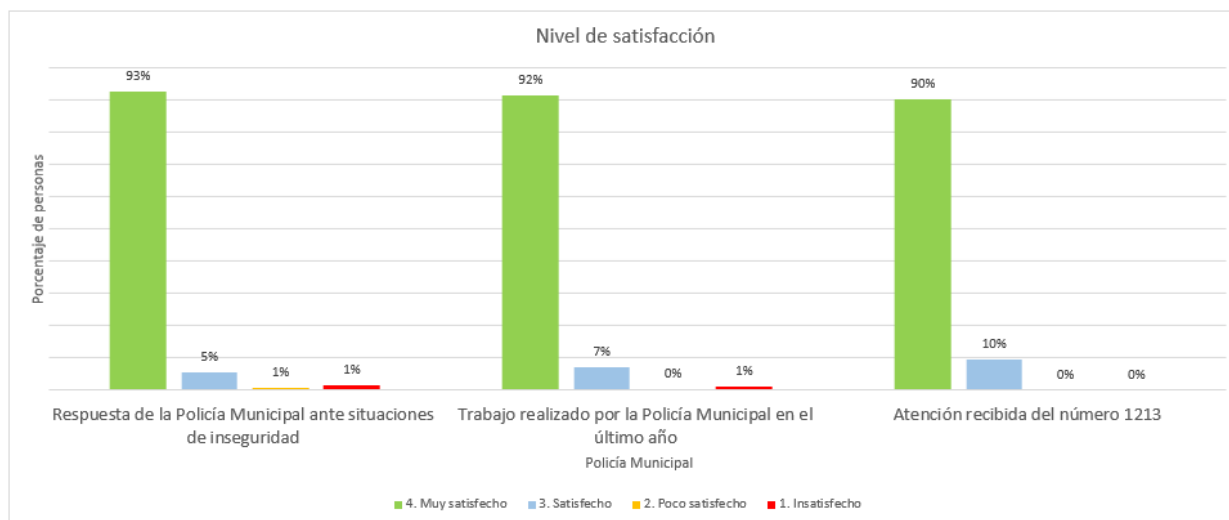
Según el informe del 2024 se había calculado un único índice PFN general de los medios de comunicación utilizados por la Municipalidad. Para el 2025 el índice PFN se segmentó por cada medio de comunicación, lo que permitió identificar resultados favorables en todos ellos (sitio web, redes sociales, periódicos, televisión y radio). Al promediar estos índices segmentados, se obtiene nuevamente un PFN promedio de 92% en 2025, valor que supera el PFN promedio recalculado para 2024 (82%), lo que confirma una mejora global en la percepción de la comunicación municipal.

7.2.11. Satisfacción respecto a la seguridad

Las preguntas relacionadas con la seguridad evalúan tres aspectos específicos: la satisfacción con la respuesta de la Policía Municipal ante situaciones de inseguridad en el cantón, la valoración general del trabajo realizado por este cuerpo policial en el último año y la satisfacción con la atención recibida a través del número 1213. Este conjunto de ítems permite obtener una visión integral del desempeño percibido por la ciudadanía en materia de seguridad municipal.

Los resultados en cuanto a satisfacción de los 3 ítems evaluados muestran lo siguiente:

Gráfico 46. Nivel de satisfacción, seguridad

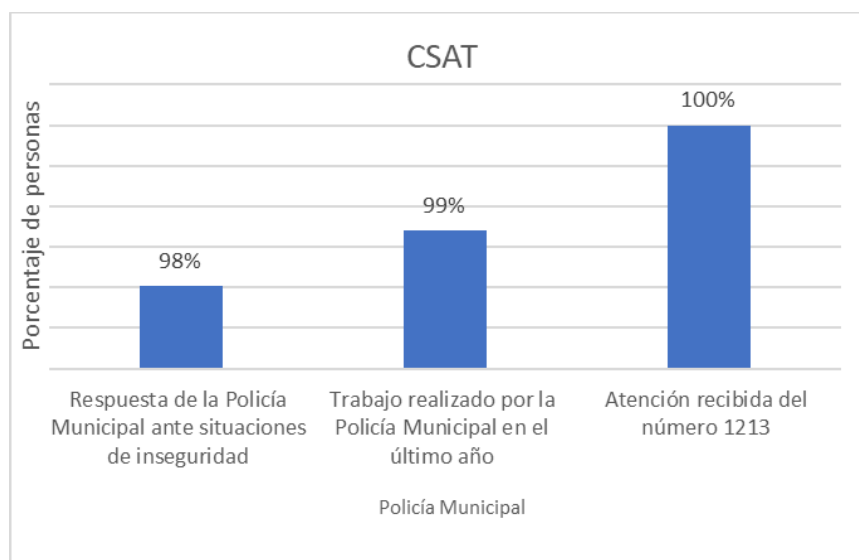


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede observar en el gráfico anterior los resultados de los niveles de satisfacción son altos, sin embargo, predomina en la categoría “Muy satisfecho” con un 93% a la respuesta de la Policía Municipal ante situaciones de inseguridad.

Al calcular el índice CSAT, se observa un alto desempeño en todos los aspectos de seguridad evaluados.

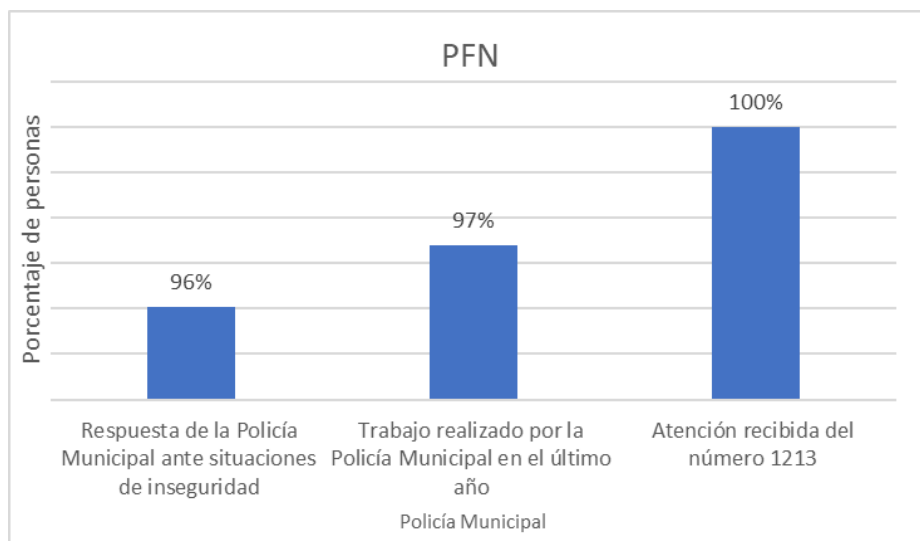
Gráfico 47. Índice CSAT, seguridad



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, los tres aspectos evaluados alcanzan valores altos de satisfacción: la atención recibida mediante el número 1213 registra el 100. Estos resultados evidencian una valoración positiva de estos servicios.

Gráfico 48. Índice PFN, seguridad



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

En el gráfico anterior, evidencian resultados sobresalientes (superiores al 96%). Estos valores reflejan la casi inexistencia de percepciones negativas.

Analizando el histórico de Índices PFN se obtiene lo siguiente:

Tabla 15. Comparativo 2022,2024,2025 Seguridad

Aspecto evaluado	2025	2024	2022
Respuesta de la Policía Municipal ante situaciones de inseguridad	96%	91%	58%
Trabajo realizado por la Policía Municipal en el último año	97%	91%	70%
Atención recibida del número 1213	100%	92%	-
Índice promedio PFN	98%	91%	64%

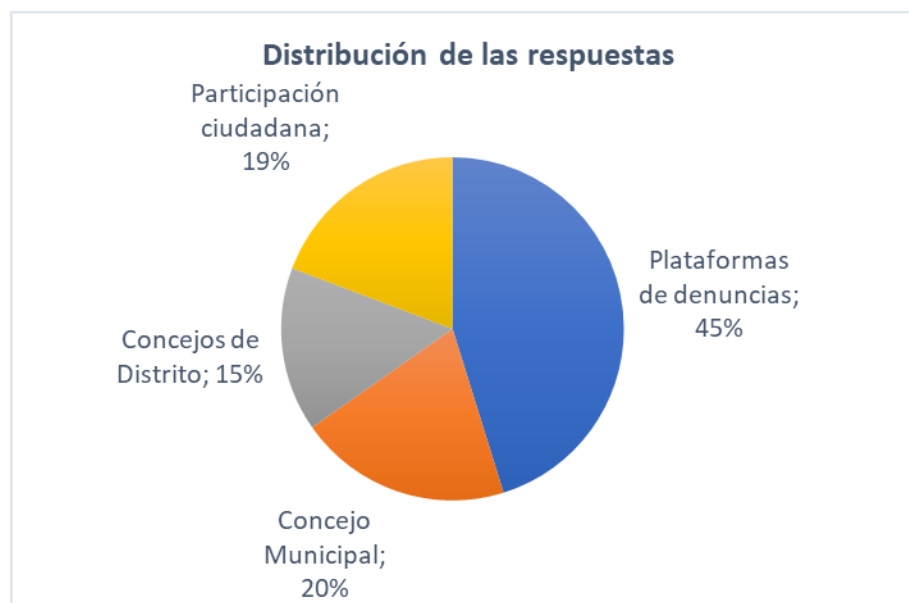
Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

El análisis histórico del índice PFN relacionado con los servicios brindados por la Policía Municipal muestra una mejora sostenida en todos los indicadores evaluados para el año 2025, confirmando una percepción cada vez más positiva sobre la labor de la Policía Municipal.

7.2.12. Satisfacción respecto a los mecanismos de denuncia

En la encuesta se consultó a las personas usuarias acerca de los mecanismos que la Municipalidad de Escazú pone a disposición para denunciar actos de corrupción o reportar posibles conductas irregulares, así como su nivel de satisfacción con estas herramientas y con la comunicación institucional respecto a su uso. Los resultados fueron los siguientes:

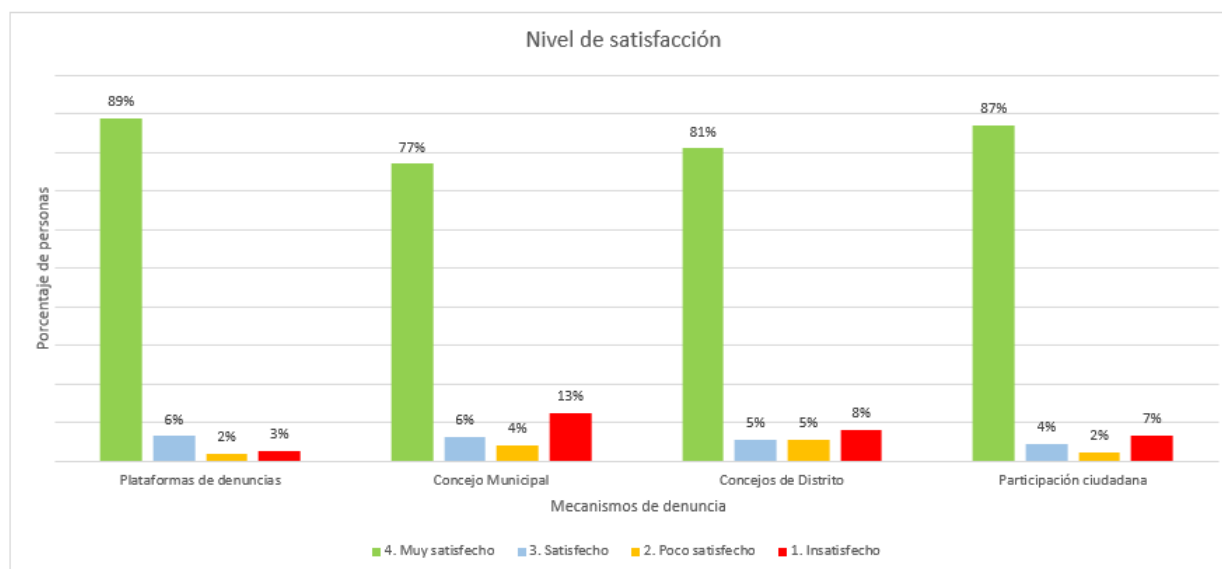
Gráfico 49. Mecanismos de denuncia utilizados



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el mecanismo más reconocido por las personas usuarias son las plataformas de denuncias, con un 45% de las menciones.

Gráfico 50. Nivel de satisfacción, mecanismos de denuncia

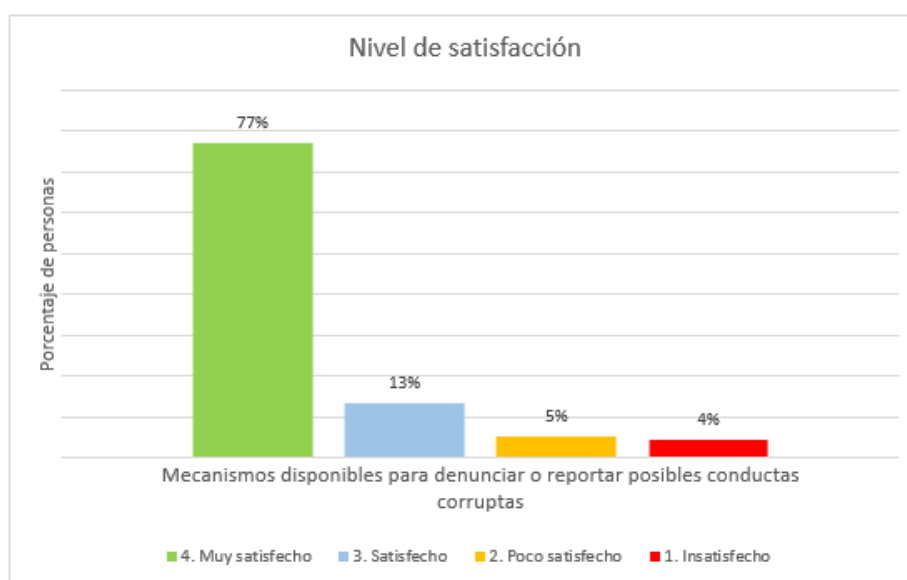


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, en cuanto a los niveles de satisfacción, el resultado más destacado es que las plataformas de denuncias con un 89% de personas que indicaron estar “Muy satisfecha”.

Por último, se les consultó sobre la satisfacción general sobre los mecanismos disponibles para denunciar o reportar posibles conductas corruptas y se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 51. Nivel de satisfacción, mecanismos de denuncia



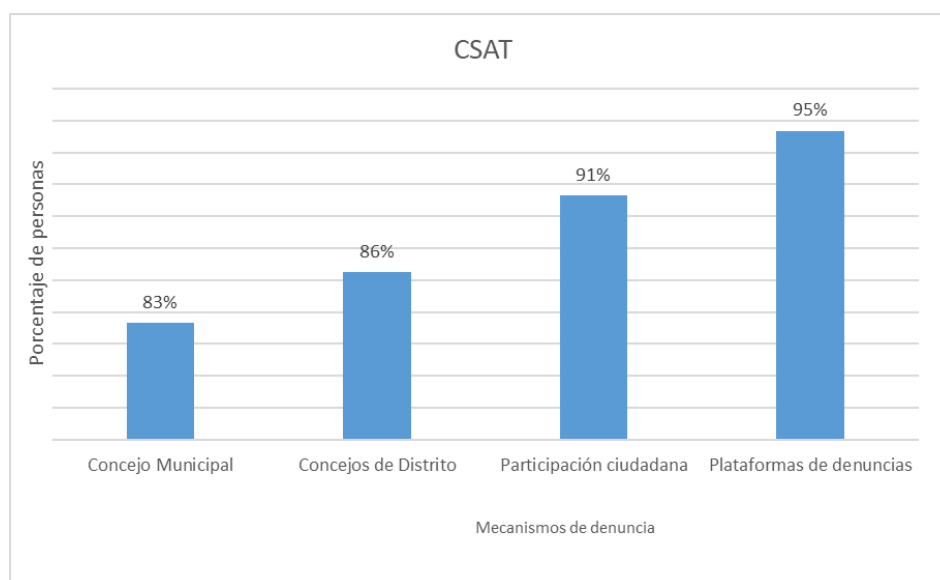
Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Se observa que el 77% de las personas encuestadas indicó estar “Muy satisfecho”. Para complementar el análisis de los mecanismos de denuncia disponibles, los comentarios abiertos muestran que una parte importante de las personas consultadas no ha utilizado nunca estos canales, por lo que responde “NA” o indica explícitamente que no ha presentado denuncias.

En cuanto a las sugerencias de mejora, la mayoría de las personas no formula propuestas concretas; sin embargo, entre quienes sí lo hacen, indican puntualmente que se debe aumentar la difusión y publicidad de los mecanismos de denuncia, mediante observaciones como “Más publicidad sobre los mecanismos de denuncia”, “Deberían comunicar más cuáles son los que hay disponibles”, no sabía que existían”.

En cuanto a los índices de satisfacción se obtuvo lo siguiente:

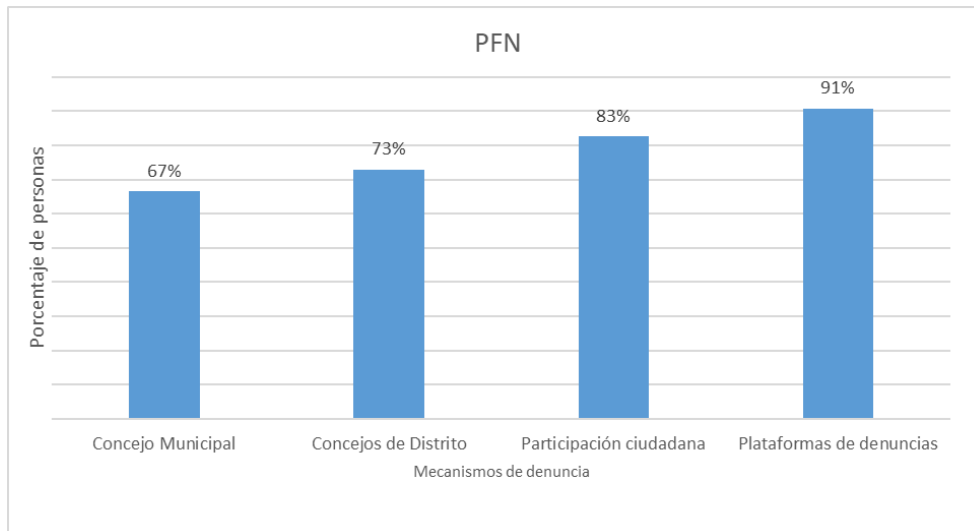
Gráfico 52. Índice CSAT, mecanismos de denuncia



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

Según el gráfico anterior el índice CSAT más bajo corresponde al Concejo Municipal, con 83%, mientras que el índice más alto lo obtuvo las Plataformas de denuncias con un 95%.

Gráfico 53. Índice PFN, mecanismos de denuncia



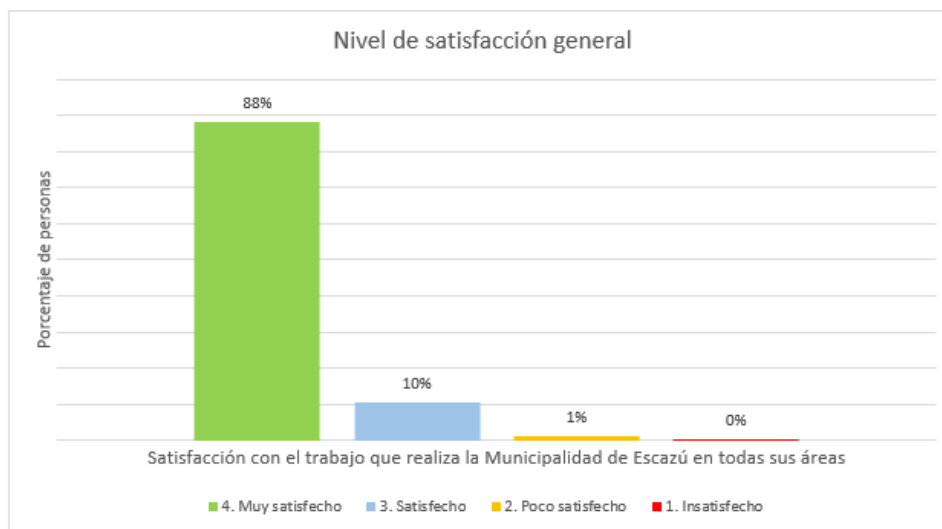
Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior muestra que las plataformas de denuncias presentan el valor más alto (91%), lo que evidencia una baja presencia de respuestas negativas. Por lo contrario, el valor más bajo se registra en el Concejo Municipal, con un 67%, lo que sugiere que este mecanismo concentra una proporción mayor de experiencias menos favorables en comparación con los demás.

7.2.13. Satisfacción con el trabajo que realiza la Municipalidad en todas sus áreas

Con respecto a los niveles de satisfacción con el trabajo que realiza la Municipalidad en todas sus áreas, se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 54. Nivel de satisfacción con el trabajo de todas las áreas

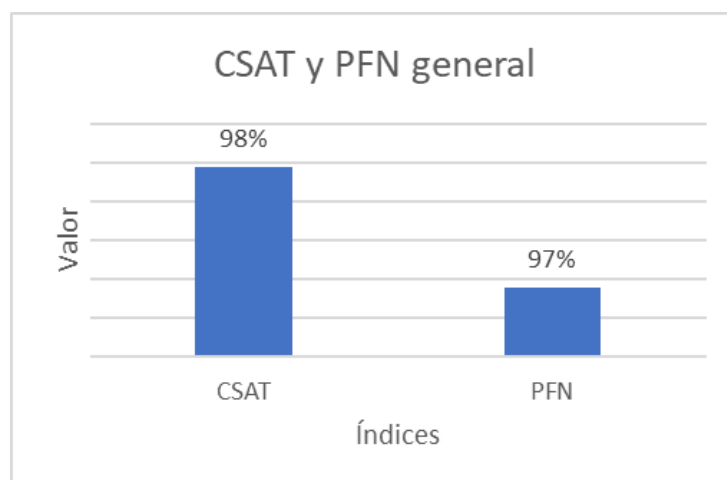


Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior muestra que la valoración global hacia el trabajo que realiza la Municipalidad de Escazú en todas sus áreas es positiva. La gran mayoría de las personas encuestadas (88%) indicó estar muy satisfecha, seguida por un 10% que manifestó estar satisfecha. Las respuestas de menor valoración fueron mínimas: únicamente un 1% se ubicó en poco satisfecho y no se registraron respuestas en la categoría de insatisfecho. Esto evidencia una percepción general favorable por parte de la ciudadanía.

A partir de esta misma pregunta, se calcularon los índices CSAT y PFN, obteniéndose lo siguiente:

Gráfico 55. Índices promedios con el trabajo de todas las áreas



Fuente: Respuestas del cuestionario General, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior refleja que tanto el CSAT como el PFN presentan valores altos de satisfacción, con un CSAT general del 98% y un PFN del 97%. Esto indica no solo altos niveles de satisfacción, sino también una fuerte disposición de las personas usuarias a recomendar o hablar positivamente sobre el trabajo que realiza la Municipalidad. La cercanía entre ambos índices confirma la consistencia de la percepción favorable y refuerza la confianza expresada por la ciudadanía.

Analizando el histórico de Índices PFN se obtiene lo siguiente:

Tabla 16. Comparativo 2022,2024,2025 Gestión municipal (todas las áreas)

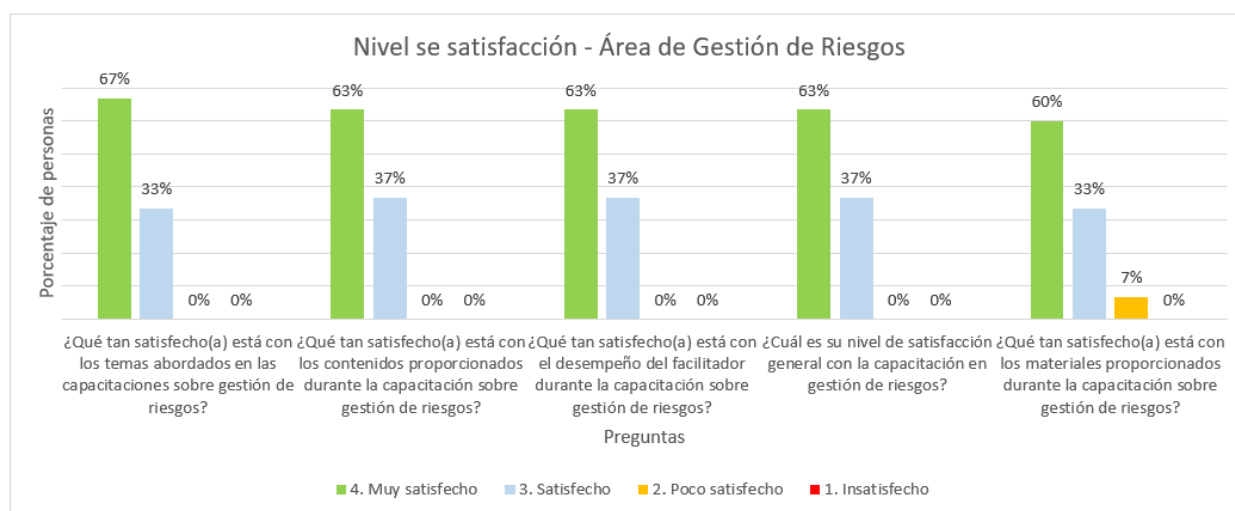
Servicio	2025	2024	2022
Gestión municipal (todas las áreas)	97%	93%	70%

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

Como se puede observar en la tabla anterior la gestión municipal fue igual le va con un 97% para el 2025 y se evidencia un incremento desde el 2022.

7.3. Servicio crítico 1: Gestión de Riesgos

Gráfico 56. Nivel de satisfacción - Gestión de Riesgos



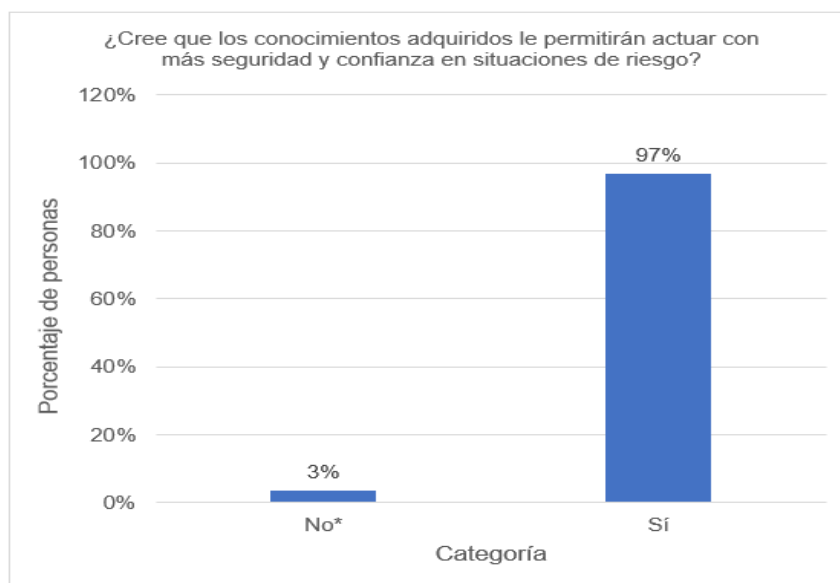
Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Riesgos, Municipalidad de Escazú 2025

Según los resultados, de las 30 personas encuestadas, las valoraciones muestran un alto nivel de satisfacción en todos los cinco aspectos evaluados de la capacitación en gestión de riesgos. Se destaca que el aspecto relacionado a los temas abordados, obteniendo un 67% de personas usuarias que indicaron estar “Muy satisfecho (a)”.

El aspecto relacionado con los materiales proporcionados registró un 7% de personas en el nivel “Poco satisfecho(a)”, y se recibieron las siguientes justificaciones:

- “Algunos temas no se abordan y otros no se ajustan.”
- “Quedaron en enviar el material de un curso y nunca se envió.”

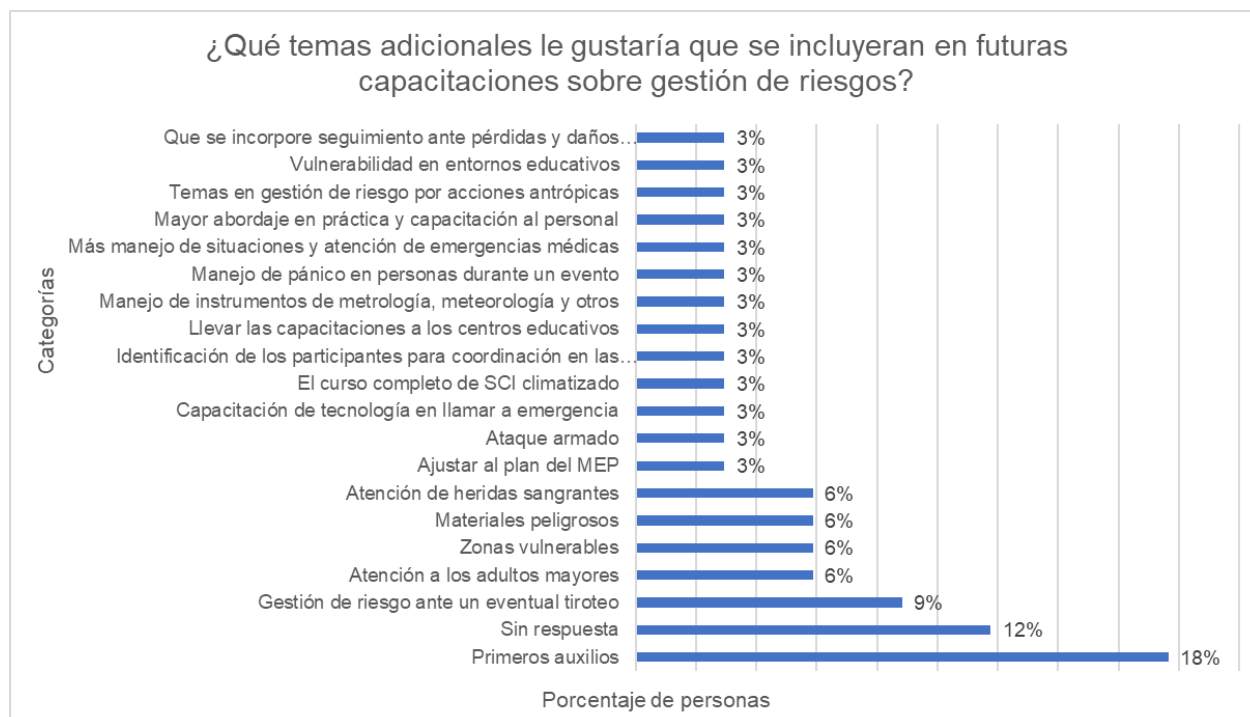
Gráfico 57. Conocimientos adquiridos - Gestión de Riesgos



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Riesgos, Municipalidad de Escazú 2025

A las 30 personas encuestadas, se les consultó si con los conocimientos adquiridos le permitirá actuar con más seguridad y confianza en situaciones de riesgo, de las cuales el 97% contestó que, si y el 3% que indico que no, mencionó que la confianza se adquiere con la práctica.

Gráfico 58. Temas propuestos para futuras capacitaciones



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Riesgos, Municipalidad de Escazú 2025

Como se aprecia en el gráfico anterior, las personas encuestadas manifestaron una variedad de temas que consideran importantes para incluir en futuras capacitaciones sobre gestión de riesgos, destacando la capacitación en primeros auxilios (18%).

Al comprar el índice PFN con respecto a años anteriores se obtiene lo siguiente:

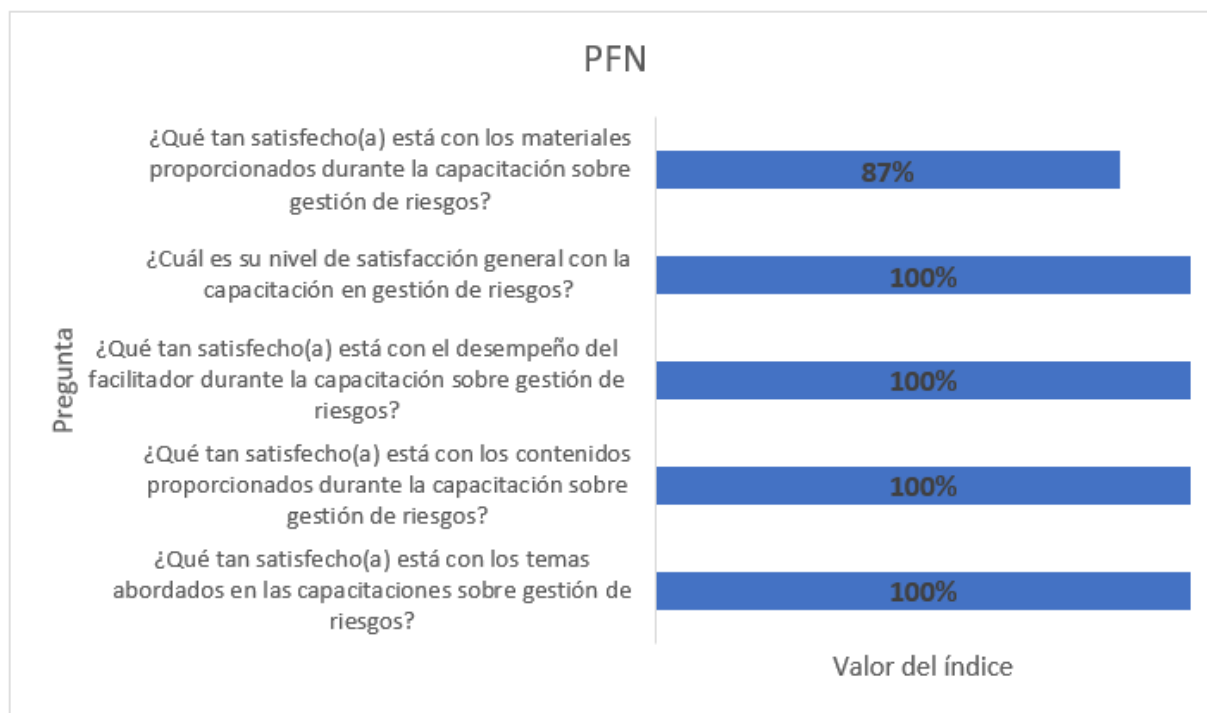
Tabla 17. Comparativo 2022,2024,2025 Gestión de Riesgos

Servicio	2025	2024	2022
Capacitación en Gestión de Riesgos	97%	100%	50%

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

Los resultados PFN por servicio muestran variaciones importantes entre los años evaluados. En 2025, el valor más alto corresponde a Capacitación en gestión de riesgos con 100%, seguido del índice promedio PFN de 97%.

Gráfico 59. Índice PFN, Gestión de Riesgos

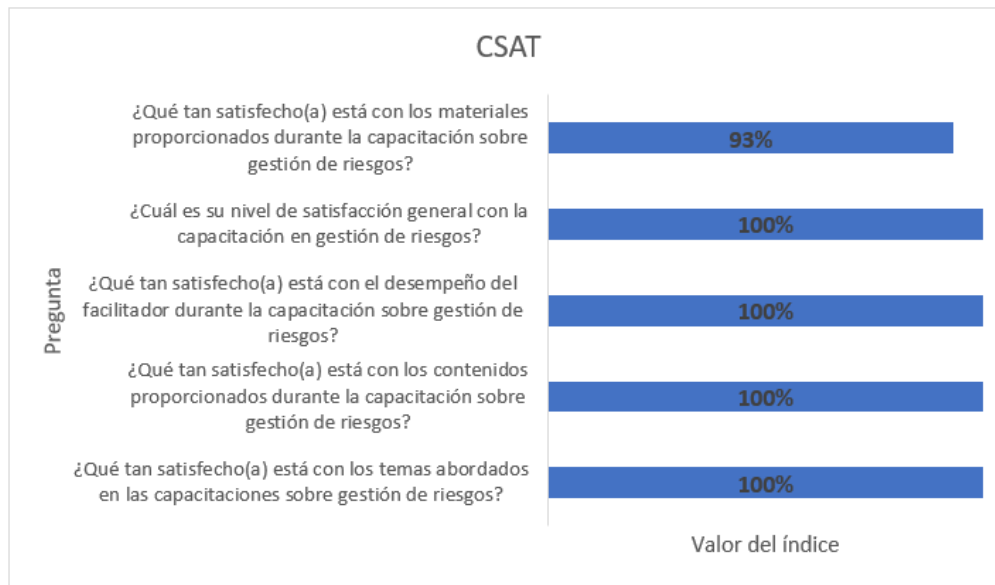


Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Riesgos, Municipalidad de Escazú 2025

El PFN muestra un comportamiento homogéneo en cuatro categorías: temas, contenidos, facilitador y satisfacción general, donde el 100% de las personas se ubicó en los niveles de muy satisfecho o satisfechos, sin registros en los niveles inferiores.

En la categoría de materiales, las dos respuestas ubicadas en el nivel Poco satisfecho generan una reducción del PFN a 87%, únicamente en esta categoría existe presencia de participantes fuera del grupo de puntajes altos.

Gráfico 60. Índice CSAT, Gestión de Riesgos

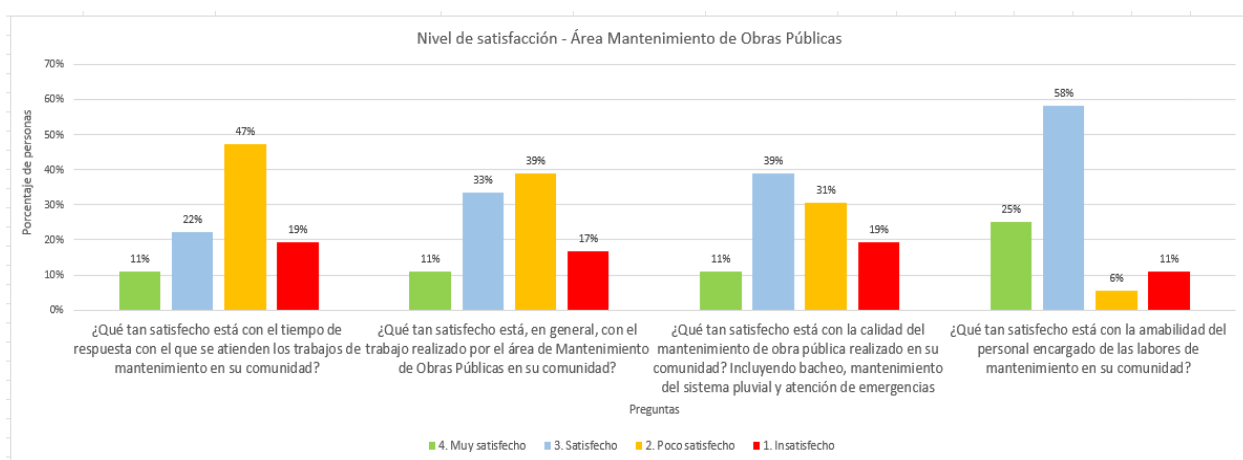


Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Riesgos, Municipalidad de Escazú 2025

El CSAT muestra que en cuatro de las cinco categorías evaluadas: temas abordados, contenidos, desempeño del facilitador y satisfacción general el 100% de las personas se ubicó en los niveles 3 (Satisfecho) o 4 (Muy satisfecho). En estas categorías no se registraron respuestas en los niveles 1 (Insatisfecho) ni 2 (Poco satisfecho), lo que genera un puntaje CSAT máximo. En la categoría correspondiente a los materiales proporcionados, 2 personas calificaron con 2 (Poco satisfecho), lo que reduce el CSAT a 93%. La presencia de estas dos respuestas en nivel 2 constituye el único factor que diferencia esta categoría de las demás.

7.4. Servicio crítico 2: Mantenimiento de Obras Públicas

Gráfico 61. Nivel de satisfacción, Mantenimiento de Obras Públicas

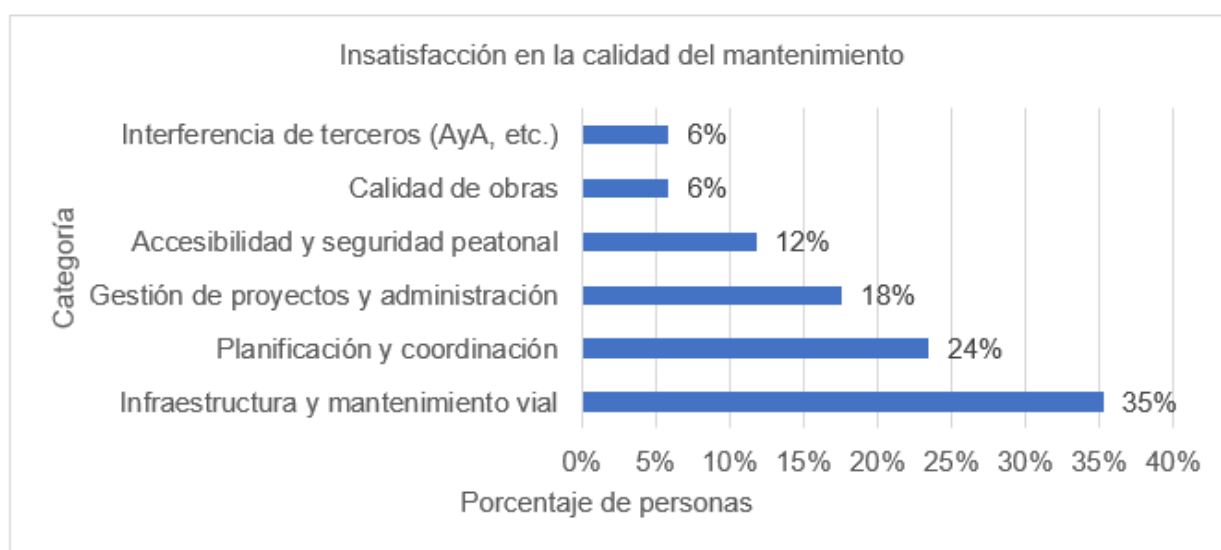


Fuente: Respuestas del cuestionario de Mantenimiento de Obras Públicas, Municipalidad de

Escazú 2025

El gráfico anterior muestra que la mayoría de las personas se ubica entre “Poco satisfecho” e “Insatisfecho” en el tiempo de respuesta y en el trabajo general del área de Mantenimiento de Obras Públicas, mientras que la calidad del mantenimiento presenta una distribución más equilibrada entre satisfacción y poca satisfacción. En contraste, la amabilidad del personal es el aspecto mejor valorado, concentrando los porcentajes más altos en las categorías de satisfacción. La insatisfacción de los usuarios sobre los ítems anteriores se encuentra en los siguientes aspectos:

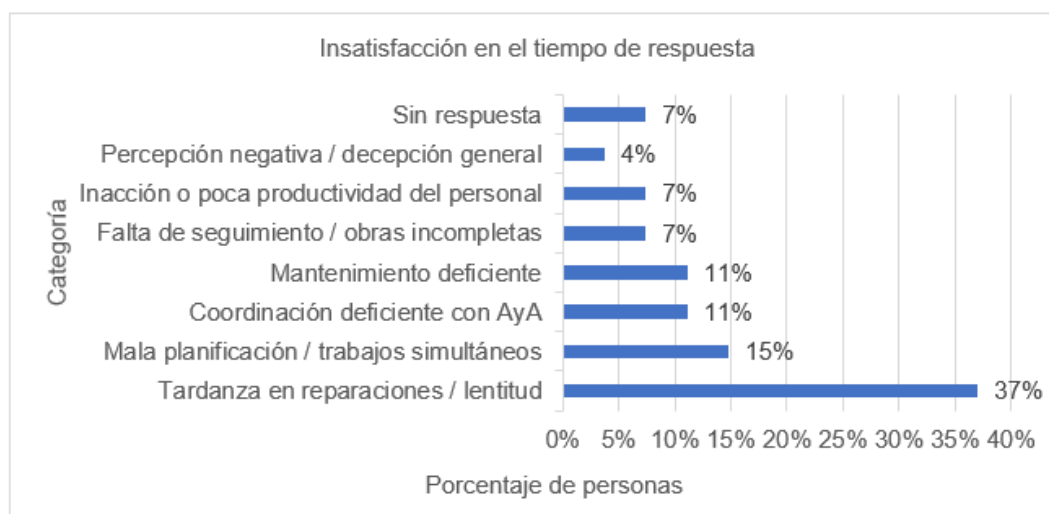
Gráfico 62. Motivos de insatisfacción, calidad del mantenimiento



Fuente: Respuestas del cuestionario de Mantenimiento de Obra Pública, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior muestra que la principal insatisfacción se concentra en infraestructura y mantenimiento vial (35%), seguido de planificación y coordinación (24%) y la gestión de proyectos y administración (18%), mientras que temas como accesibilidad peatonal, calidad de obras e interferencia de terceros aparecen con porcentajes menores.

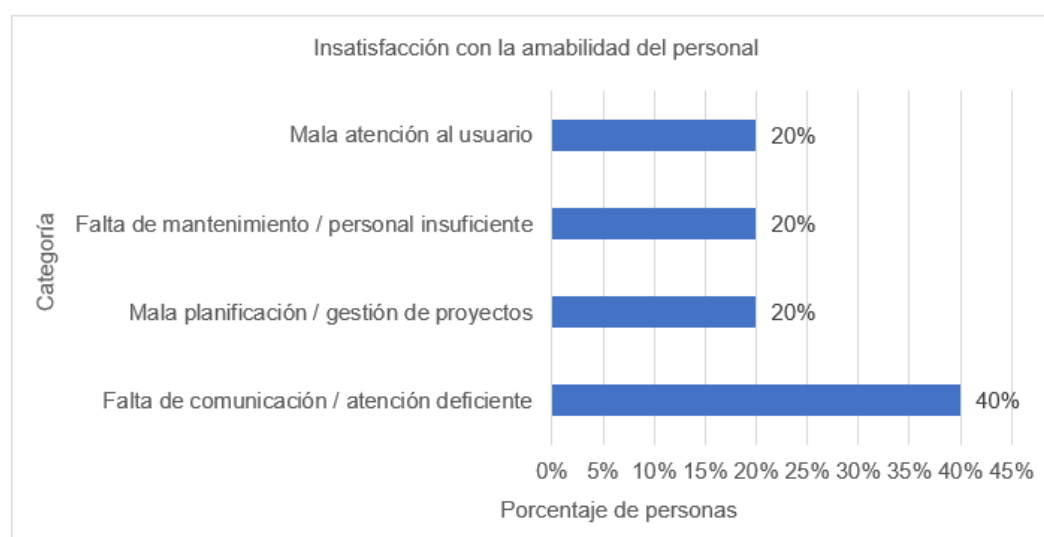
Gráfico 63. Motivos de insatisfacción, tiempo de respuesta



Fuente: Respuestas del cuestionario de Mantenimiento de Obra Pública, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior muestra que la principal observación se relaciona con la tardanza en reparaciones o la lentitud en los trabajos, que representa el 37% de las respuestas, seguida por la mala planificación o la ejecución simultánea de trabajos con un 15%. Otros aspectos como la coordinación deficiente con AyA, el mantenimiento insuficiente y la falta de seguimiento aparecen con porcentajes menores, entre 11% y 7%, junto con percepciones negativas generales y respuestas no especificadas.

Gráfico 64. Motivos de insatisfacción, amabilidad del personal

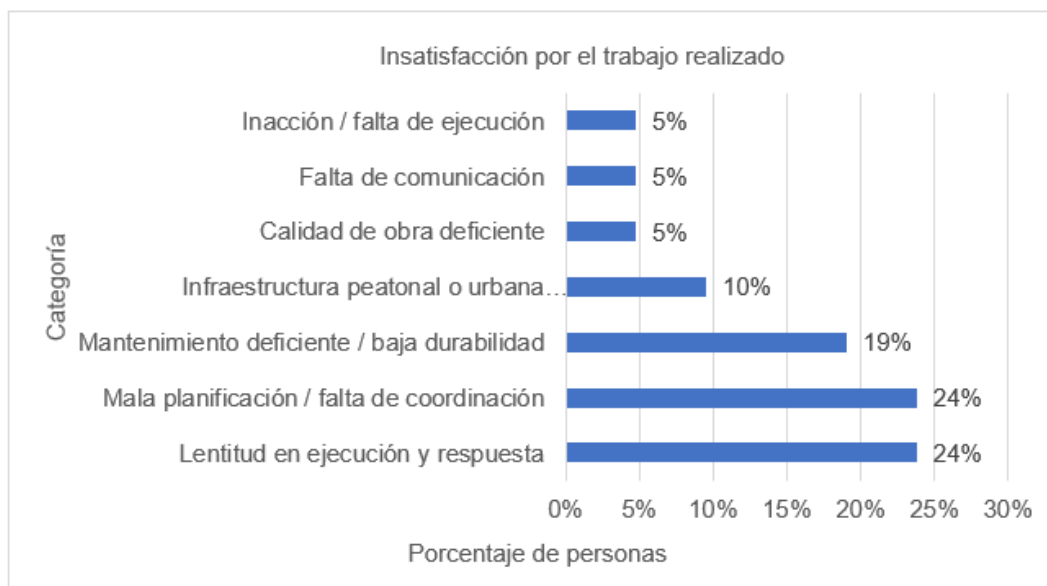


Fuente: Respuestas del cuestionario de Mantenimiento de Obra Pública, Municipalidad de

Escazú 2025

Los principales problemas identificados según el gráfico anterior se concentran en deficiencias de comunicación, que representan el 40% de los casos. El resto de las situaciones se distribuye de manera uniforme (20% cada una) entre mala planificación, falta de mantenimiento o personal insuficiente, y mala atención al usuario.

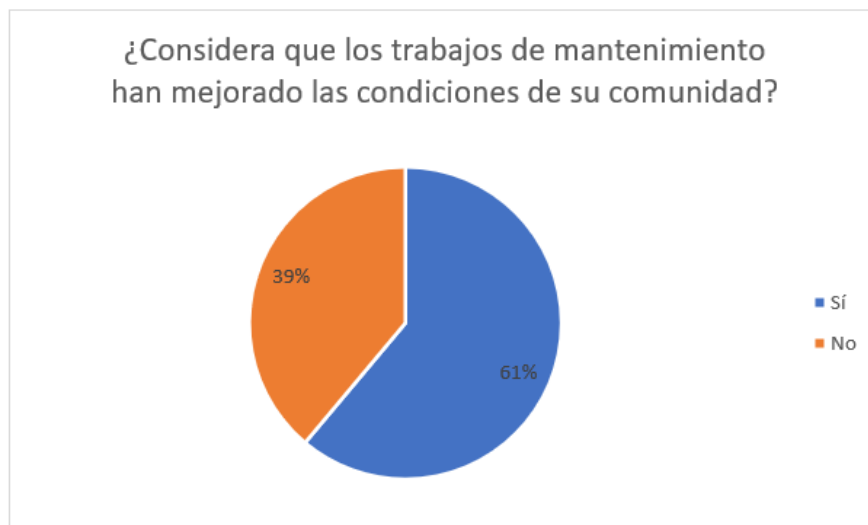
Gráfico 65. Motivos de insatisfacción, trabajo realizado



Fuente: Respuestas del cuestionario de Mantenimiento de Obra Pública, Municipalidad de Escazú 2025

Los resultados evidencian principalmente dos problemas recurrentes: la lentitud en la ejecución y respuesta y la mala planificación o falta de coordinación, ambos con el 24% de las menciones. A esto se suma un mantenimiento deficiente y baja durabilidad de las obras (19%).

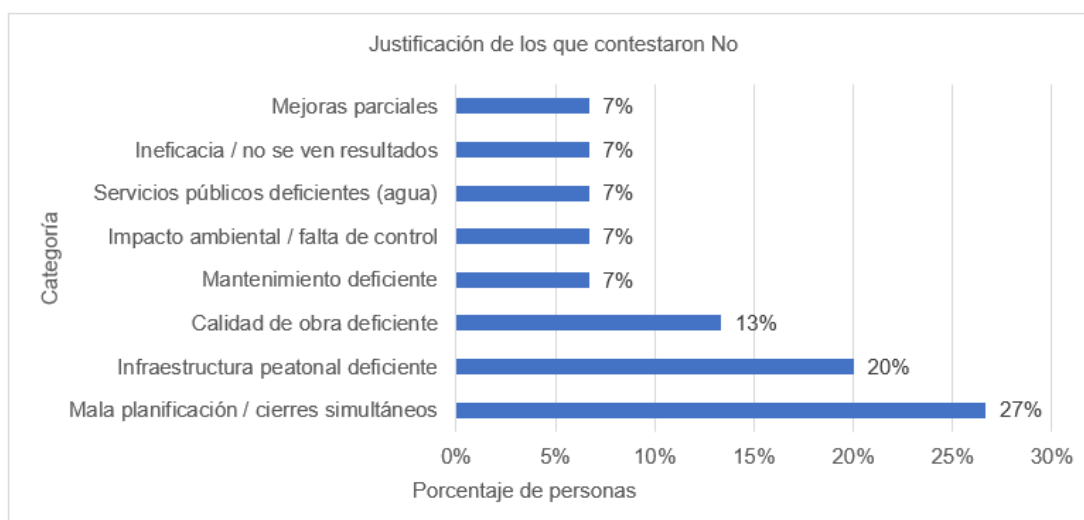
Gráfico 66. Percepción acerca de que los trabajos de mantenimiento han mejorado las condiciones de su comunidad



Fuente: Respuestas del cuestionario de Mantenimiento de Obra Pública, Municipalidad de Escazú 2025

Se les consultó a las personas encuestadas sobre si los trabajos de mantenimiento han mejorado las condiciones en su comunidad el 61% considera que los trabajos sí han mejorado las condiciones, mientras que un 39% opina lo contrario, las personas que contestaron que no dieron la siguiente justificación:

Gráfico 67. Motivos por los que se considera que los trabajos de mantenimiento no han mejorado las condiciones en sus comunidades



Fuente: Respuestas del cuestionario de Mantenimiento de Obra Pública, Municipalidad de Escazú 2025

Del gráfico anterior se observa que los comentarios más frecuentes señalan como principal problema la mala planificación y los cierres simultáneos (27%), seguidos por observaciones sobre infraestructura peatonal deficiente (20%). También se mencionan, en menor medida, la calidad de obra deficiente (13%) y casos de mantenimiento insuficiente (7%). El resto de las respuestas se distribuye entre preocupaciones sobre impacto ambiental, servicios públicos deficientes, falta de resultados visibles y mejoras solo parciales.

Al comprar el índice PFN con respecto a años anteriores se obtiene lo siguiente:

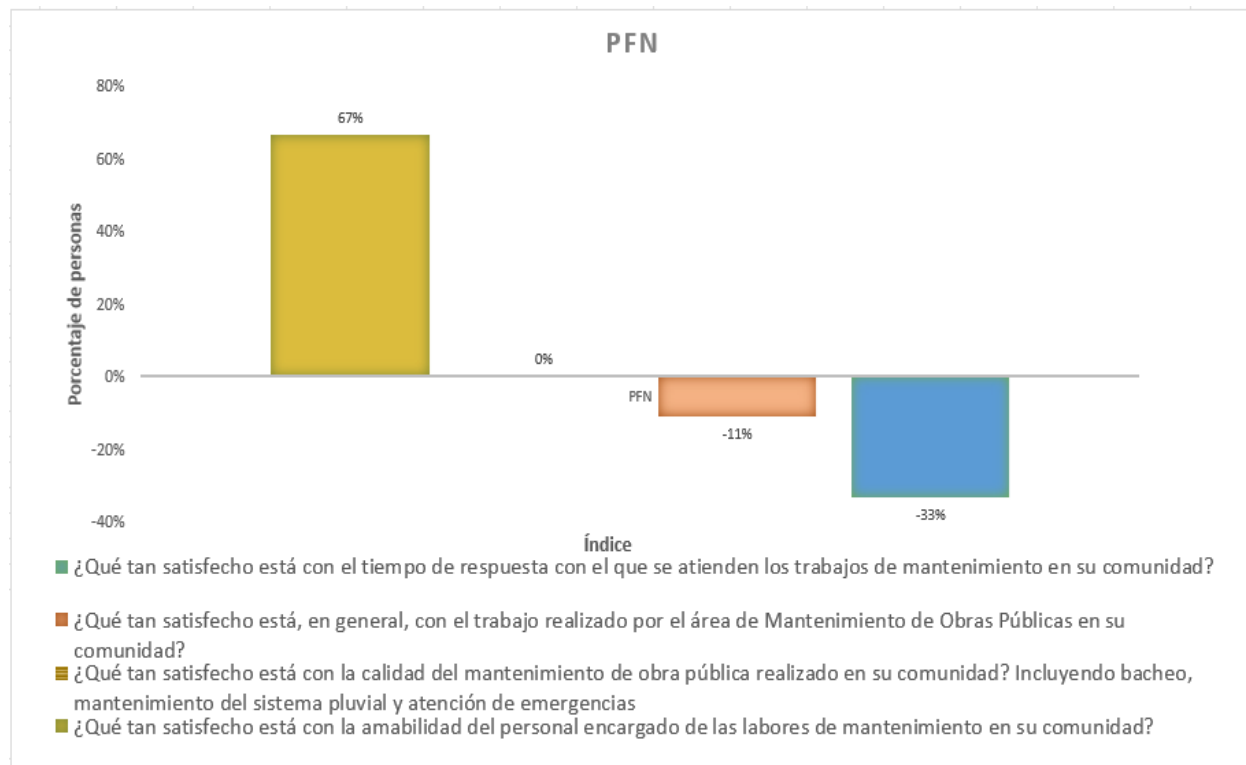
Tabla 18. Comparativo 2022,2024,2025 Mantenimiento de Obras Públicas

Servicio	2025	2024
Calidad del mantenimiento	50%	100%
Tiempo de respuesta	33%	97%
Amabilidad del personal	83%	100%
Índice PFN promedio	44%	100%

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

Según la tabla anterior los resultados de 2025 muestran una disminución importante en la percepción del servicio respecto al año anterior, especialmente en aspectos relacionados con la eficiencia y la satisfacción del usuario; aunque algunos indicadores se mantienen relativamente positivo.

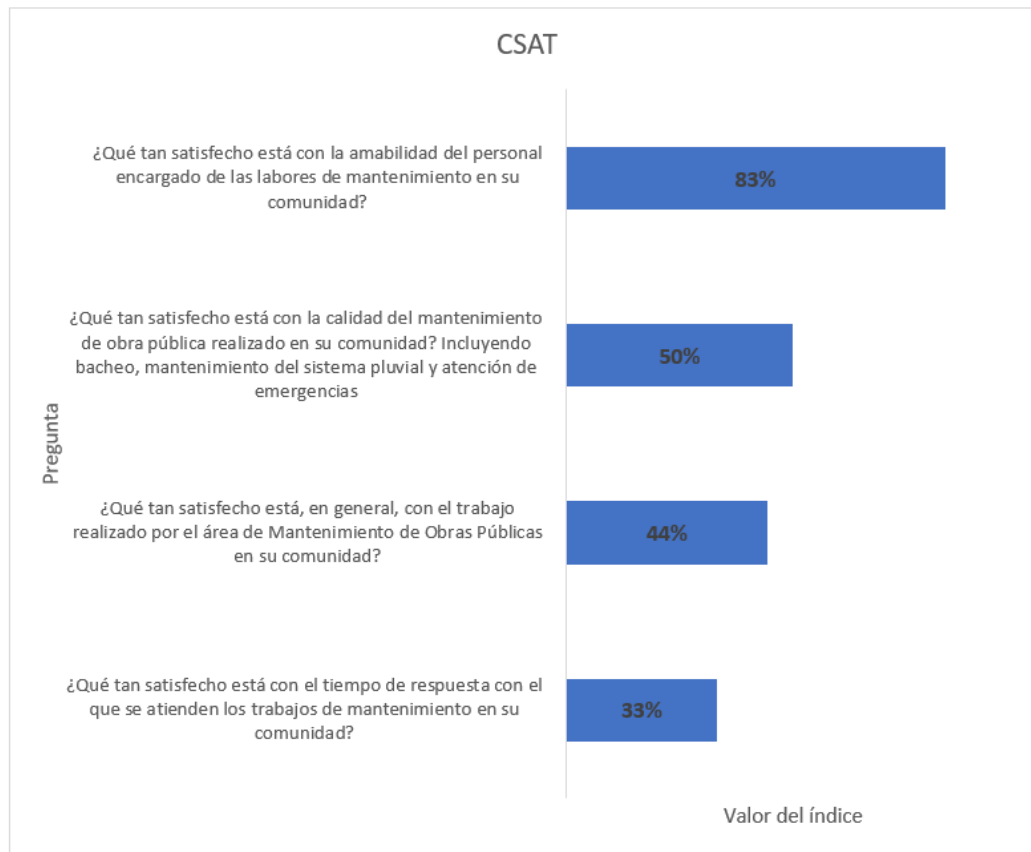
Gráfico 68. Índice PFN, Mantenimiento de Obras Públicas



Fuente: Respuestas del cuestionario de Mantenimiento de Obra Pública, Municipalidad de Escazú 2025

Los resultados del índice PFN muestran valores negativos en el tiempo de respuesta (-33%) y en el trabajo general del área de Mantenimiento (-11%), mientras que la calidad del mantenimiento se mantiene en un 0%, indicando neutralidad; en contraste, la amabilidad del personal destaca como el único aspecto con un resultado positivo significativo, alcanzando un 67%.

Gráfico 69. Índice CSAT, Mantenimiento de Obras Públicas



Fuente: Respuestas del cuestionario de Mantenimiento de Obra Pública, Municipalidad de Escazú 2025

Los resultados del índice CSAT muestran que la satisfacción es más baja en el tiempo de respuesta, con un 33%, seguida del trabajo general del área de Mantenimiento con un 44%. La calidad del mantenimiento alcanza un 50%, reflejando una satisfacción moderada, mientras que la amabilidad del personal registra el porcentaje más alto, con un 83%, convirtiéndose en el aspecto mejor valorado.

7.5. Servicio crítico 3: Recolección de Residuos Sólidos

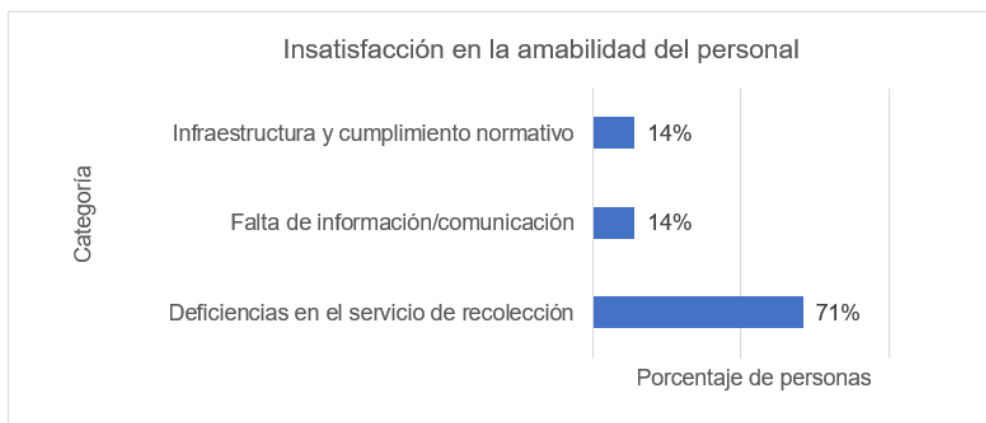
Gráfico 70. Nivel de satisfacción, Recolección de Residuos Sólidos



Fuente: Respuestas del cuestionario de Recolección de Residuos Sólidos, Municipalidad de Escazú 2025

Según el gráfico anterior se pueden apreciar los porcentajes de satisfacción de los usuarios en cinco aspectos del servicio de Recolección de Residuos Sólidos: amabilidad del personal de recolección, claridad de los avisos, notificación oportuna de avisos, trato del personal administrativo y tiempo de respuesta ante quejas o solicitudes. En todos los rubros predomina la satisfacción entre las categorías “Muy satisfecho” y “Satisfecho”, con valores que van desde 52% hasta 87%, siendo la amabilidad de los recolectores el indicador con mayor porcentaje de satisfacción (56% muy satisfecho y 31% satisfecho). Las categorías de menor satisfacción (“Poco satisfecho” e “Insatisfecho”) presentan porcentajes más bajos, que varían entre 1% y 18% según el aspecto evaluado, la insatisfacción de los usuarios sobre los ítems anteriores se encuentra en los siguientes aspectos:

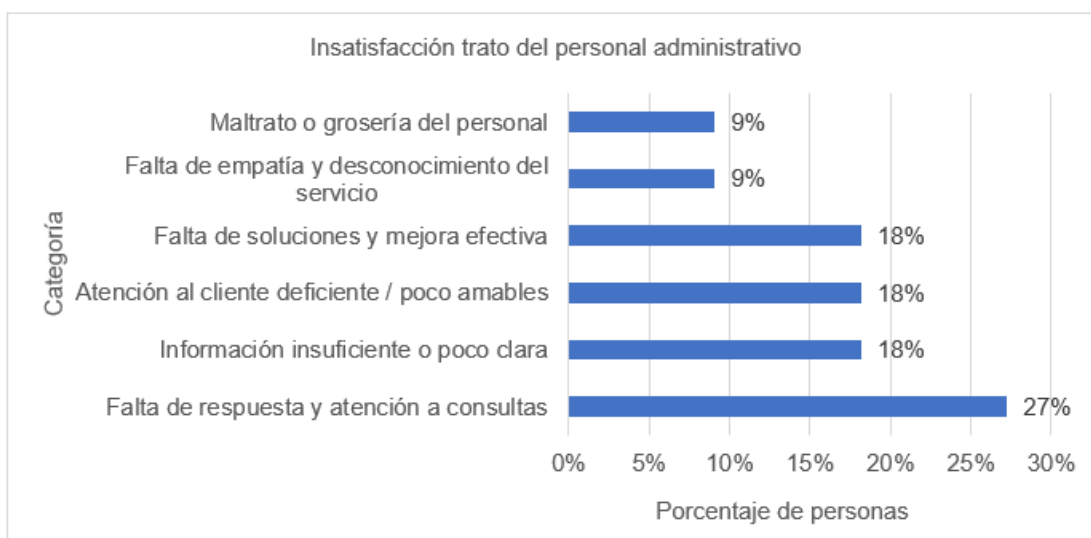
Gráfico 71. Motivos de insatisfacción, amabilidad del personal



Fuente: Respuestas del cuestionario de Recolección de Residuos Sólidos, Municipalidad de Escazú 2025

Como se aprecia en el gráfico anterior la mayoría de las observaciones (71%) señalan deficiencias en la prestación del servicio de recolección, principalmente relacionadas con horarios irregulares, dificultades de acceso del camión y problemas en el manejo de los residuos. Un 14% de los comentarios se refieren a la falta de información o comunicación por parte del servicio, especialmente en cuanto al uso de la aplicación y las instrucciones para la disposición de residuos. Finalmente, otro 14% destaca aspectos relacionados con la infraestructura y el cumplimiento normativo, como la ubicación inadecuada de contenedores o la ausencia de una clasificación adecuada de los residuos.

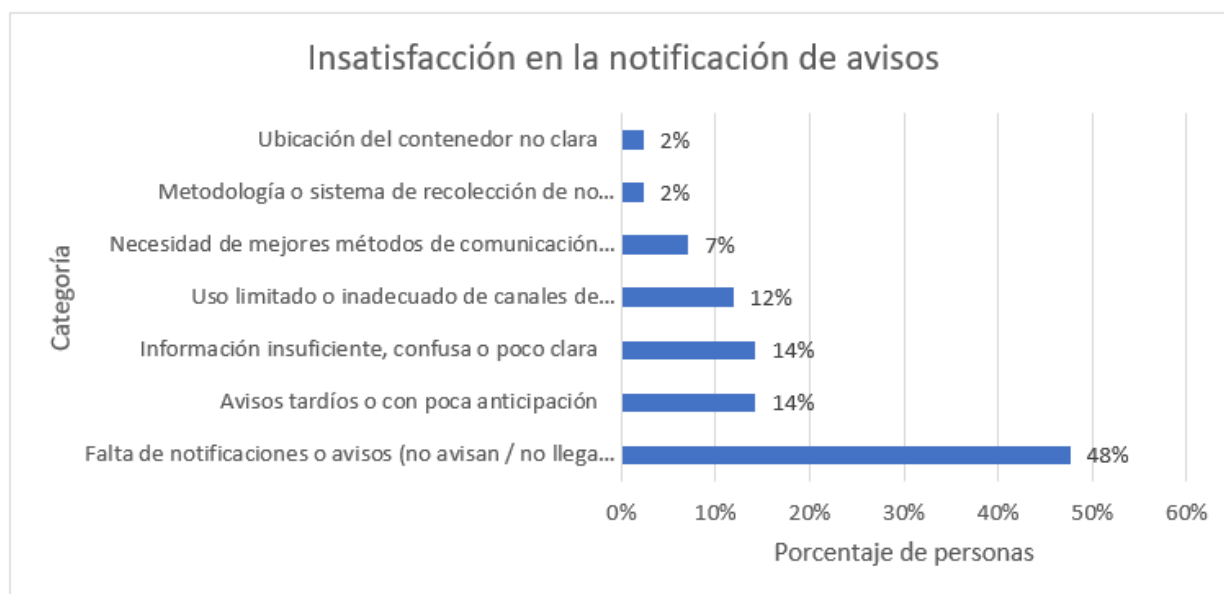
Gráfico 72. Motivos de insatisfacción, trato del personal administrativo



Fuente: Respuestas del cuestionario de Recolección de Residuos Sólidos, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior indica que la falta de respuesta y atención a consultas es el aspecto con mayor frecuencia reportada, con un 27%, mientras que la información insuficiente o poco clara, la atención al cliente deficiente, la falta de soluciones efectivas y la falta de empatía o desconocimiento del servicio presentan porcentajes de 18%, 18%, 18% y 9% respectivamente; además, el maltrato o grosería del personal también se registra en un 9% de los casos.

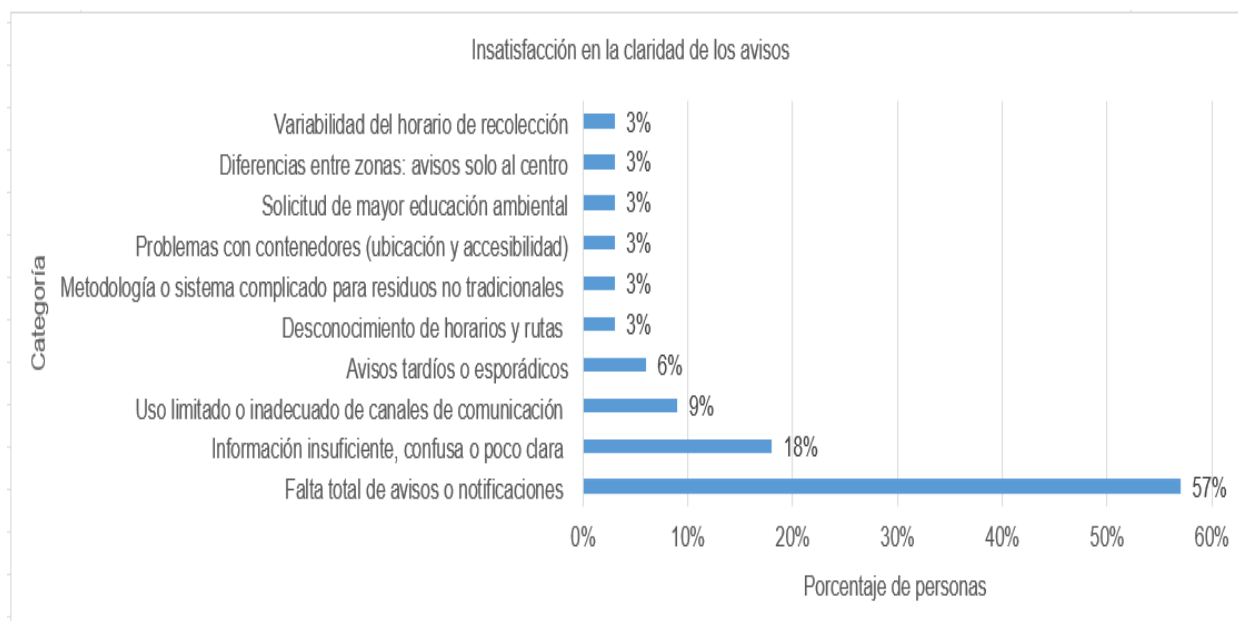
Gráfico 73. Motivos de insatisfacción, notificación de avisos



Fuente: Respuestas del cuestionario de Recolección de Residuos Sólidos, Municipalidad de Escazú 2025

Los datos del gráfico anterior muestran que el 48% de las personas reporta falta de notificaciones o avisos, seguido de un 14% que indica recibir avisos tardíos y otro 14% que señala información insuficiente o confusa; además, el 12% menciona un uso limitado o inadecuado de los canales de comunicación, el 7% expresa la necesidad de métodos de comunicación más efectivos, mientras que un 2% identifica como problema una metodología complicada para la recolección de residuos no tradicionales y otro 2% reporta falta de claridad en la ubicación del contenedor.

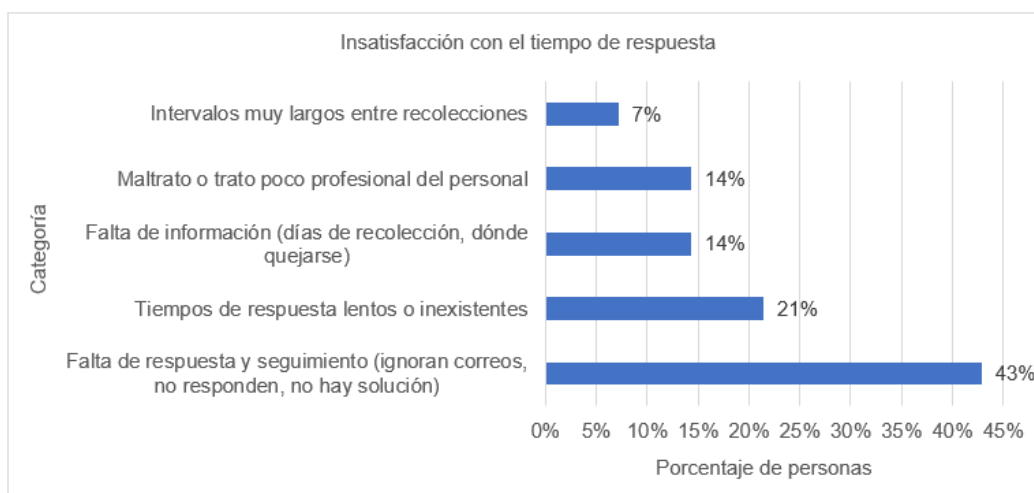
Gráfico 74. Motivos de insatisfacción, claridad de los avisos



Fuente: Respuestas del cuestionario de Recolección de Residuos Sólidos, Municipalidad de Escazú 2025

Los datos muestran que el 57% de las personas reporta falta total de avisos o notificaciones, seguido por un 18% que indica información insuficiente o confusa; además, un 9% menciona un uso limitado o inadecuado de los canales de comunicación, mientras que los avisos tardíos o esporádicos representan un 6%. Los restantes aspectos, cada uno con un 3%, incluyen desconocimiento de horarios y rutas, sistemas complicados para residuos no tradicionales, problemas con la ubicación o accesibilidad de contenedores, solicitud de mayor educación ambiental, diferencias entre zonas donde los avisos llegan solo al centro y variabilidad en los horarios de recolección.

Gráfico 75. Motivos de insatisfacción, tiempo de respuesta



Fuente: Respuestas del cuestionario de Recolección de Residuos Sólidos, Municipalidad de Escazú 2025

Los datos del gráfico anterior muestran que el 43% de las personas reporta falta de respuesta y seguimiento, seguido por un 21% que menciona tiempos de respuesta lentos o inexistentes.

Al comprar el índice PFN con respecto a años anteriores se obtiene lo siguiente:

Tabla 19. Comparativo 2018,2019,2020,2021,2024,2025, Recolección de Residuos Sólidos

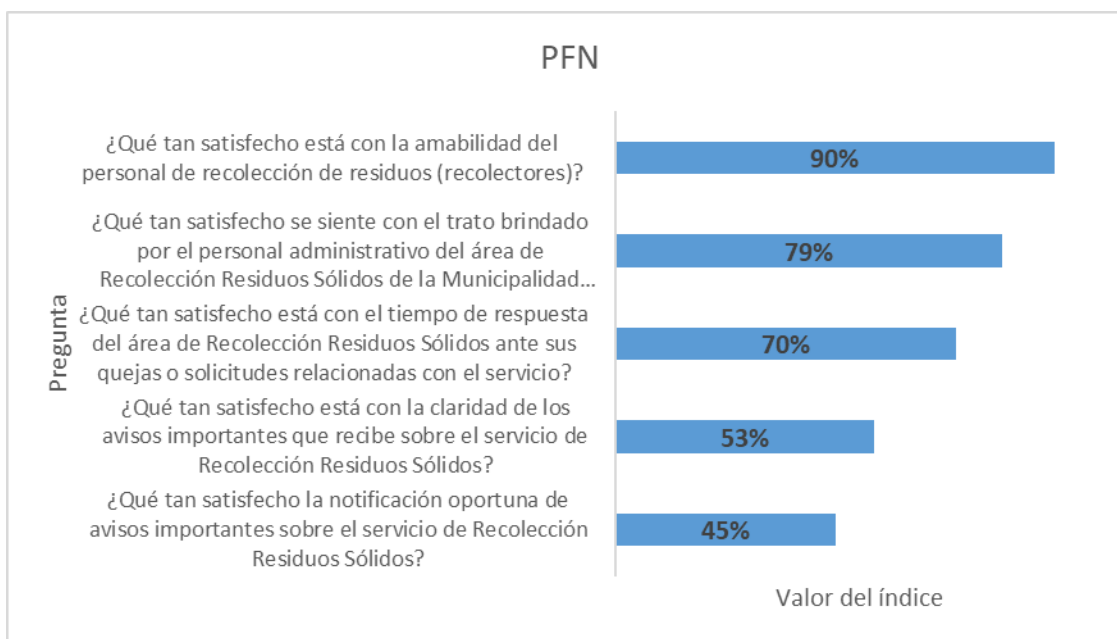
Aspecto	2025	2024	2021	2020	2019	2018
Amabilidad y profesionalismo del personal de recolección de residuos (recolectores)	90%	100%	87%	80%	55%	86%
Trato y atención brindados por el personal administrativo	79%	100%	100%	85%	60%	64%
Frecuencia de la recolección de sólidos ordinarios	-	100%	100%	85%	75%	89%
Claridad de los avisos importantes que recibe sobre el servicio	53%	100%	87%	80%	75%	70%
Tiempo de respuesta ante sus quejas o solicitudes relacionadas con el servicio	70%	100%	74%	70%	50%	47%
Notificación oportuna de avisos importantes sobre el servicio de recolección	45%	-	-	-	-	-

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

El análisis interanual muestra que en 2025 la amabilidad del personal recolector mantiene un resultado favorable del 90%, aunque menor al 100% del 2024. Asimismo, el trato del personal administrativo disminuye de 100% a 79%.

El aspecto más crítico corresponde a la comunicación del servicio, donde la claridad de los avisos cae a 53% y la notificación oportuna a 45%, los valores más bajos del periodo.

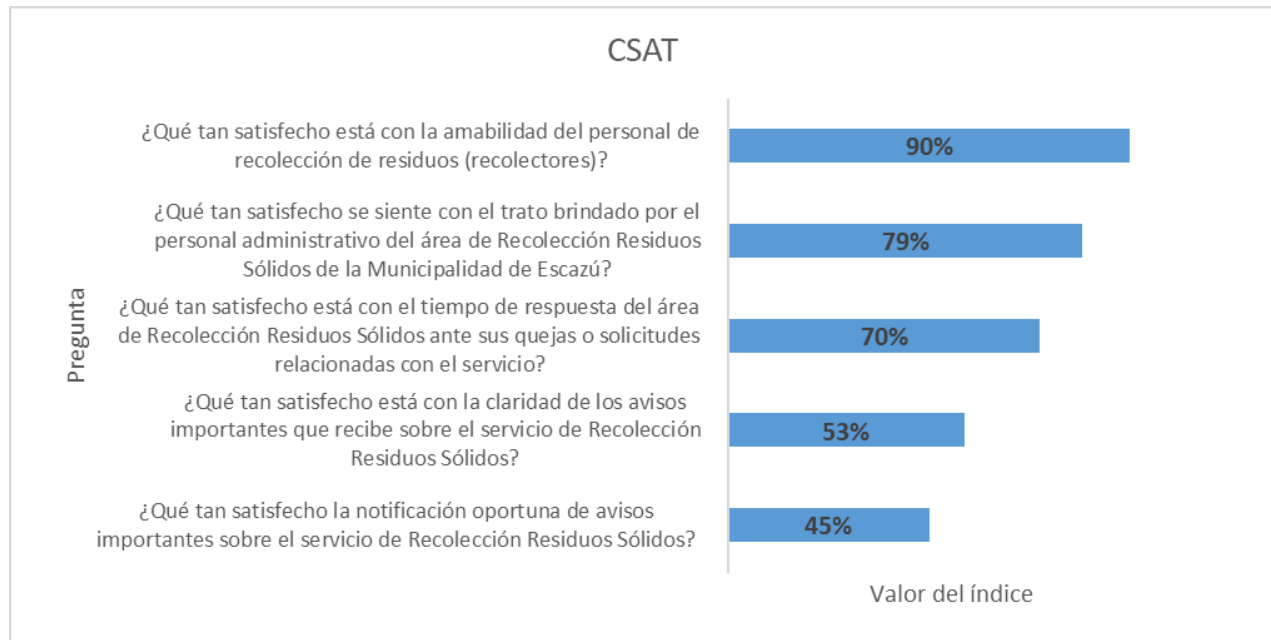
Gráfico 76. Índice PFN, Recolección de Residuos Sólidos



Fuente: Respuestas del cuestionario de Recolección de Residuos Sólidos, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior presenta los valores del índice de satisfacción para cinco aspectos del servicio de Recolección de Residuos Sólidos, donde se observa que la amabilidad del personal de recolección alcanza un 90% mientras que la notificación oportuna de avisos un 45%.

Gráfico 77. Índice CSAT, Recolección de Residuos Sólidos

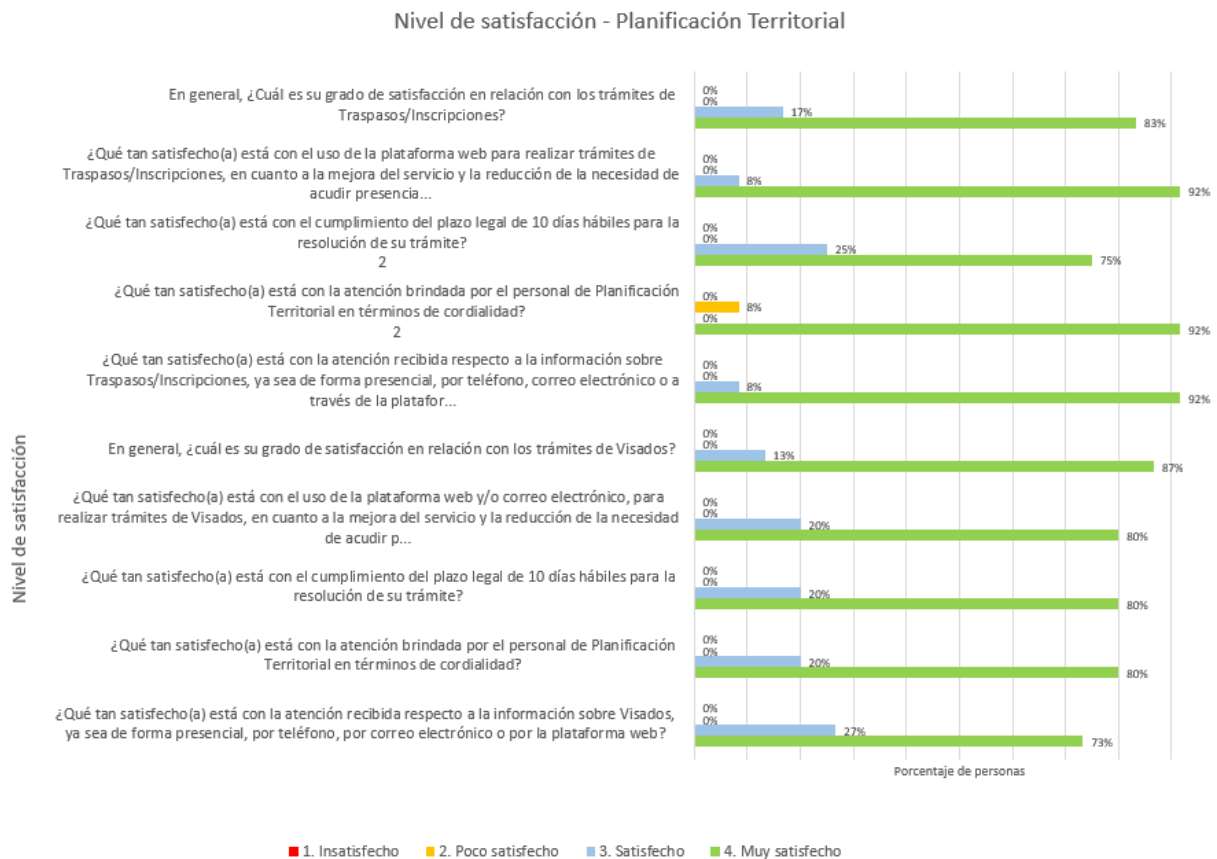


Fuente: Respuestas del cuestionario de Recolección de Residuos Sólidos, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior muestra los valores del índice CSAT para cinco aspectos del servicio de Recolección de Residuos Sólidos, donde la amabilidad del personal de recolección alcanza un 95%, mientras que el tiempo de respuesta ante quejas o solicitudes un 52%.

7.6. Servicio crítico 4: Planificación Territorial

Gráfico 78. Nivel de satisfacción, Planificación Territorial

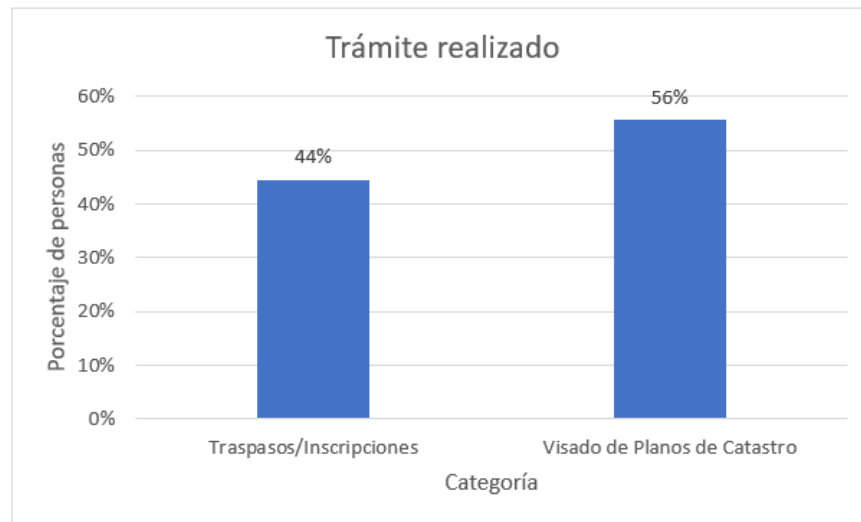


Fuente: Respuestas del cuestionario de Planificación Territorial, Municipalidad de Escazú 2025

En conjunto, los resultados del gráfico anterior reflejan niveles muy altos de satisfacción en todos los aspectos evaluados tanto para Visados como para Traspasos/Inscripciones. En Visados, entre el 73% y 87% de las personas se declara muy satisfecha, especialmente en la atención recibida, la cordialidad del personal, el cumplimiento del plazo legal y el uso de la plataforma web, sin reportes de insatisfacción. En Traspasos/Inscripciones los valores son igualmente elevados: la atención y cordialidad alcanzan 92%, el uso de la plataforma web 92%, y la satisfacción general 83%, con únicamente un 8% que indicó “poco satisfecho” y un 25% “satisfecho” en el cumplimiento de plazos. En general, la percepción del servicio es ampliamente positiva.

Como observación adicional, la única persona que señaló estar poco satisfecho indicó que esta valoración se debe a que los clientes no reciben una buena atención.

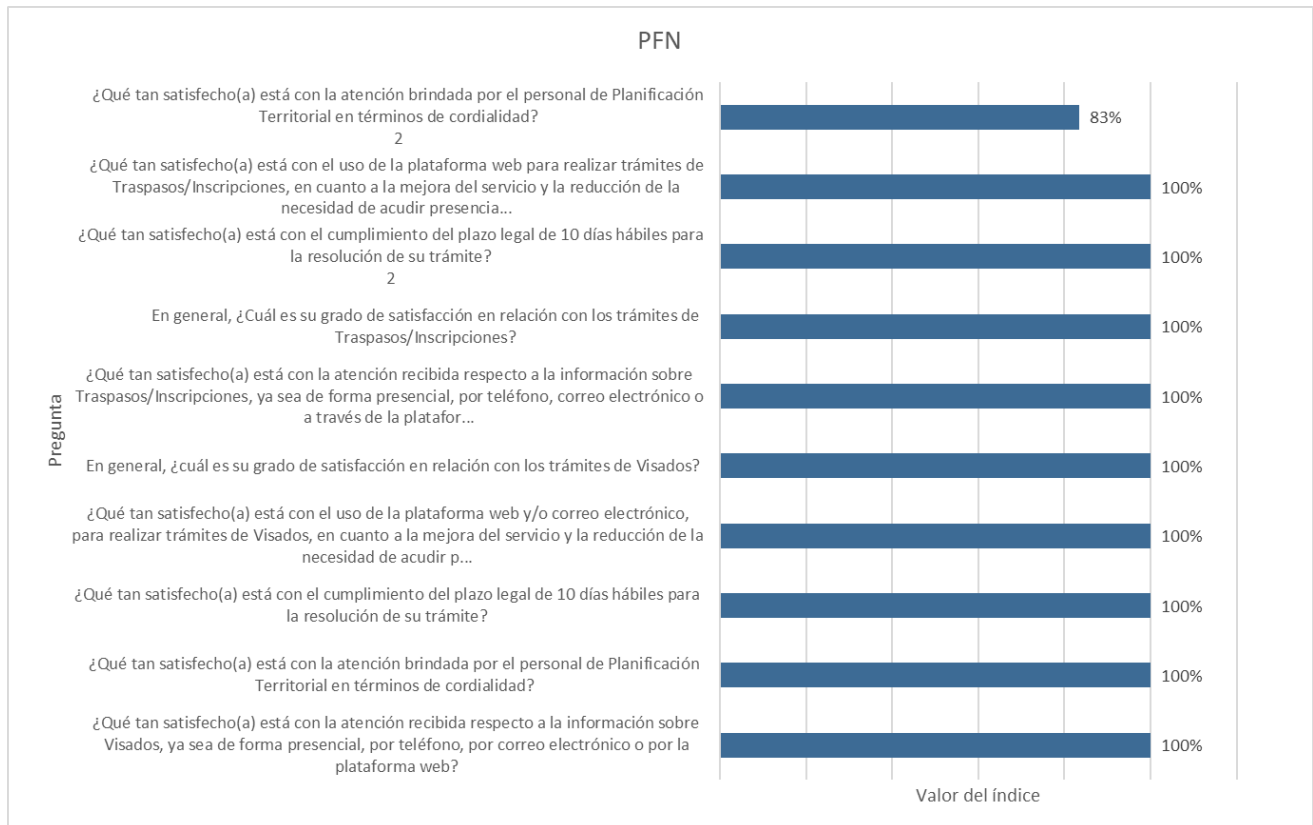
Gráfico 79. Trámites realizados, Planificación Territorial



Fuente: Respuestas del cuestionario de Planificación Territorial, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior los resultados muestran que el 56% de los trámites corresponde a Visado de Planos de Catastro, mientras que el 44% pertenece a Traspasos/Inscripciones, lo que indica que el visado de planos representa la mayor proporción de gestiones realizadas en el periodo analizado.

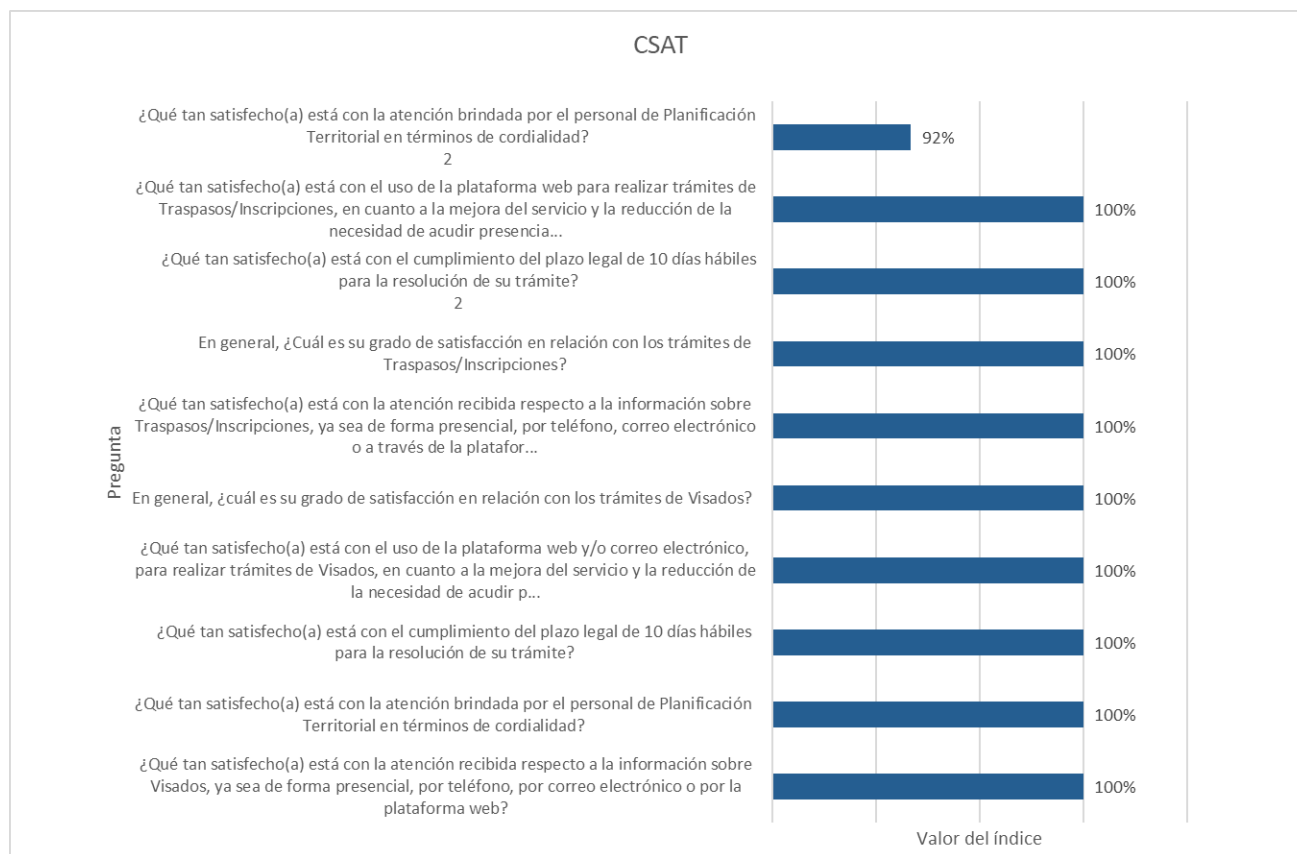
Gráfico 80. Índice PFN, Planificación Territorial



Fuente: Respuestas del cuestionario de Planificación Territorial, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior muestra que prácticamente todos los indicadores evaluados alcanzan un 100%, reflejando una satisfacción plena en los servicios de Visados y Traspasos/Inscripciones. El único valor menor corresponde a la cordialidad del personal en Traspasos/Inscripciones, que registra 83%

Gráfico 81. Índice CSAT, Planificación Territorial



Fuente: Respuestas del cuestionario de Planificación Territorial, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior muestra que todos los indicadores alcanzan el 100% de satisfacción, tanto en Visados como en Traspasos/Inscripciones, mostrando una valoración totalmente positiva del servicio. El único aspecto que no llega al 100% es la cordialidad del personal en Traspasos/Inscripciones, que registra un 92%, aunque sigue siendo una calificación muy alta.

Tabla 20 índice de satisfacción - Planificación Territorial

Servicio	2025	2024	2021
Servicio recibido en tiempo y forma	100%	100%	100%
Claridad y oportunidad en la atención	100%	96.77%	100%
Atención del personal de visados	100%	100%	91.30%

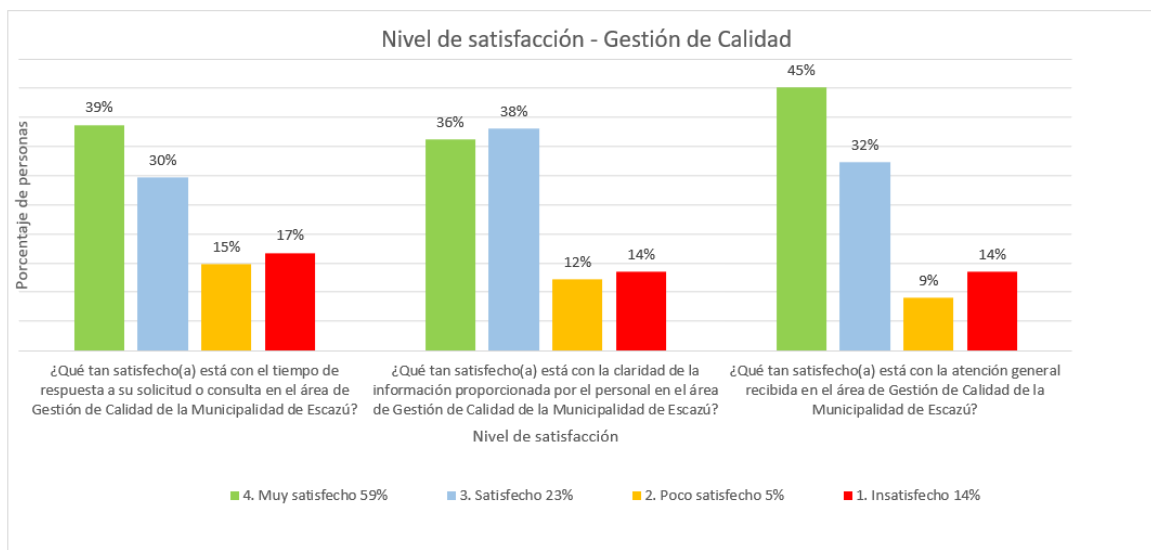
Uso de la plataforma web para trámites	100%	86.21%	100%
Atención del personal de Planificación territorial	83%	-	-

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

Según la tabla anterior los resultados muestran un servicio bien valorado, con varios indicadores que alcanzan el 100%, especialmente en la atención recibida y el funcionamiento de la plataforma web; sin embargo, se observan ligeras disminuciones en algunos ámbitos, como la claridad y oportunidad en la atención, que baja a cerca del 97%, y un menor nivel en la atención del personal de Planificación Territorial, con un 83%.

7.7. Servicio crítico 5: Gestión de Calidad

Gráfico 82. Nivel de satisfacción, Gestión de Calidad

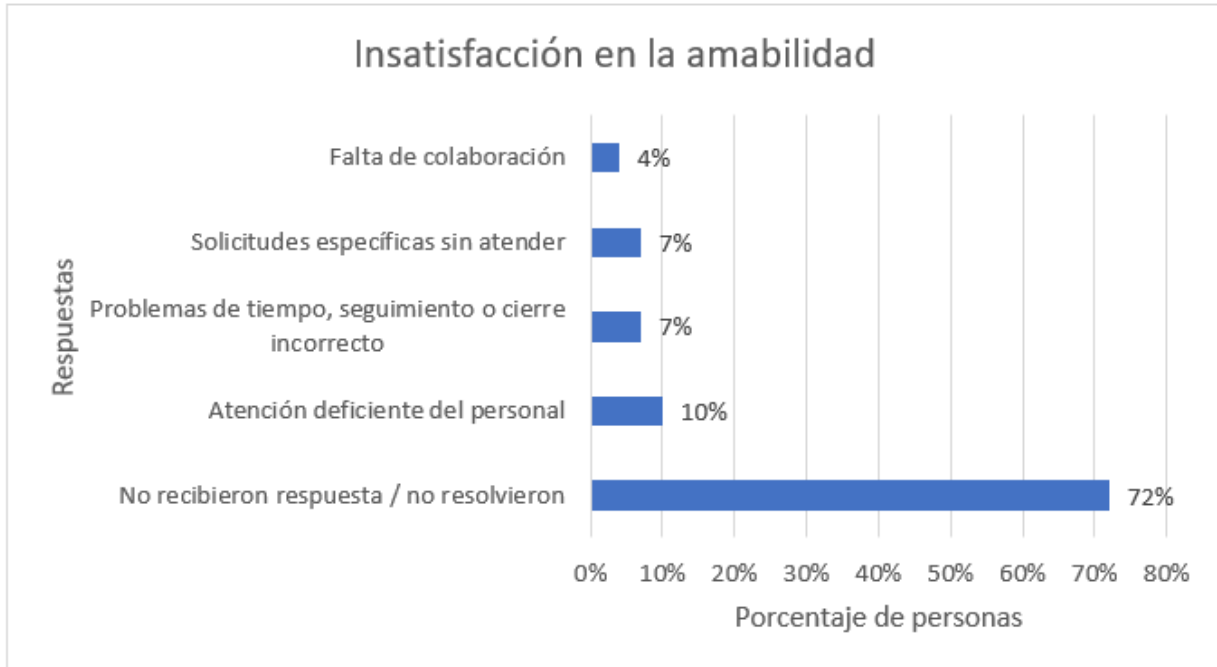


Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Calidad, Municipalidad de Escazú 2025

Los resultados del gráfico anterior muestran una tendencia mayoritaria hacia la satisfacción, especialmente en la amabilidad del personal, donde el 59% se declara muy satisfecho. La atención general también refleja una valoración positiva, con 45% de muy satisfechos y 32% de satisfechos. Sin embargo, los niveles bajan en el tiempo de respuesta (39% muy satisfecho) y en la claridad de la información (36% muy satisfecho), donde además se observa un porcentaje relativamente mayor de personas insatisfechas (17% y 14% respectivamente). Aunque la satisfacción global es predominante, los datos señalan oportunidades de mejora en tiempos de respuesta y claridad en la comunicación.

Las respuestas sobre la insatisfacción de las personas encuestadas en las diferentes categorías se distribuyen en:

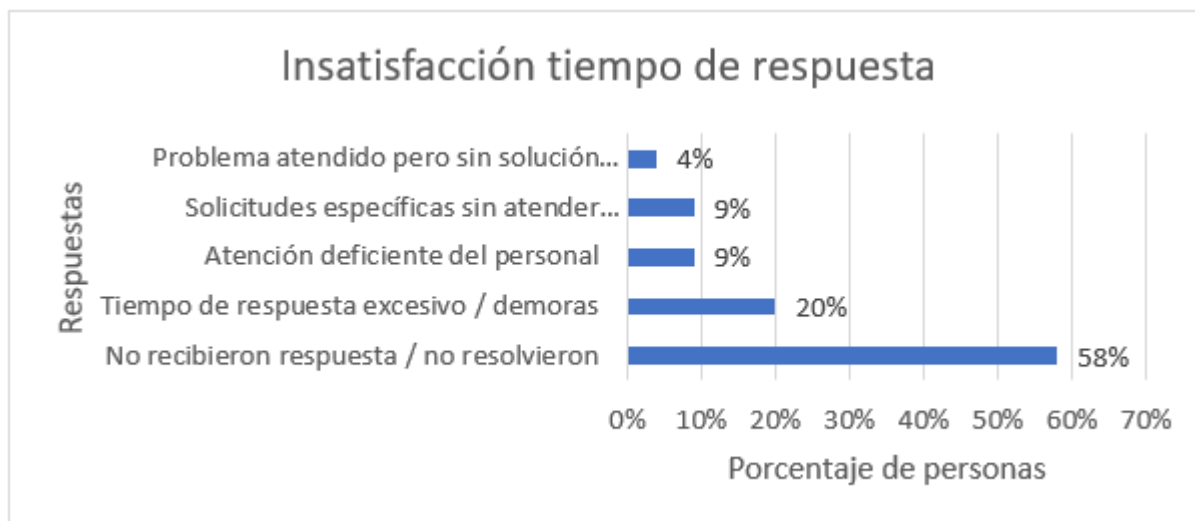
Gráfico 83. Insatisfacción en la amabilidad



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Calidad, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior se observa que la categoría con mayor número de registros corresponde a “No recibieron respuesta / no resolvieron”, con un 72.4% del total. Le siguen “Atención deficiente del personal” con 10.3%.

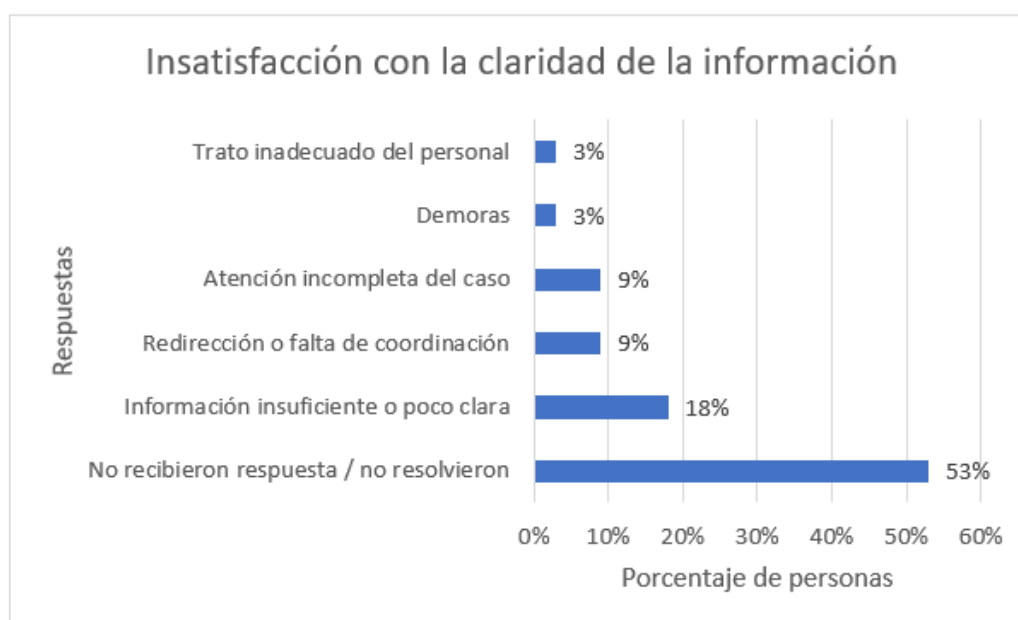
Gráfico 84. Insatisfacción en el tiempo de respuesta



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Calidad, Municipalidad de Escazú 2025

Según el gráfico anterior la categoría con mayor frecuencia corresponde a “No recibieron respuesta / no resolvieron”, con un 58.3% del total. Le sigue “Tiempo de respuesta excesivo / demoras” con 20.8%.

Gráfico 85, Insatisfacción con la claridad de la información

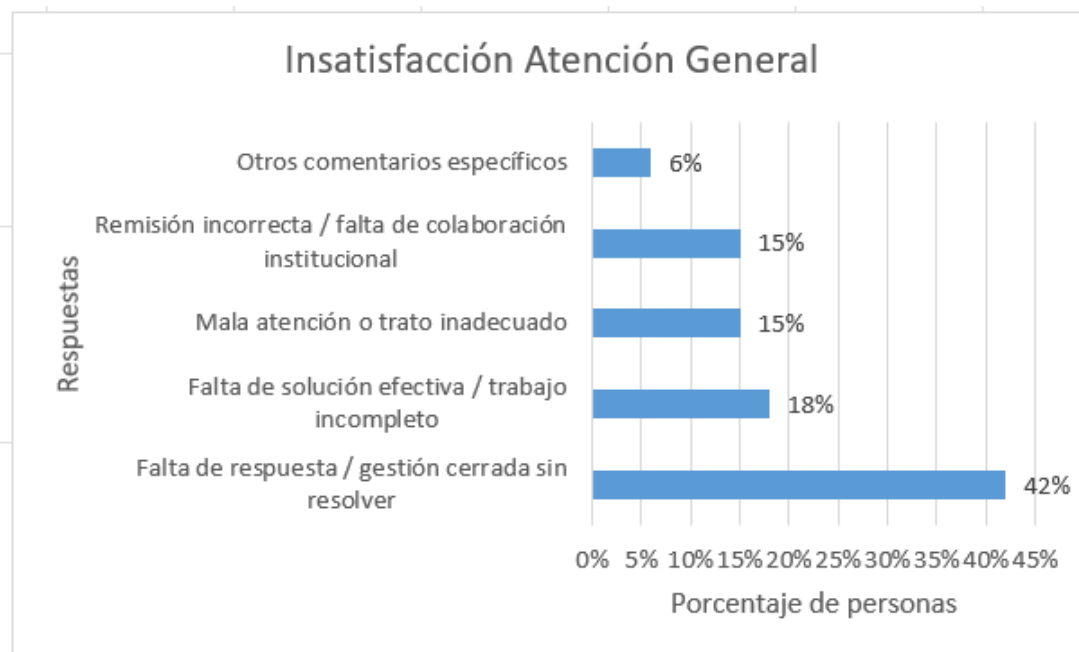


Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Calidad, Municipalidad de Escazú 2025

Según el gráfico anterior la categoría con mayor frecuencia corresponde a “No recibieron

respuesta / no resolvieron”, con un 53% del total. Le sigue “Información insuficiente o poco clara” con 18%.

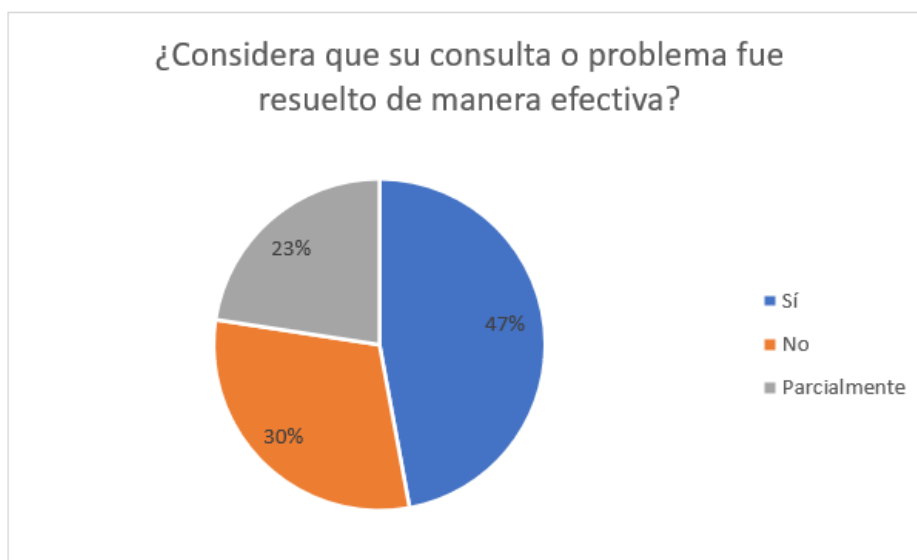
Gráfico 86. Insatisfacción en la atención general



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Calidad, Municipalidad de Escazú 2025

En el gráfico anterior se observa que la mayoría de las respuestas corresponden a situaciones de falta de respuesta o cierre sin resolver, con un 42%, lo que representa el principal motivo mencionado. Le siguen las referencias a falta de solución efectiva o trabajos incompletos, con un 18%.

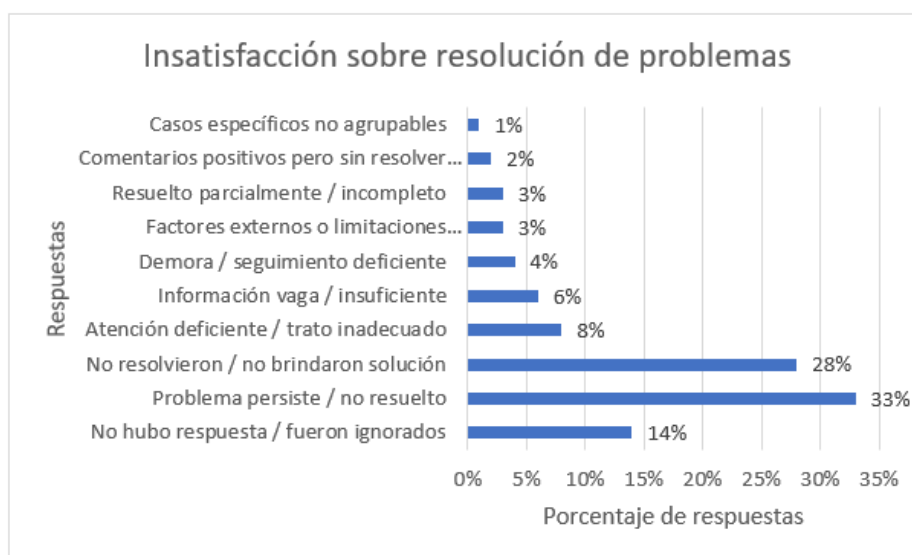
Gráfico 87. Resolución de consultas o problemas



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Calidad, Municipalidad de Escazú 2025

Los resultados muestran que el 47% de las personas indicó que su consulta o problema sí fue resuelto de manera efectiva, lo que representa la proporción más alta dentro de las respuestas. Por otra parte, un 30% señaló que no obtuvo una resolución efectiva, mientras que el 23% restante manifestó que su situación fue atendida solo de manera parcial. En conjunto, estos valores reflejan la distribución general de las percepciones sobre la efectividad en la resolución de las gestiones. Los usuarios que contestaron que no o que parcialmente justificaron su respuesta con:

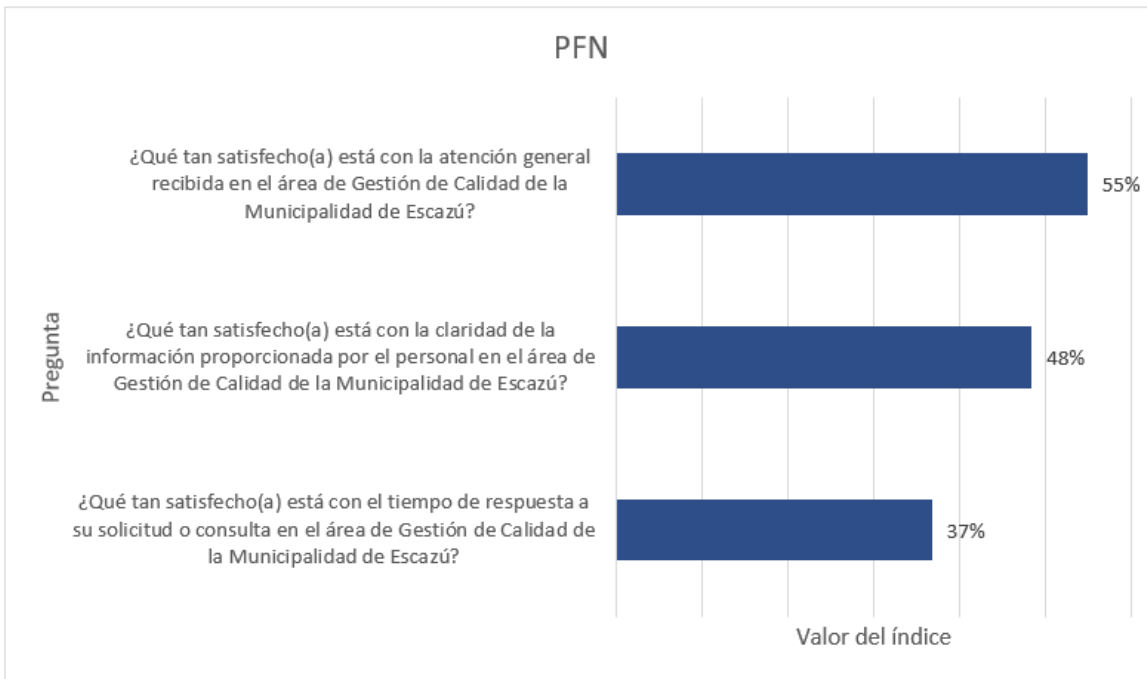
Gráfico 88. Insatisfacción sobre resolución de problemas



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Calidad, Municipalidad de Escazú 2025

Del gráfico anterior las respuestas muestran que el 33% de las personas indicó que su situación sigue sin resolverse o el problema persiste, mientras que un 28% señaló de forma directa que no recibió una solución por parte de la institución.

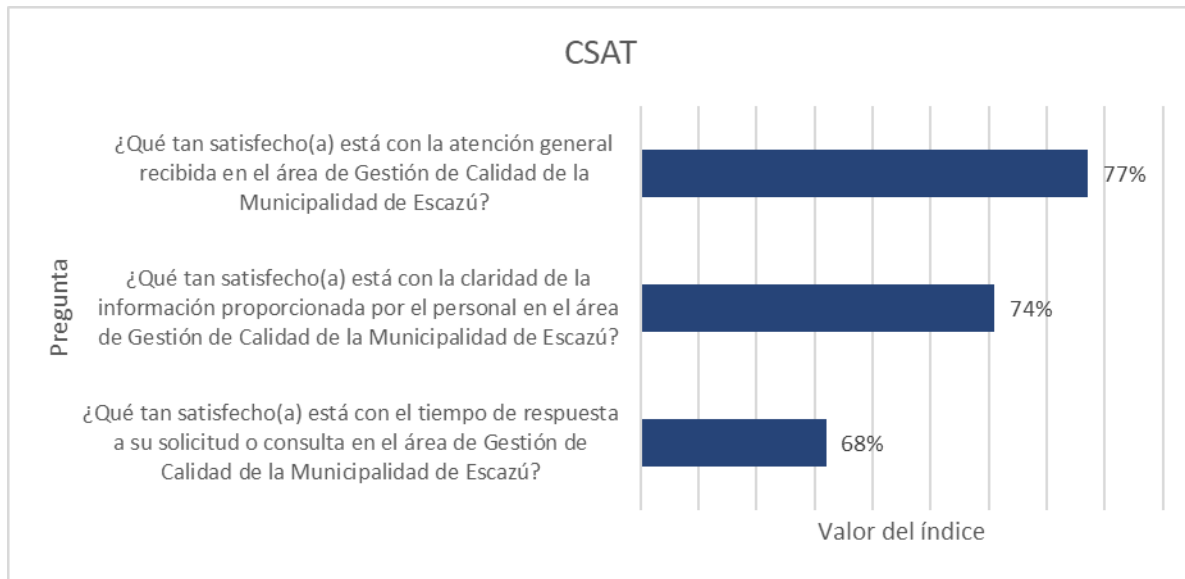
Gráfico 89. Índice PFN, Gestión de Calidad



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Calidad, Municipalidad de Escazú 2025

El índice PFN muestra un desempeño diferenciado entre los aspectos evaluados. La amabilidad del personal alcanza el valor más alto con 63%, seguida por la atención general con 55%.

Gráfico 90. Índice CSAT, Gestión de Calidad



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión de Calidad, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior refleja que los usuarios presentan una alta satisfacción general con el área de Gestión de Calidad: la atención recibida alcanza el nivel más alto con 77%, seguida por la claridad de la información con 74%. El indicador más bajo es el tiempo de respuesta, con 68%.

Tabla 21 índice promedio PFN/CSAT - Gestión de Calidad

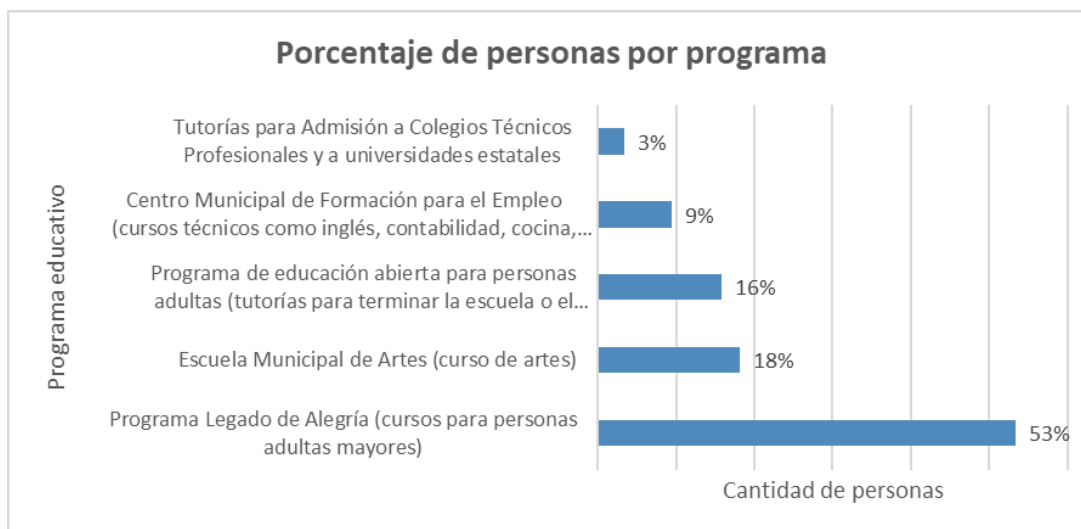
Año	CSAT	PFN
2025	75%	51%
2024	91%	83%

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

7.8. Servicio crítico 6: Programas Educativos Municipales

Para la encuesta de satisfacción relacionada a los servicios de los programas educativos municipales se encuestó a personas usuarias que habían recibido algún curso de los diferentes programas. La distribución de las respuestas según programa fue el siguiente:

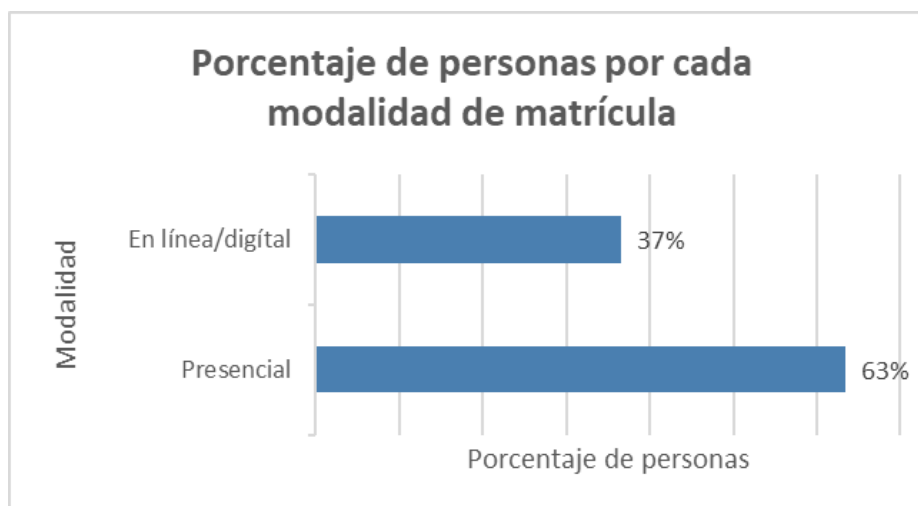
Gráfico 91. Porcentaje de personas encuestadas por programa educativo



Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede observar el 53% de las respuestas a este cuestionario provienen de personas usuarias que han llevado al menos un curso en el programa Legado de Alegría.

Gráfico 92. Porcentaje de personas encuestadas por modalidad de matrícula

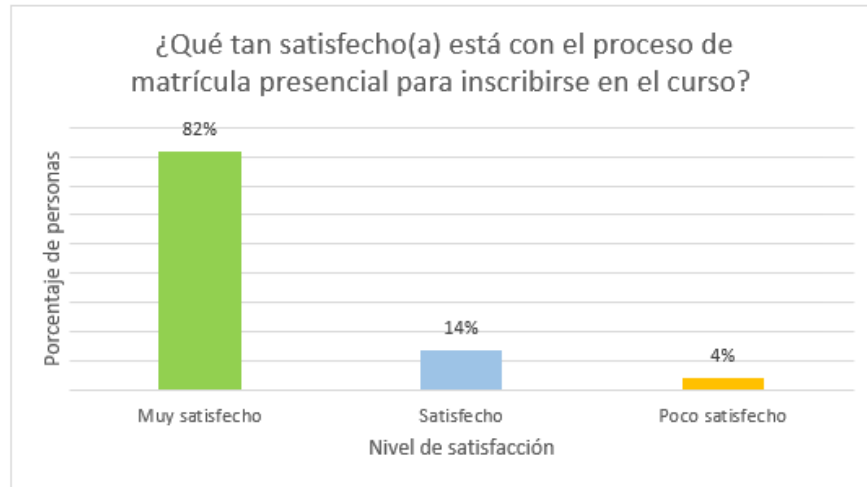


Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior el 63% de las personas encuestadas indicó haber realizado la matrícula de manera presencial.

Posteriormente, se les consultó a las personas usuarias que habían realizado la matrícula de manera presencial, la satisfacción respecto al trámite la inscripción, los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 93. Nivel de satisfacción, proceso de matrícula presencial

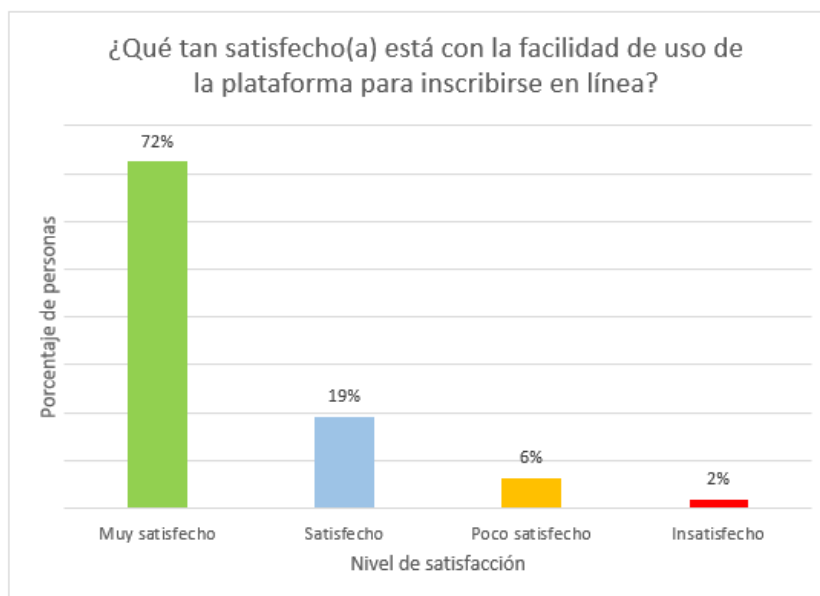


Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, el 82% de las personas que realizaron la matrícula de forma presencial calificaron su satisfacción como “Muy satisfecho”. Por otro lado, el 4% que indicó estar “Poco satisfecho” señaló como razones la dificultad para matricular en línea, la necesidad de acudir presencialmente, las largas filas de espera, la obligación de llegar muy temprano para asegurar un espacio y la lentitud del proceso.

Por otro lado, se les consultó a las personas usuarias que habían realizado la matrícula de manera digital, la satisfacción respecto al trámite la inscripción, los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 94. Nivel de satisfacción, plataforma para matrícula digital

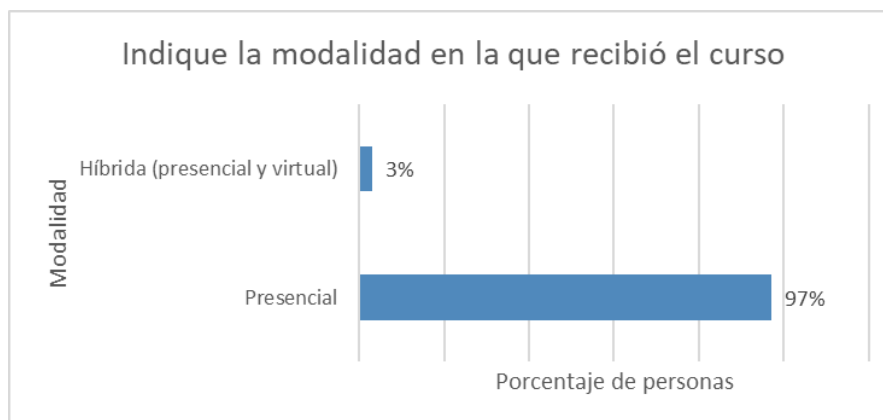


Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, el 72% de las personas que realizaron la matrícula de forma digital calificaron su satisfacción como “Muy satisfecho”. Por otro lado, el 8% que indicó estar “Poco satisfecho” o “Insatisfecho” señaló como motivos principales la inestabilidad de la plataforma durante el proceso, la dificultad para navegar y encontrar los cursos disponibles, la falta de claridad en la información publicada, la percepción de que la convocatoria no es lo suficientemente accesible para todas las personas y la rápida saturación de los cupos al momento de la inscripción.

Posterior se consultó acerca de la modalidad en la que recibió el curso y los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 95. Modalidad en la que recibió el curso

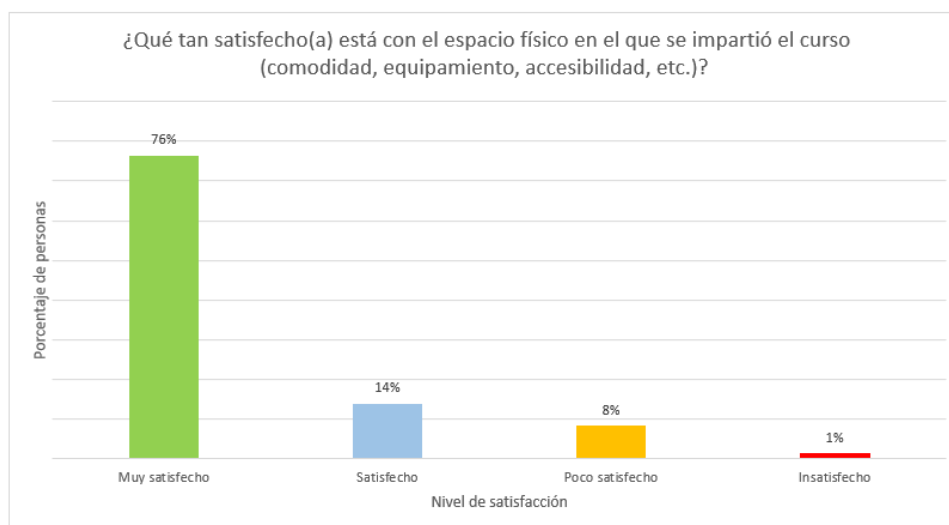


Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior en el 97% de las personas encuestadas indicaron haber recibido el curso de manera presencial.

Posteriormente, se les consultó a las personas que habían llevado el curso de manera presencial la satisfacción con respecto al espacio físico y los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 96. Nivel de satisfacción, espacio físico (cursos presenciales)



Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

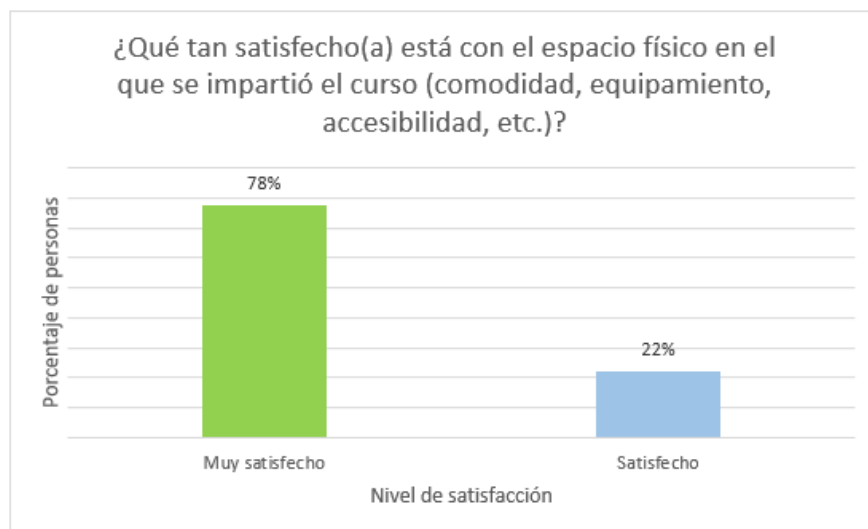
Como se puede ver en el gráfico anterior el 76% de las personas que llevaron el curso de manera presencial indicaron estar “Muy satisfecho” con respecto al espacio físico en el que se impartió

el curso. Por otro lado, en cuanto a los motivos de insatisfacción de las categorías “Poco satisfecho” e “Insatisfecho” las personas usuarias manifestaron los siguientes motivos:

- Iluminación y ventilación deficientes: reportan fluorescentes quemados, aulas oscuras y poca ventilación, lo cual afecta especialmente a las clases de arte y danza.
- Falta de mantenimiento e higiene: mencionan aulas y baños en malas condiciones, suciedad y necesidad de mayor aseo.
- Mobiliario inadecuado e incómodo: mesas, sillas y pupitres resultan poco funcionales para trabajar, en especial en cursos de bisutería y arte, donde el material se cae o no cabe adecuadamente.
- Equipamiento poco apropiado para la actividad: falta de pilas (fregaderos) dentro del aula para lavar materiales de arte, ausencia de caballetes y estantes, barras de ballet inadecuadas y piso de cerámica en el salón de danza, lo que se considera inseguro.
- Distribución y accesibilidad del espacio: señalan que el aula es pequeña para actividades como siembra, la ubicación de las computadoras es incómoda (pantalla a la espalda del estudiantado) y la arquitectura del edificio desaprovecha el espacio.
- Ruido y malos olores externos: se reporta exceso de ruido por construcciones cercanas y por falta de aislamiento acústico (por ejemplo, en clases de piano), así como malos olores provenientes de clases caninas cercanas.

Las personas que indicaron haber recibido el curso de manera híbrida se les consultó acerca de la satisfacción con respecto al espacio físico en el que se impartió el curso, los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 97. Nivel de satisfacción, espacio físico (cursos híbridos)

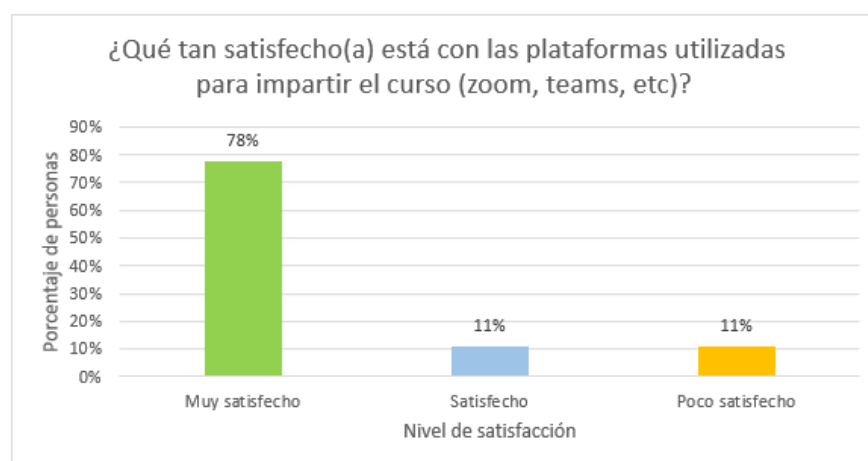


Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior con respecto al espacio físico, el 78% de las personas usuarias que llevaron el curso de manera híbrida, se identificaron en la categoría “Muy satisfecho”.

Además, se les consultó acerca de la satisfacción con las plataformas utilizadas para impartir el curso, los resultados fueron los siguientes:

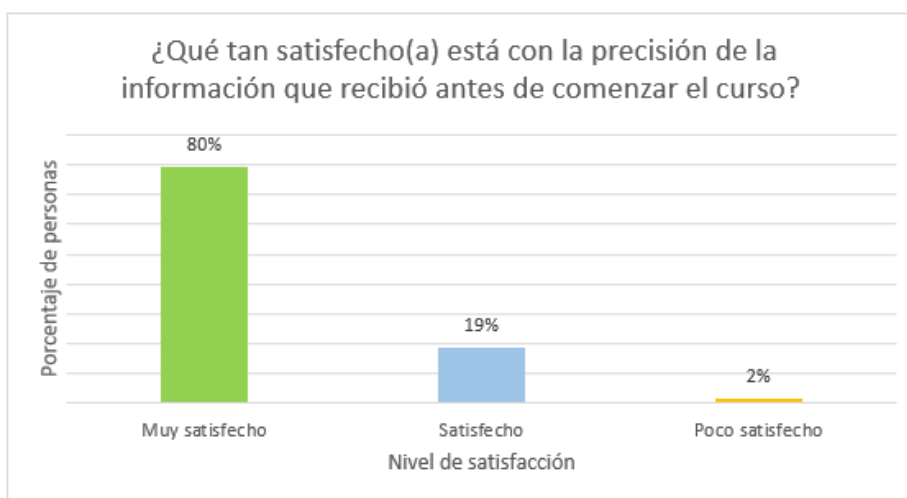
Gráfico 98. Nivel de satisfacción, plataforma utilizada para impartir el curso



Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se muestra en el gráfico anterior, el 78% de las personas encuestadas manifestó estar “Muy satisfecho” con respecto a las plataformas utilizadas para impartir el curso. La única observación negativa estuvo vinculada a la inestabilidad que presentaba la plataforma cuando el curso se impartió durante la pandemia.

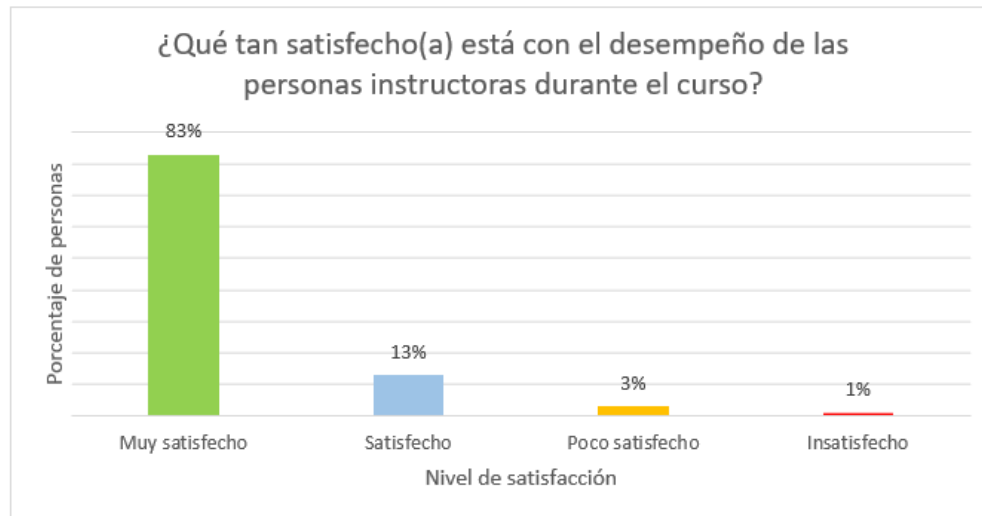
Gráfico 99. Nivel de satisfacción, información antes de comenzar el curso



Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, el 80% de las personas encuestadas indicó estar “Muy satisfecho” con la información recibida antes de iniciar el curso. Los pocos casos de insatisfacción estuvieron relacionados principalmente con el poco tiempo de antelación con que se entregó la información y con el hecho de que no se comunicó el nombre de la profesora.

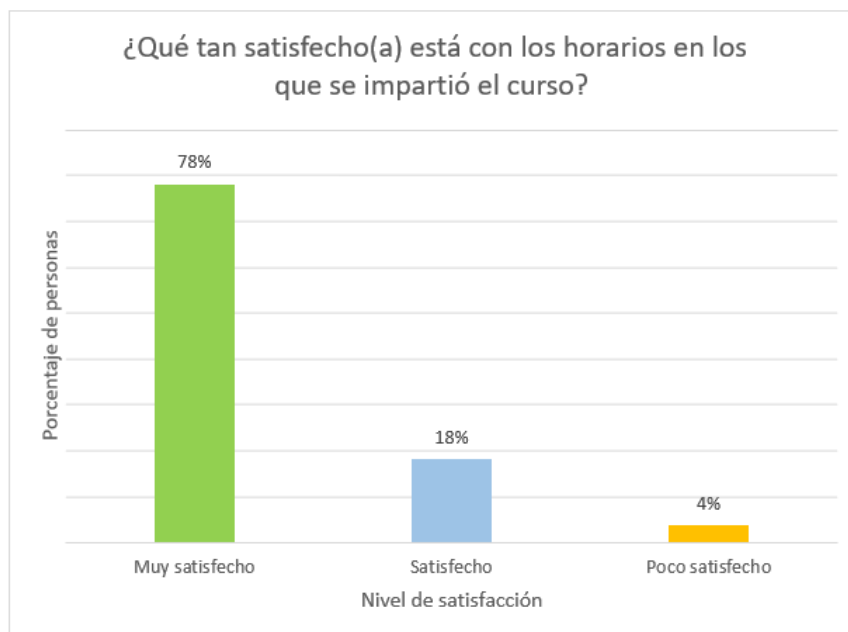
Gráfico 100. Nivel de satisfacción, desempeño de las personas instructoras



Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, el 83% de las personas encuestadas manifestó estar “Muy satisfecho” con el desempeño del personal instructor. Las pocas observaciones de insatisfacción estuvieron relacionadas con percepciones de trato no equitativo, falta de paciencia para atender necesidades particulares del estudiantado (como la orientación a personas zurdas en la ejecución de técnicas específicas), así como con la ausencia de preparación previa del material y una limitada disposición para responder consultas durante las sesiones.

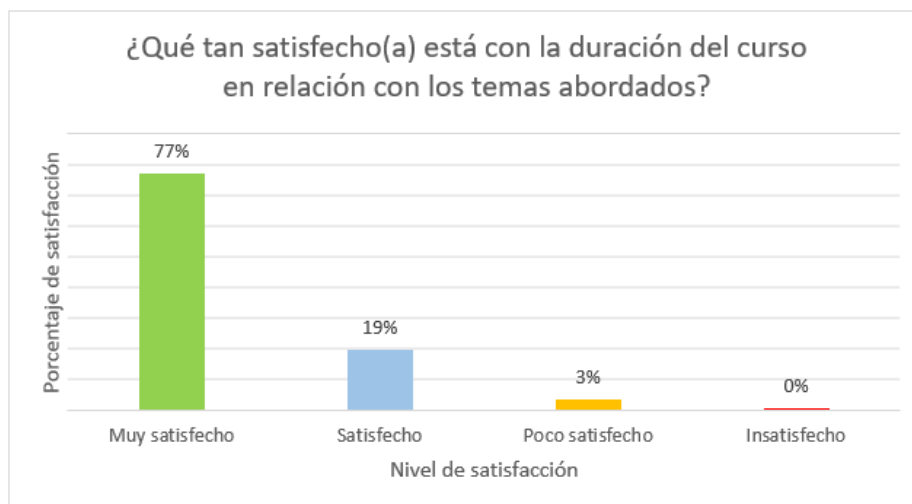
Gráfico 101. Nivel de satisfacción, horarios de los cursos



Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, el 78% de las personas encuestadas indicó estar “Muy satisfecho” con los horarios en los que se impartió el curso. Las opiniones de insatisfacción se centraron, principalmente, en la falta de opciones horarias, la dificultad para asistir a clases muy tempranas, la coincidencia con obligaciones laborales o escolares y la poca adecuación de algunos horarios para personas adultas mayores.

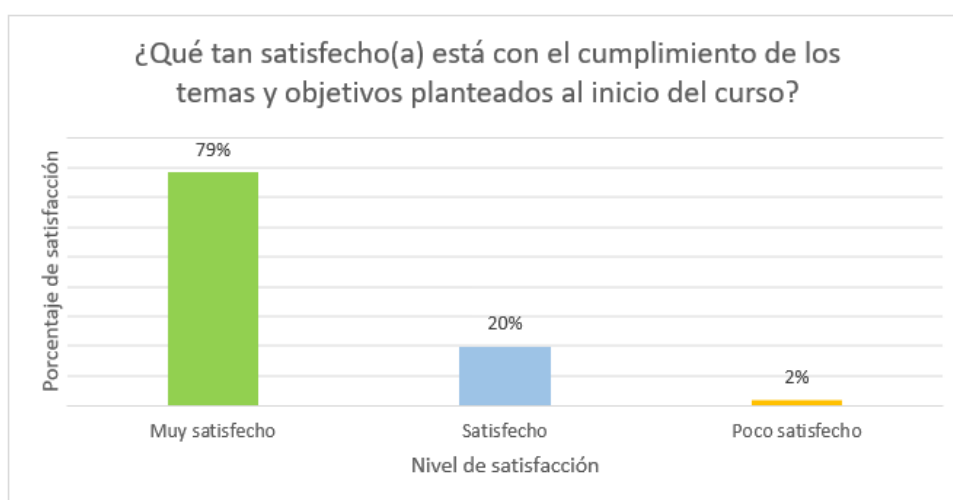
Gráfico 102. Nivel de satisfacción, duración del curso en relación con los temas abordados



Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, el 77% de las personas encuestadas indicó estar “Muy satisfecho” con la duración del curso en relación con los temas abordados. La única observación de insatisfacción estuvo vinculada a la necesidad de contar con más tiempo para profundizar en contenidos técnicos y ampliar el alcance del curso.

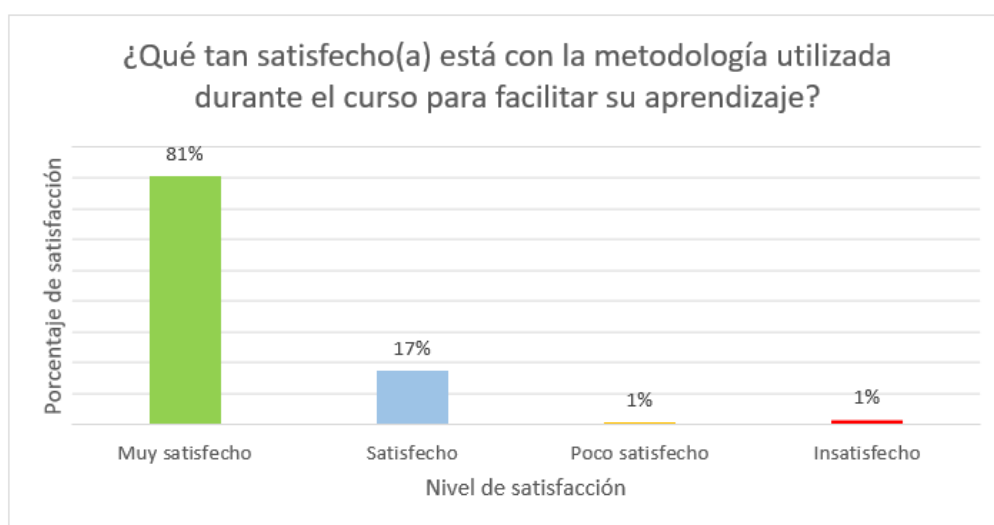
Gráfico 103. Nivel de satisfacción, cumplimiento de los temas y objetivos iniciarles del curso



Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico, el 79% de las personas encuestadas indicó estar “Muy satisfecho”. Las manifestaciones de poca satisfacción (2%) se relacionaron con la dificultad para avanzar al mismo ritmo debido a diferencias en los niveles de aprendizaje, la percepción de que algunos contenidos no se aplicaban adecuadamente en la práctica, limitaciones de tiempo para completar trabajos fuera del aula y la impresión de que, en algunos casos, la persona instructora no contaba con suficiente experiencia.

Gráfico 104. Nivel de satisfacción, metodología utilizada para impartir el curso

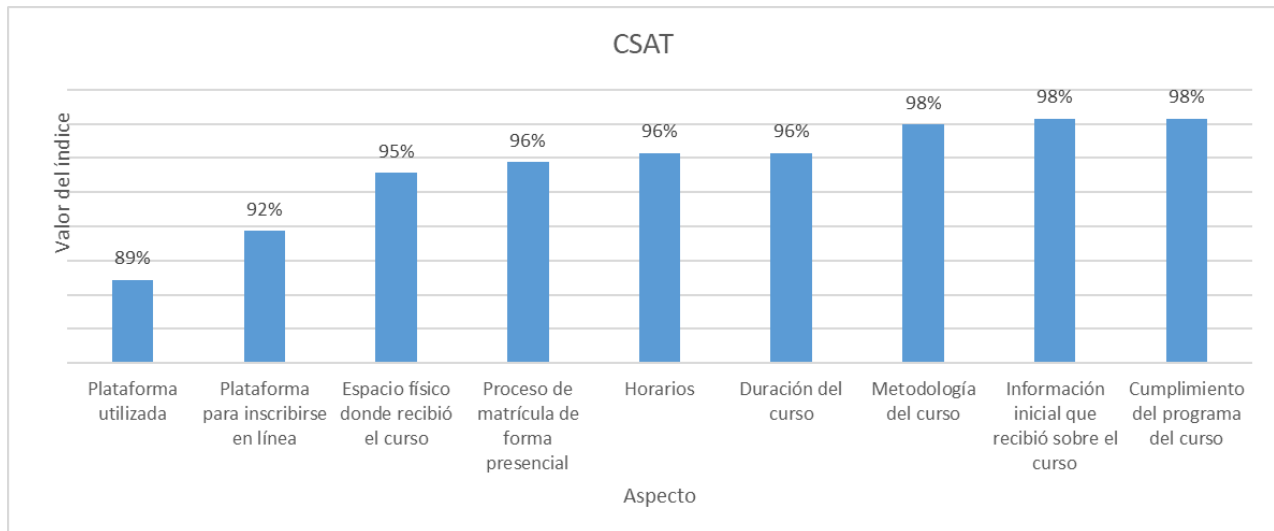


Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico, el 81% de las personas encuestadas indicó estar “Muy satisfecho” con la metodología utilizada durante el curso. Las manifestaciones de insatisfacción se relacionaron con la percepción de que algunos cursos requerían más segmentos prácticos, la ausencia de preparación previa del material por parte de la persona instructora, la sensación de que ciertos contenidos resultaban excesivos o poco adecuados para personas adultas mayores, y la opinión de que, en algunos casos, la persona encargada de impartir el curso mostraba un conocimiento o un nivel de empeño limitado.

Al calcular el índice CSAT y el PFN se obtiene lo siguiente:

Gráfico 105. Índice CSAT, Programas Educativos Municipales

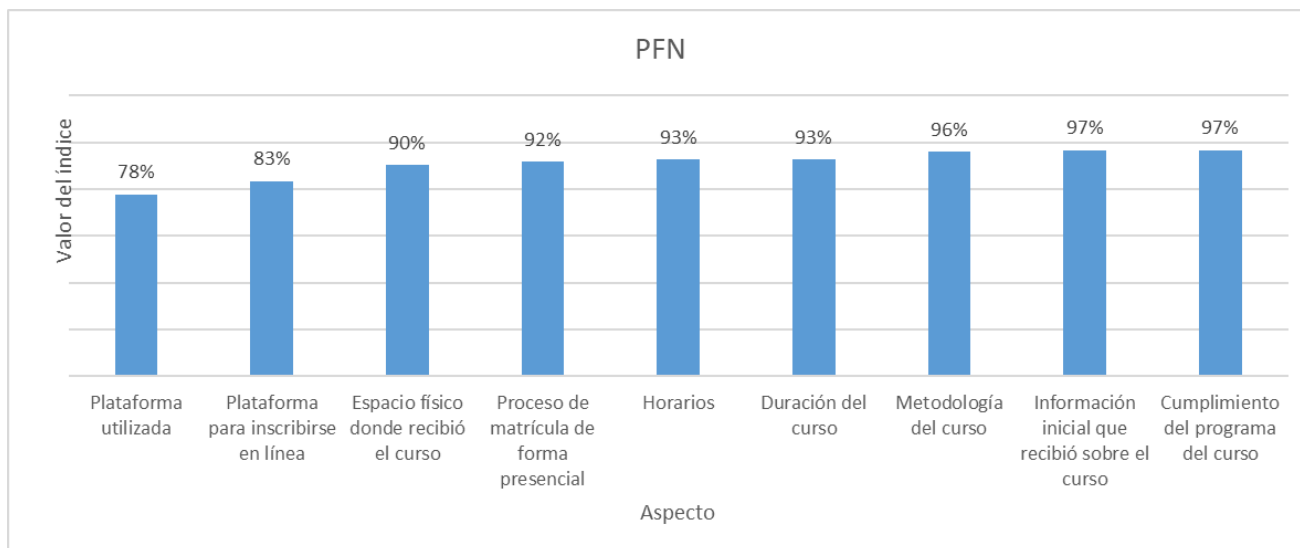


Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

En el gráfico de CSAT se observa que varios aspectos alcanzan los valores altos de satisfacción, con porcentajes de 98%, entre ellos la información inicial recibida sobre el curso, el cumplimiento del programa y la metodología utilizada. Incluso los aspectos con puntajes relativamente menores, como la plataforma para inscribirse en línea y la plataforma utilizada durante el curso,

se mantienen por encima del 80%, lo que confirma un alto nivel de satisfacción general, aunque con oportunidades de mejora específicamente en la experiencia digital.

Gráfico 106. índice PFN, Programas Educativos Municipales



Fuente: Respuestas del cuestionario de Programas Educativos Municipales, Municipalidad de Escazú 2025

Según el gráfico anterior, los aspectos vinculados a la plataforma para inscribirse en línea y, especialmente, a la plataforma utilizada durante el curso, presentan PFN más bajos con un 83% y 78% respectivamente, lo que evidencia que allí se concentran la mayoría de las experiencias de insatisfacción.

Al comprar el índice PFN con respecto a años anteriores se obtiene lo siguiente:

Tabla 22. Comparativo 2021,2024,2025 Programas Educativos Municipales

Aspecto	2025	2024	2021
Información inicial que recibió sobre el curso	97%	92%	47%
Personas instructoras	92%	90%	87%
Horarios	93%	87%	41%
Proceso de matrícula de forma presencial	92%	95%	40%

Aspecto	2025	2024	2021
Plataforma para inscribirse en línea	83%	84%	40%
Duración del curso	93%	78%	73%
Cumplimiento del programa del curso	97%	94%	60%
Metodología del curso	96%	92%	100%
Espacio físico donde recibió el curso	90%	76%	100%
Plataforma utilizada	78%	100%	-
Índice promedio PFN	91%	89%	69%

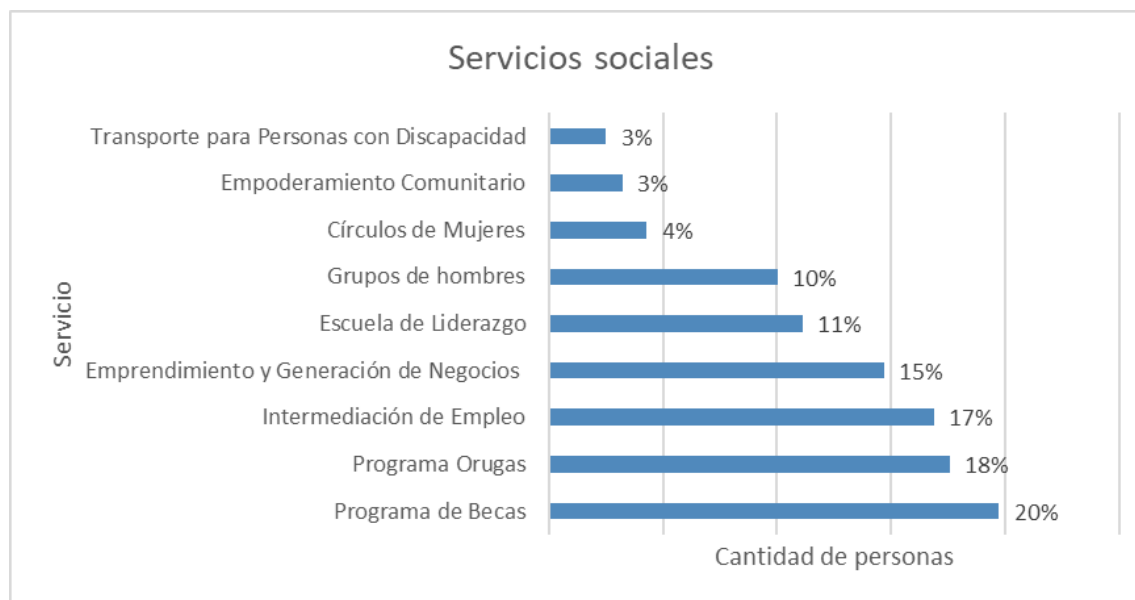
Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

Al analizar de forma general los índices PFN de los Programas Educativos Municipales para 2025 en comparación con 2024 y 2021, se observa una mejora sostenida en casi todos los aspectos evaluados. Se destaca como el mayor incremento corresponde a la duración del curso, que aumenta 15 puntos porcentuales (de 78% a 93%). El único aspecto que registra una disminución es la plataforma utilizada para impartir el curso, que pasa de 100% a 78%.

7.9. Servicio crítico 7: Servicios Sociales

Para la encuesta de satisfacción relacionada a los servicios sociales se encuestó a personas usuarias que habían recibido algún servicio. La distribución de las respuestas fue el siguiente:

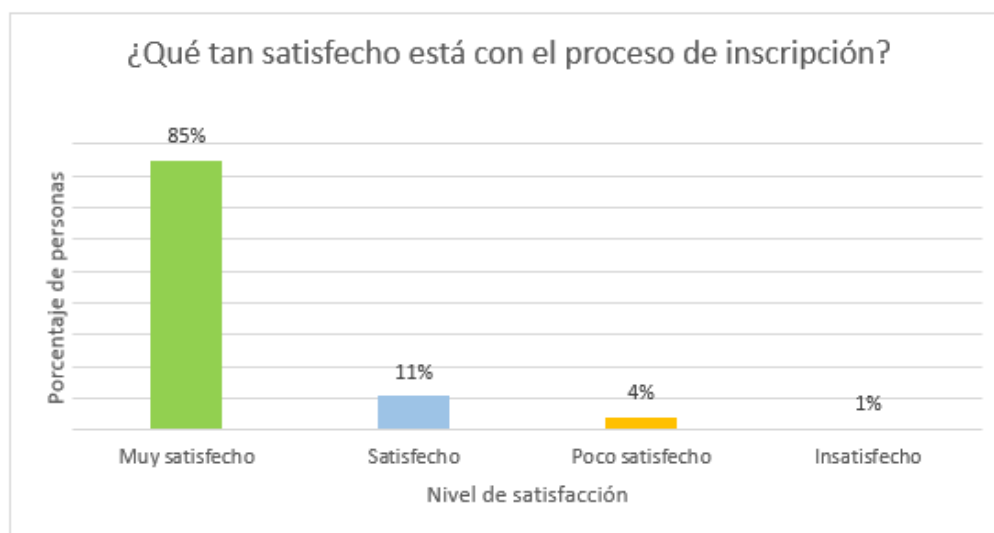
Gráfico 107. Servicios sociales evaluados



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior el 20% de las personas encuestadas habían recibido el servicio de programa de becas.

Gráfico 108. Nivel de satisfacción, procesos de inscripción

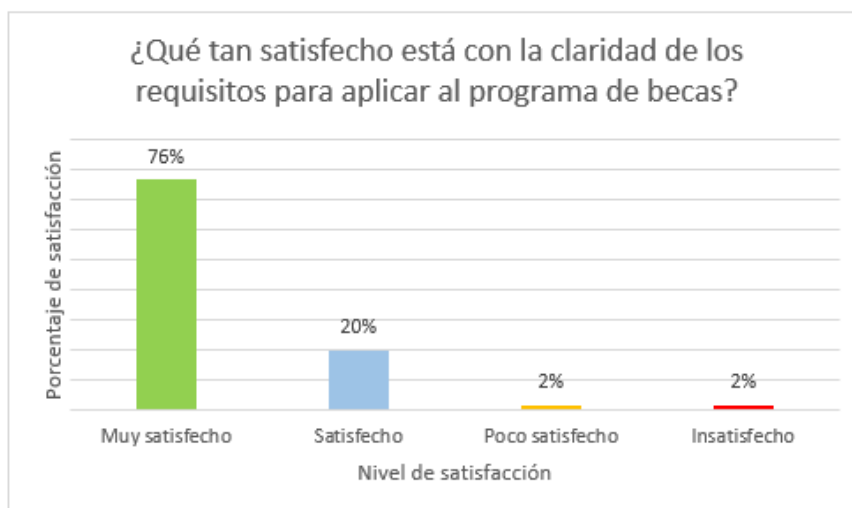


Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, la percepción sobre los procesos de inscripción (Programa de becas, Escuela de Liderazgo, Programa Orugas, Emprendimiento y Generación

de Negocios) es mayoritariamente positiva, ya que el 85% de las personas indicó estar “Muy satisfecho”. Solo un 5% manifestó algún grado de insatisfacción, señalando principalmente problemas relacionados con la claridad de la información inicial, la falta de comunicación cuando los cursos no abren o se cancelan, la dificultad de lectura en algunos materiales, así como lentitud en los procesos de respuesta y seguimiento.

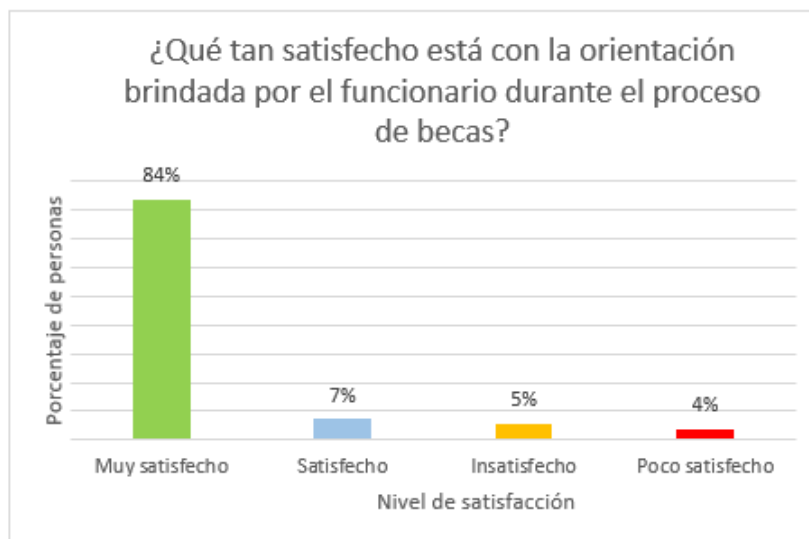
Gráfico 109. Nivel de satisfacción, claridad de los requisitos para becas



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 76% de las personas indicó estar “Muy satisfecha”. Solo un 4% manifestó algún grado de insatisfacción, señalando principalmente que los requisitos son excesivos, que no existe claridad sobre el estado del trámite, y que, en el proceso de renovación, se solicita nuevamente la misma documentación sin simplificar el procedimiento.

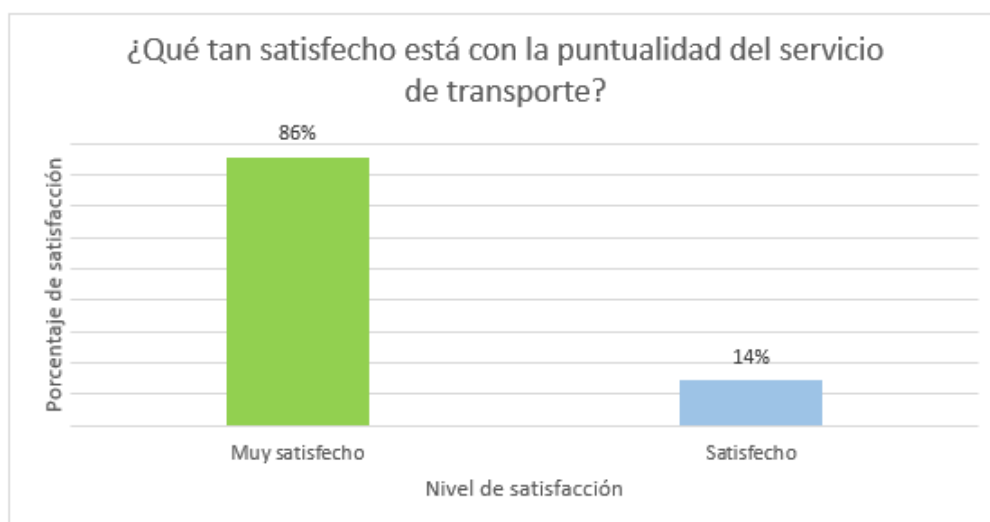
Gráfico 110. Nivel de satisfacción, orientación brindada por el funcionario



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se evidencia en el gráfico anterior, el 84% de las personas indicó estar “Muy satisfecha”. Únicamente un 9% manifestó algún nivel de insatisfacción, fundamentado principalmente en tiempos prolongados para completar el proceso, solicitudes repetidas de documentación, falta de respuesta o atención incompleta por canales como WhatsApp, escasa comunicación sobre avances, y coordinación deficiente durante las visitas.

Gráfico 111. Nivel de satisfacción, puntualidad del servicio de transporte



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, la valoración del servicio de Transporte para Personas con Discapacidad es altamente positiva. En cuanto a la puntualidad del servicio, el 86% de las

personas usuarias indicó estar “Muy satisfecho”, mientras que el 14% restante se mostró “Satisfecho”, sin registrarse niveles de insatisfacción.

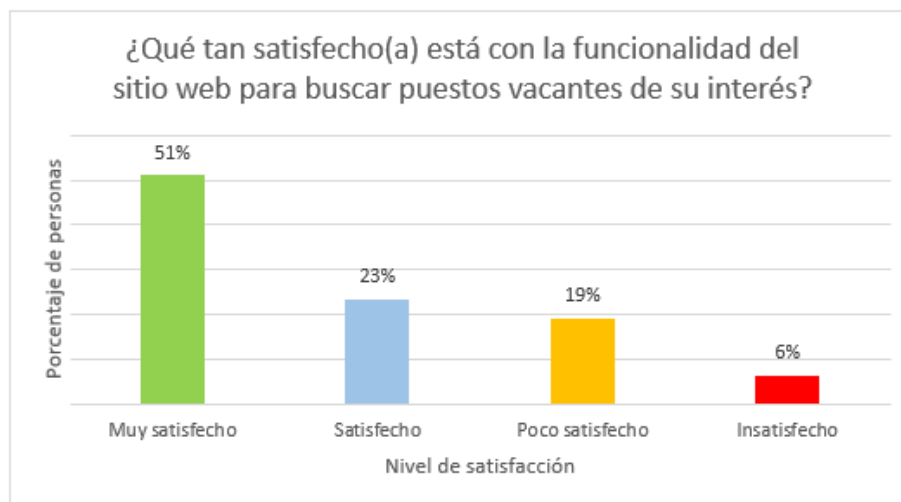
Gráfico 112. Nivel de satisfacción, trato del personal encargado de transporte



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el trato del personal encargado del transporte recibió una calificación perfecta, ya que el 100% de las personas usuarias que indicaron hacer uso del servicio manifestaron estar “Muy satisfecho”.

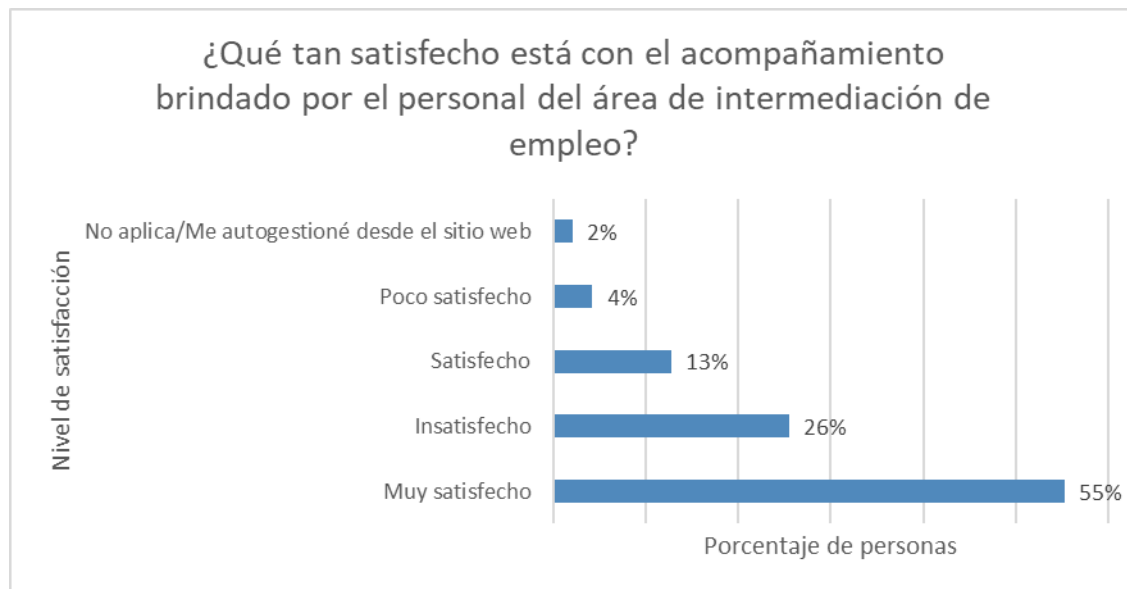
Gráfico 113. Nivel de satisfacción, funcionalidad del sitio web para búsqueda de vacantes



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 51% de las personas usuarias indicó estar “Muy satisfecha”. Sin embargo, un 19% manifestó estar “Poco satisfecho” y un 6% “Insatisfecho”, señalando principalmente falta de respuesta, poca efectividad del sitio, dificultades para encontrar empleo y ausencia de interacción o seguimiento.

Gráfico 114. Nivel de satisfacción, acompañamiento en proceso de intermediación laboral



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 55% de las personas usuarias afirmó estar “Muy satisfecho”, un 30% indicó algún motivo de insatisfacción los cuales estaban relacionados con la ausencia de acompañamiento.

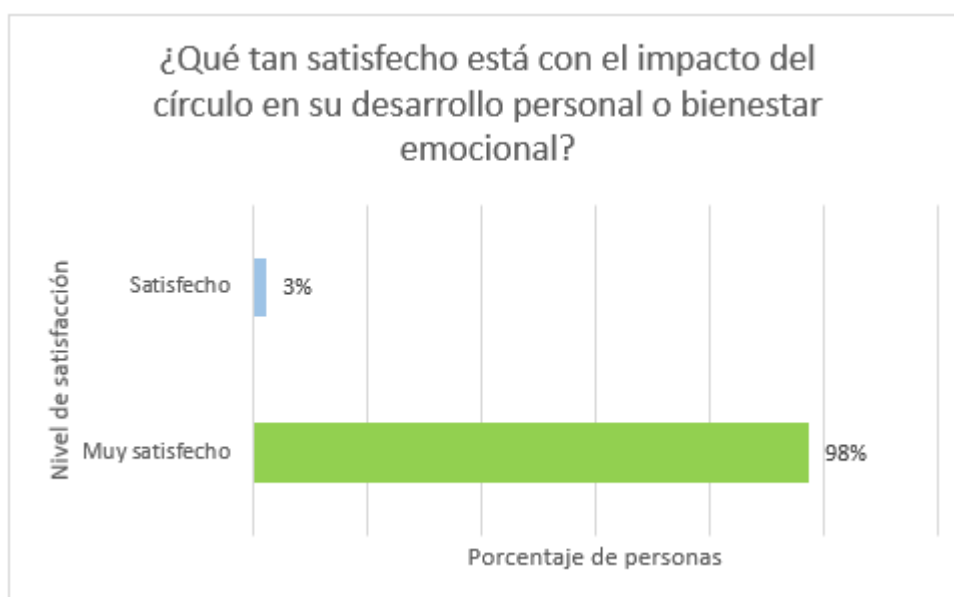
Gráfico 115. Nivel de satisfacción, temas abordados en Círculos de Mujeres



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 86% de las personas usuarias con servicios del programa de Círculos de Mujeres manifestaron “Muy satisfecho” en cuanto a los temas abordados en las sesiones.

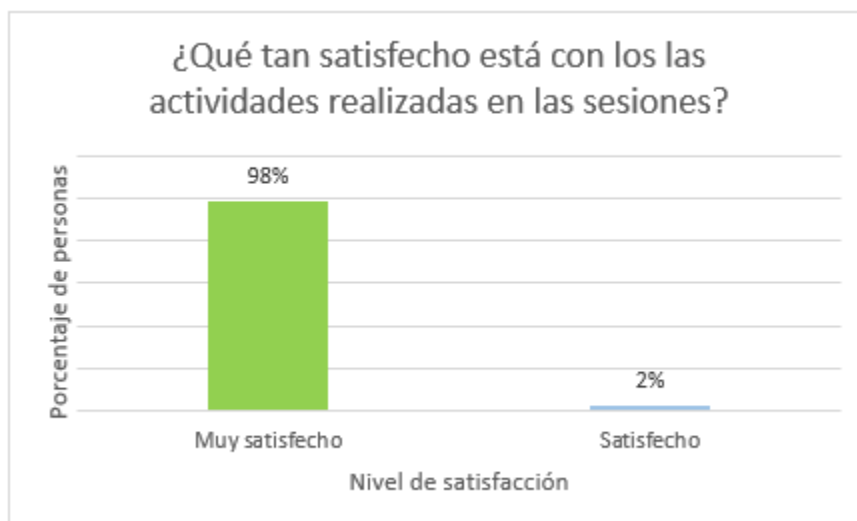
Gráfico 116. Nivel de satisfacción, impacto en el desarrollo personal o bienestar emocional



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 98% de las personas usuarias señaló estar “Muy satisfecho” con respecto al impacto del círculo en su desarrollo personal o bienestar emocional, lo que evidencia que el espacio no solo es valorado, sino que genera efectos positivos directos en las participantes.

Gráfico 117. Nivel de satisfacción, actividades realizadas en las sesiones



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, la satisfacción respecto a las actividades realizadas en las sesiones (Empoderamiento Comunitario, Programa Orugas) es mayoritariamente positiva, ya que el 98% de las personas indicó estar “Muy satisfecho”.

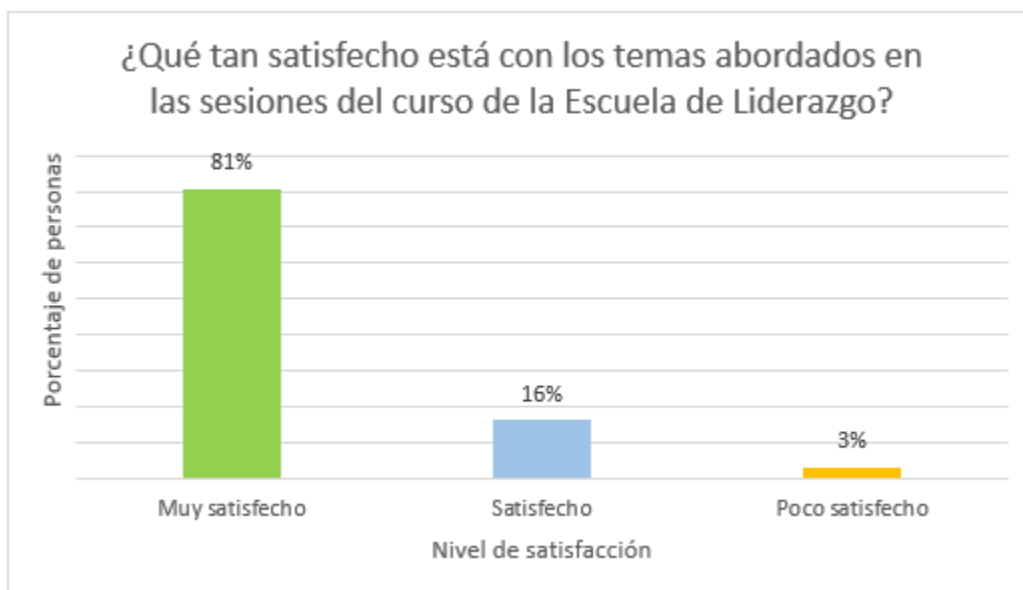
Gráfico 118. Nivel de satisfacción, impacto del programa en el desarrollo comunal



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el impacto del programa en el desarrollo comunal se valora muy positivamente, ya que el 89% de las personas indicó estar “Muy satisfecha” y no se obtuvieron sin registros de insatisfacción.

Gráfico 119. Nivel de satisfacción, temas abordados en Escuela de Liderazgo



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, el 81% indicó estar “Muy satisfecho” con respecto a los temas abordados en las sesiones del curso de la Escuela de Liderazgo. El único motivo de insatisfacción estaba relacionado a que no se lograron abarcar todos los temas.

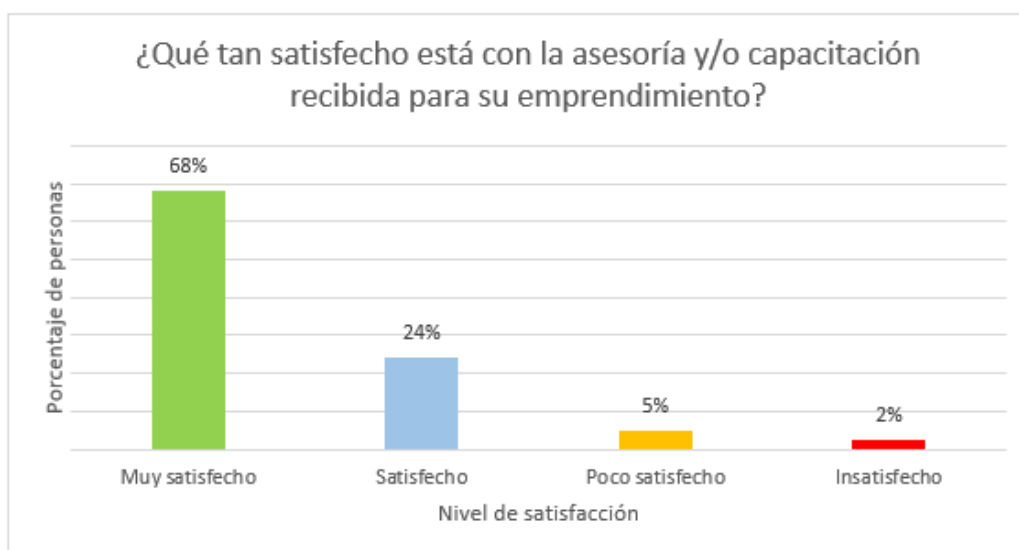
Gráfico 120. Nivel de satisfacción, desempeño de los facilitadores o instructores



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 91% de las personas indicaron estar “Muy satisfecho” con respecto al desempeño de los facilitadores o instructores (Escuela de Liderazgo, Programa Orugas). Solo un 1% manifestó estar “Poco satisfecho”.

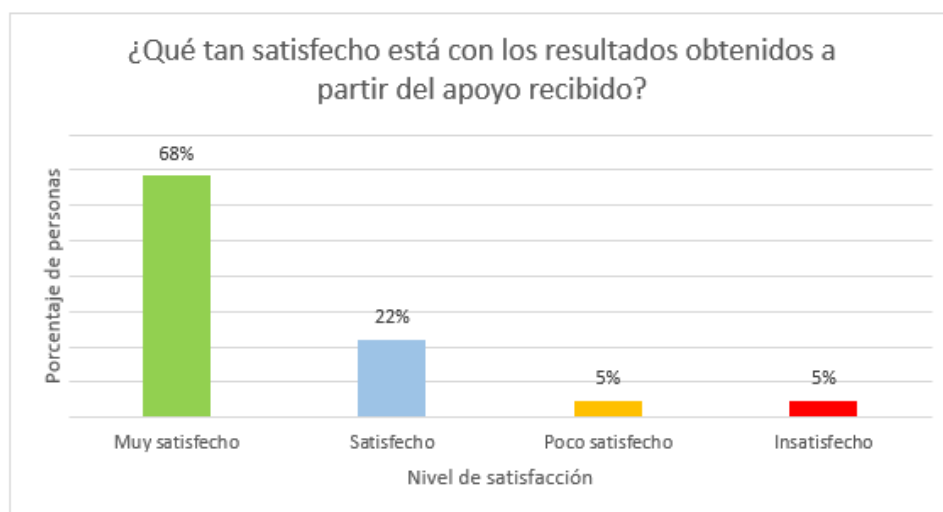
Gráfico 121. Nivel de satisfacción, asesoría y/o capacitación para emprendimientos



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 68% de las personas indicó estar “Muy satisfecho” con respecto a la asesoría y/o capacitación recibida para su emprendimiento. Solo un 7% reportó alguna insatisfacción. Entre los motivos de insatisfacción mencionados destacan aspectos como la falta de modalidad virtual u horarios alternativos y la percepción de que los temas impartidos no se ajustan a las necesidades reales del emprendimiento.

Gráfico 122. Nivel de satisfacción, resultados obtenidos a partir del apoyo recibido



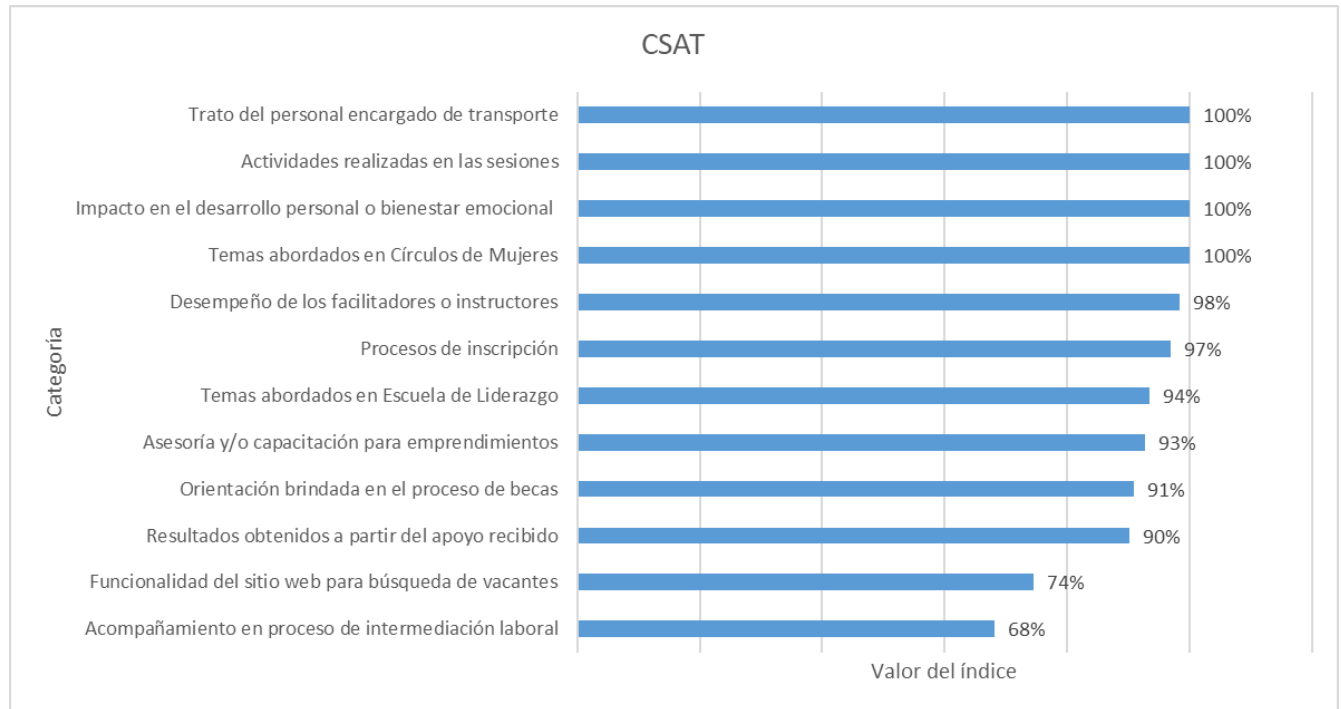
Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 68% de personas usuarias se encuentra en la categoría “Muy satisfecho”. Solo un 10% expresó alguna insatisfacción. Los motivos de insatisfacción se vinculan con circunstancias personales o limitaciones ajenas al servicio, tales

como la imposibilidad de asistir por responsabilidades de cuidado, dificultades económicas para continuar con el emprendimiento y falta de tiempo para implementar lo aprendido.

Al calcular el índice CSAT se obtiene lo siguiente:

Gráfico 123. Índice CSAT, Servicios Sociales



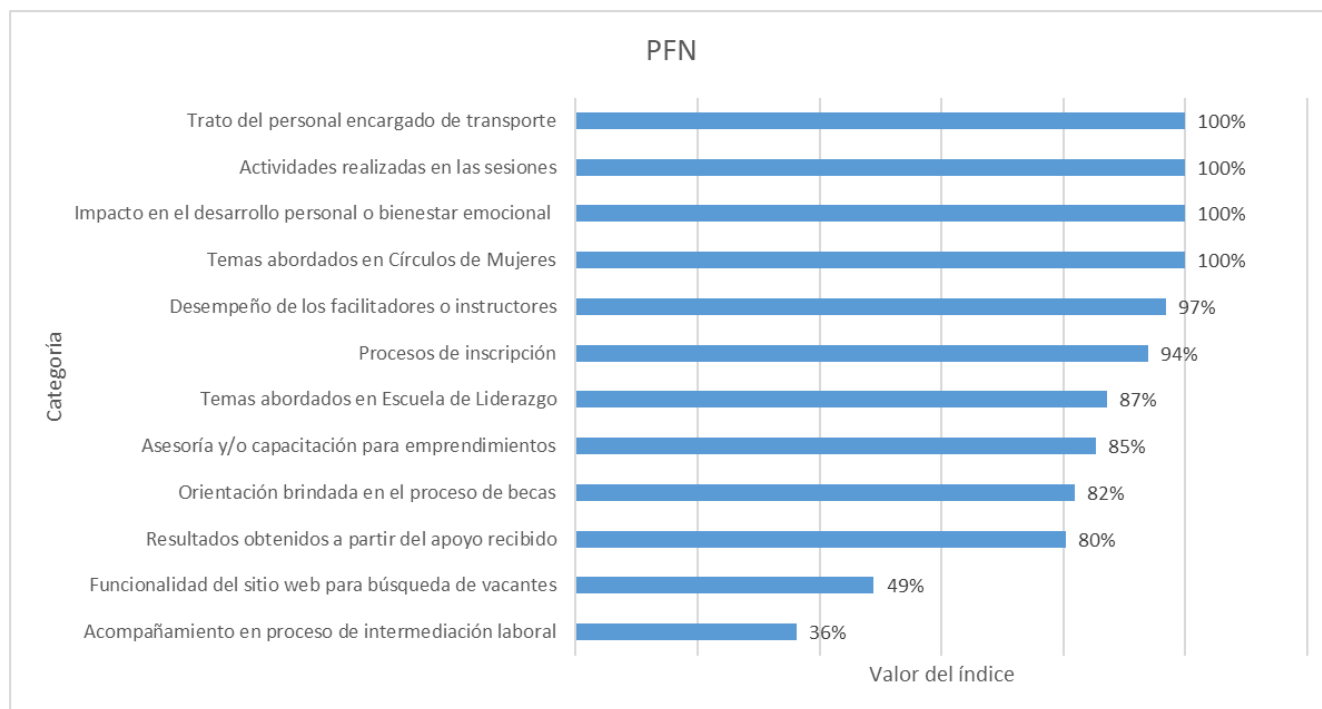
Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior muestra que, en la mayoría de los aspectos evaluados, se alcanza un índice del 100%. Los aspectos con menor satisfacción relativa son el Acompañamiento en procesos de intermediación laboral (68%) y la Funcionalidad del sitio web para búsqueda de vacantes (74%),

los cuales representan las áreas con mayores oportunidades de mejora dentro del conjunto de aspectos evaluados.

Por otro lado, en cuanto al índice PFN se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 124. Índice PFN, Servicios Sociales

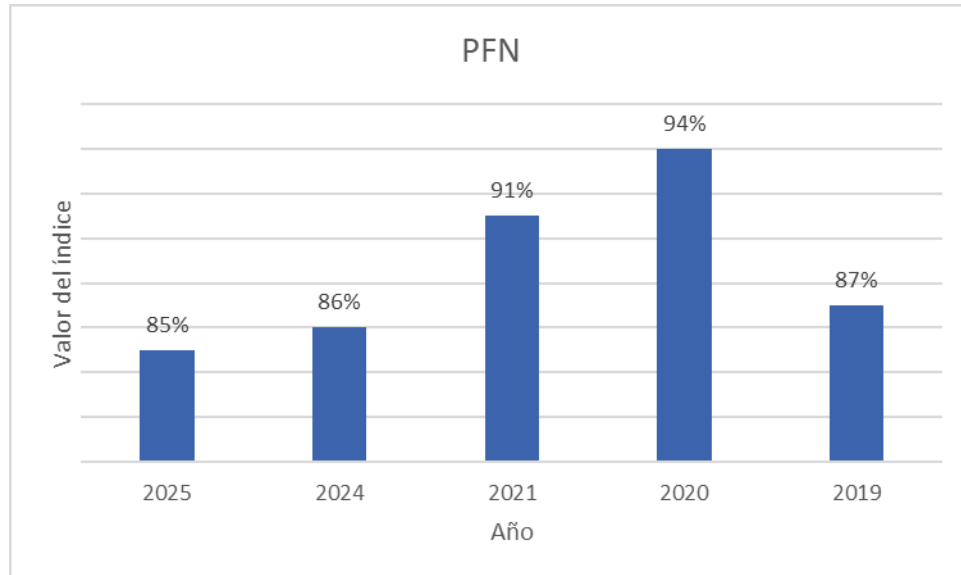


Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico anterior evidencia que varios aspectos alcanzaron evaluaciones máximas (100%). Por otro lado, las valoraciones más bajas se observan en Acompañamiento en procesos de intermediación laboral (36%) y en la Funcionalidad del sitio web para búsqueda de vacantes

(49%), que concentran la mayor proporción de experiencias negativas y constituyen las principales oportunidades de mejora dentro del conjunto de aspectos evaluados.

Gráfico 125. Comparativo 2019,2020,2021,2024,2025 Servicios Sociales



Fuente: Respuestas del cuestionario de Servicios Sociales, Municipalidad de Escazú 2025

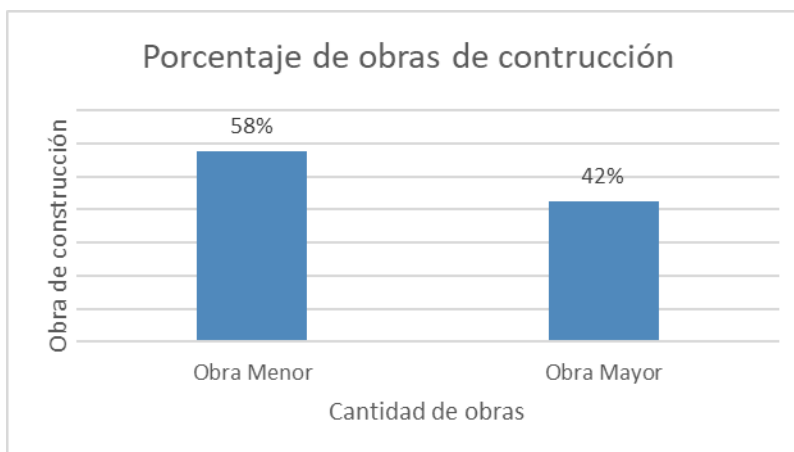
El comportamiento histórico del índice PFN promedio evidencia una tendencia descendente en los últimos años: después de alcanzar su punto más alto en 2020 con un 94%.

No obstante, es importante señalar que la encuesta aplicada en 2025 fue completamente reestructurada, lo cual influye en la comparabilidad directa con años anteriores. A diferencia del informe previo, este año se logró una segmentación detallada por cada aspecto evaluado en servicios sociales, lo que permite identificar con mayor precisión aquellos elementos que requieren mejora.

7.10. Servicio crítico 8: Permisos de Construcción

Para el cuestionario del área de permisos de construcción se consultó a las personas usuarias sobre el tipo de trámite que realizaron. Los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 126. Tipo de trámite realizado

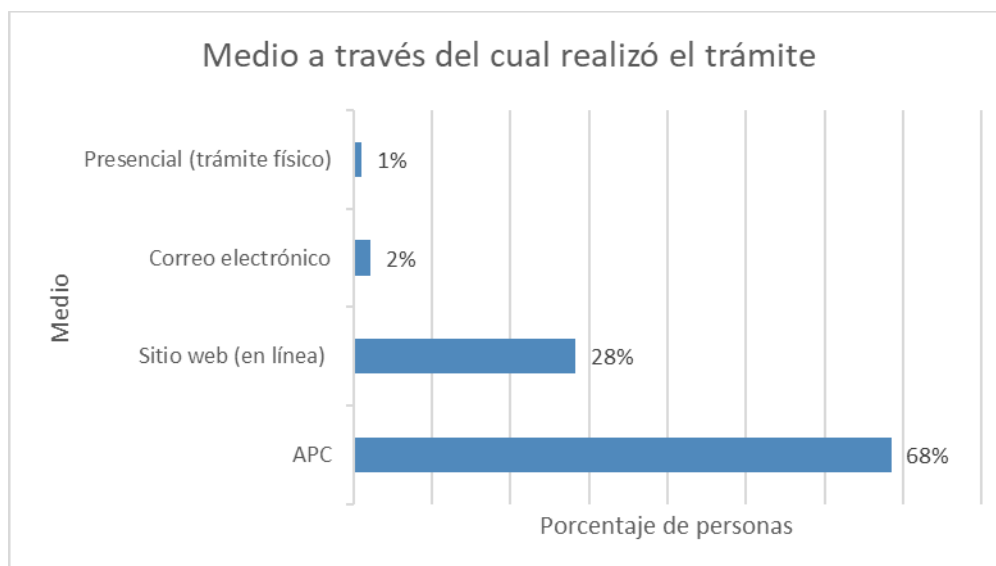


Fuente: Respuestas del cuestionario de Permisos de Construcción, Municipalidad de Escazú
2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 58% de las personas encuestadas indicó que tramitó un permiso por obra menor.

Posteriormente, se les consultó cuál fue el medio por el cual realizaron el trámite del permiso de construcción, obteniéndose los siguientes resultados:

Gráfico 127. Medios a través del cual se realizó el trámite



Fuente: Respuestas del cuestionario de Permisos de Construcción, Municipalidad de Escazú
2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 68% de las personas encuestadas indicó que realizó el trámite a través de APC.

Se consultó acerca de la satisfacción con respecto al servicio brindado por el funcionario en términos de disposición para atender el trámite, esto únicamente para la persona que indicó haber realizado el trámite de forma presencial, la cual manifestó estar “Muy satisfecha”.

Posteriormente, se consultó si habían realizado alguna consulta a través de medios alternativos como teléfono, correo electrónico o ventanilla. Los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 128. Nivel de satisfacción, atención recibida en términos de claridad de respuesta

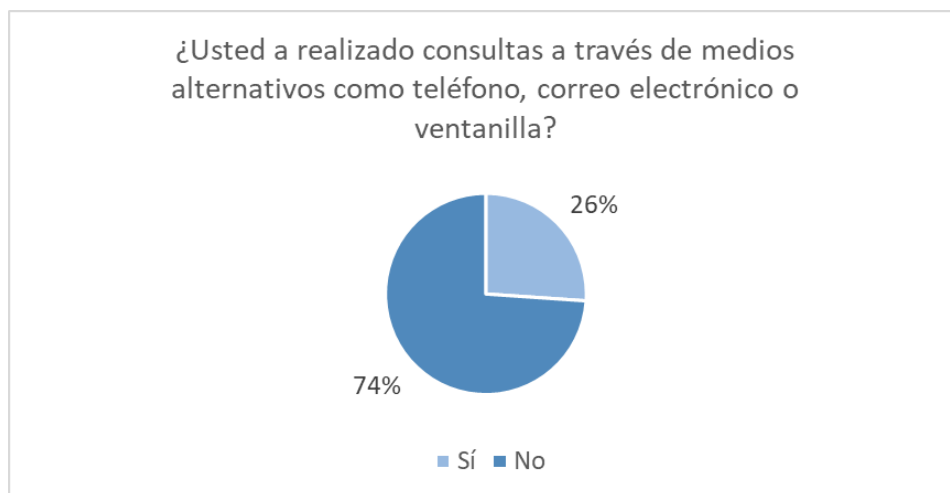


Fuente: Respuestas del cuestionario de Permisos de Construcción, Municipalidad de Escazú
2025

Como se puede observar, el 63% de las personas encuestadas indicaron la opción “Muy satisfecho” con respecto a la atención recibida en términos de claridad de respuesta.

Posteriormente, se consultó si habían realizado alguna consulta a través de medios alternativos como teléfono, correo electrónico o ventanilla, los resultados fueron los siguientes:

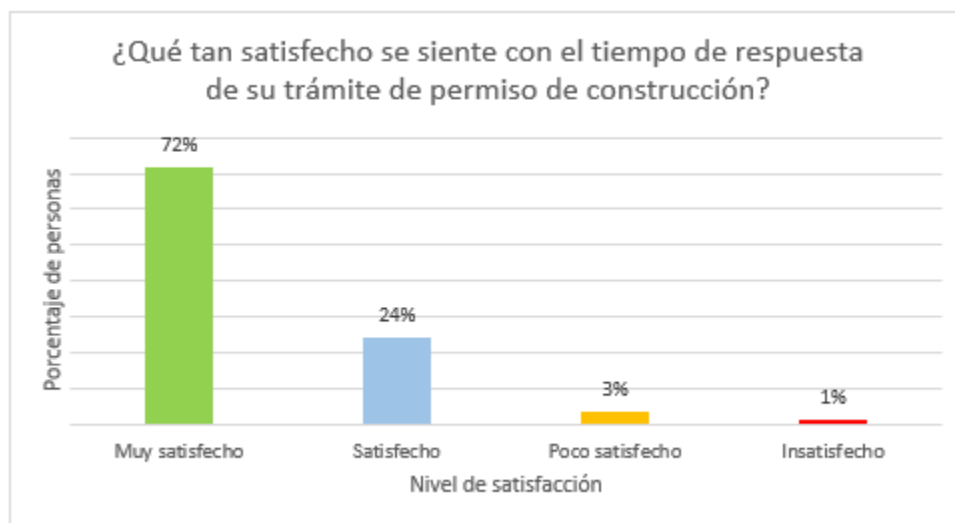
Gráfico 129. Usuarios que han realizado consultas por medios alternativos



Fuente: Respuestas del cuestionario de Permisos de Construcción, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede observar en el gráfico anterior, el 26% de las personas encuestadas indicó haber realizado alguna consulta por medios alternativos como teléfono, correo electrónico o ventanilla.

Gráfico 130. Nivel de satisfacción, tiempo de respuesta



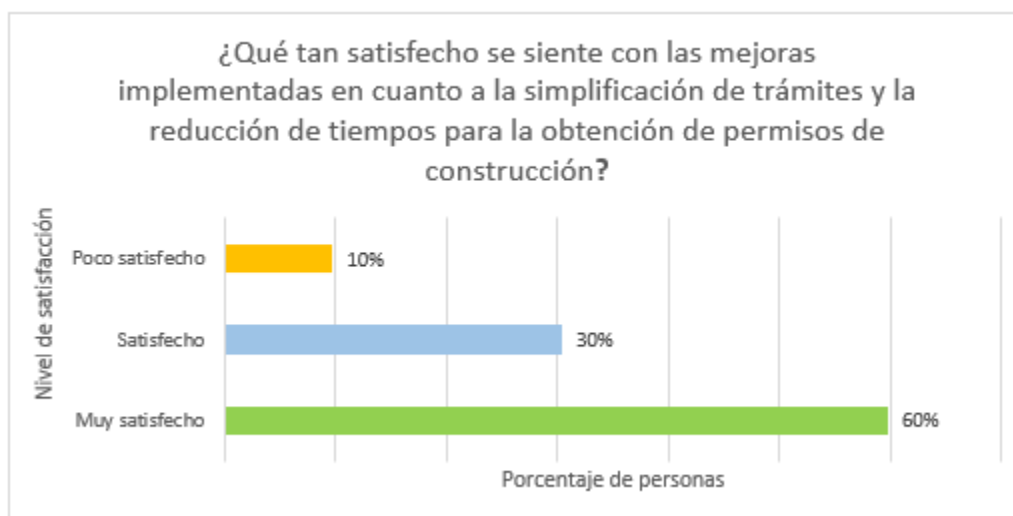
Fuente: Respuestas del cuestionario de Permisos de Construcción, Municipalidad de Escazú 2025

Según el gráfico anterior, el 72% de quienes realizaron consultas mediante medios alternativos indicaron estar dentro de la categoría "Muy satisfecho". Algunos motivos de insatisfacción

descritos por las personas usuarias estaban relacionados al Excesivo tiempo para hacer la notificación y la cantidad de requisitos por realizar.

Posteriormente, se consultó sobre la satisfacción con respecto al tiempo de respuesta del trámite de permiso de construcción.

Gráfico 131. Nivel de satisfacción, mejoras implementadas

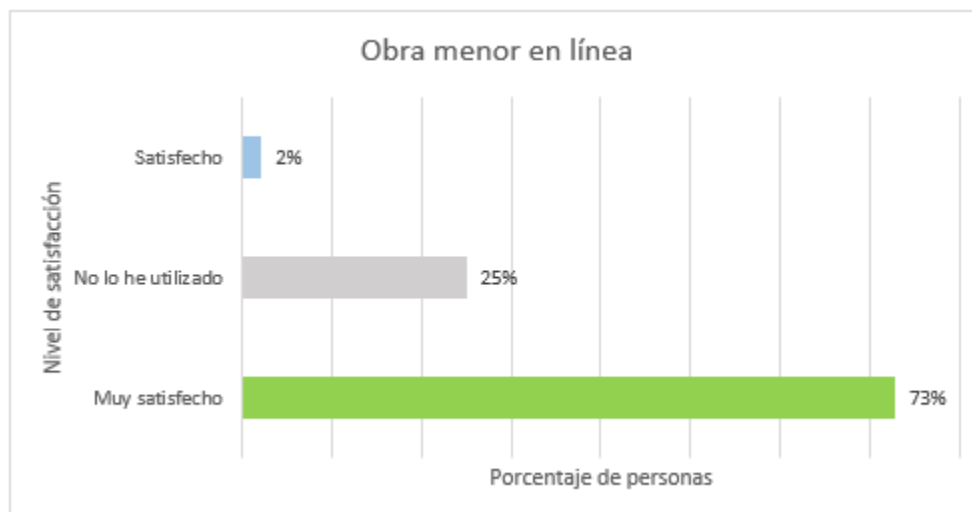


Fuente: Respuestas del cuestionario de Permisos de Construcción, Municipalidad de Escazú
2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, el 60% de las personas encuestadas indicó estar en la categoría “Muy satisfecho”, mientras que los motivos de insatisfacción estuvieron relacionados con la solicitud de requisitos adicionales, falta de claridad en las respuestas y necesidad de acudir repetidamente a oficinas para resolver dudas.

Por último, se consultó si habían utilizado trámites complementarios a los permisos de construcción, tales como Obra Menor en Línea y Certificación de Uso de Suelo. Los resultados fueron los siguientes:

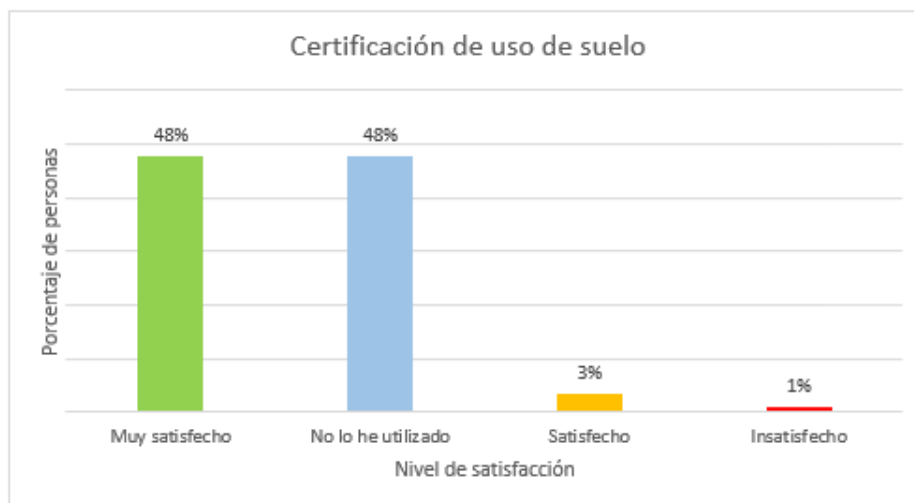
Gráfico 132. Nivel de satisfacción, tramite complementario: Obra Menor en línea



Fuente: Respuestas del cuestionario de Permisos de Construcción, Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior 25% de las personas encuestadas indicaron no haber realizado un trámite complementario de obra menor en línea. Además, el 73% de las personas encuestadas indicaron estar “Muy satisfecho” con la realización de trámites complementarios de obra menor en línea.

Gráfico 133. Nivel de satisfacción, tramite complementario: Certificación de uso de suelo

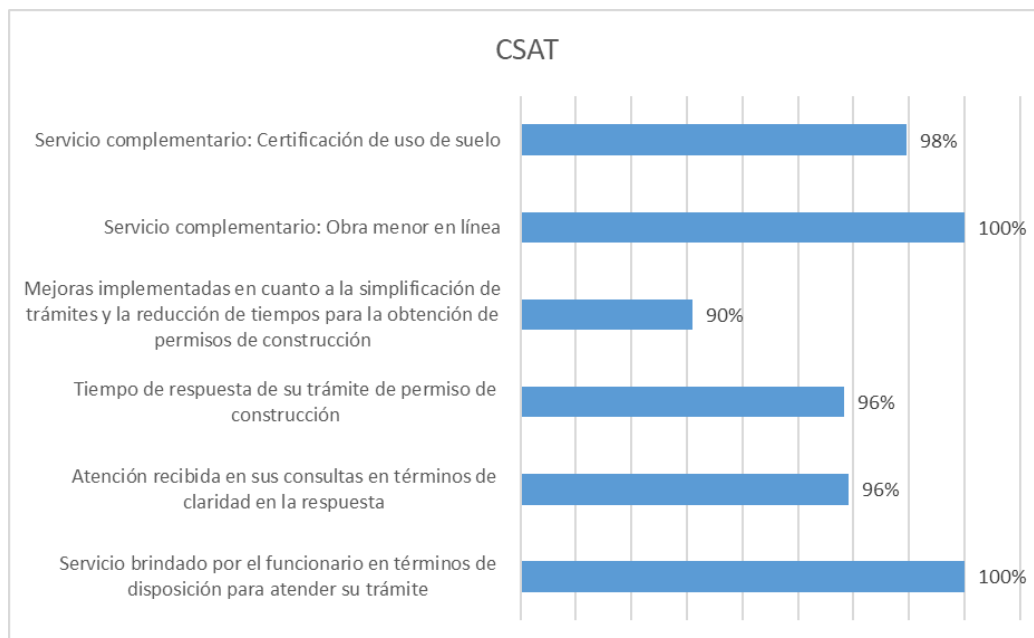


Fuente: Respuestas del cuestionario de Permisos de Construcción, Municipalidad de Escazú
2025

Como se puede ver en el gráfico anterior 48% de las personas encuestadas indicaron no haber realizado un trámite complementario de certificación de uso de suelo. Además, el 48% de las personas encuestadas indicaron estar “Muy satisfecho” con la realización de trámites complementarios de certificación de uso de suelo.

Además, se calculó el índice CSAT y el índice PFN y se obtuvieron los siguientes resultados:

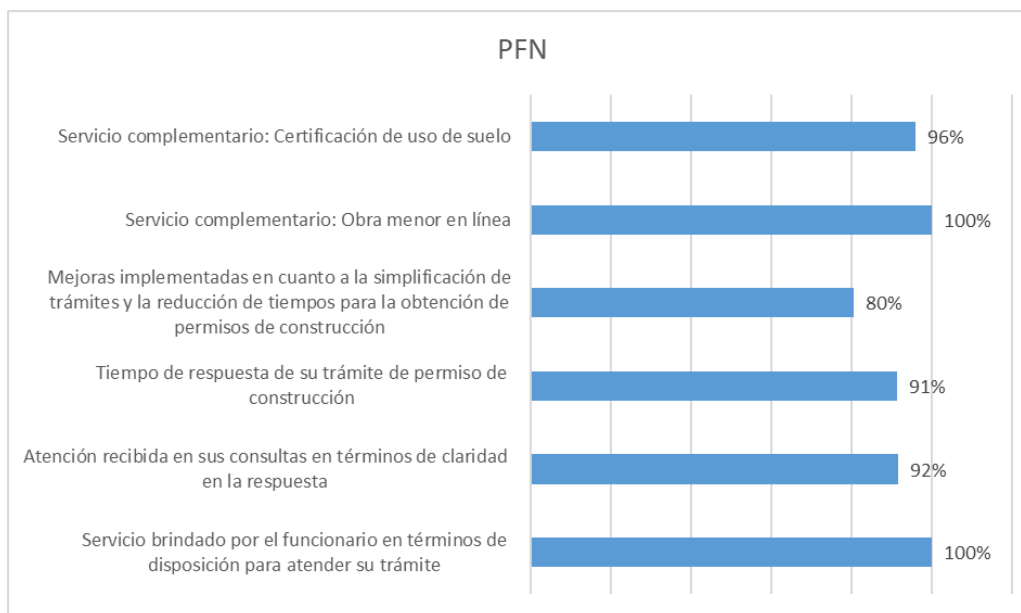
Gráfico 134. Índice CSAT, Permisos de Construcción



Fuente: Respuestas del cuestionario de Permisos de Construcción, Municipalidad de Escazú
2025

Como se puede observar en el gráfico anterior, destacan los servicios de “Obra menor en línea” y el servicio brindado por el funcionario en términos de disposición, ambos con 100% de satisfacción. El porcentaje más bajo corresponde a la valoración de las mejoras en simplificación de trámites, aunque aun así mantiene un resultado favorable del 90%, lo cual muestra que, si bien existe satisfacción general, este es el aspecto con mayor oportunidad de mejora dentro del conjunto evaluado.

Gráfico 135. Índice PFN, Permisos de Construcción



Fuente: Respuestas del cuestionario de Permisos de Construcción, Municipalidad de Escazú
2025

Como se puede observar en el gráfico anterior, el valor más bajo corresponde a la percepción sobre las mejoras implementadas en simplificación de trámites, con 80%, lo que, si bien representa una valoración positiva, sugiere un área que requiere fortalecerse, especialmente considerando que en este índice se incorporan tanto satisfacciones como elementos de insatisfacción directamente mencionados por las personas usuarias.

Al comparar los índices promedio PFN se obtiene lo siguiente:

Aspecto	2025	2024	2021	2020	2019	2018
Atención recibida en consultas (respuesta oportuna, claridad del lenguaje y ausencia de tecnicismos)	92%	100%	62%	79%	60%	3%
Servicio del funcionario (atención, claridad y cortesía)	92%	100%	92%	71%	40%	33%
Tiempo de respuesta del trámite	91%	64%	31%	43%	25%	17%
Mejoras en la simplificación y agilización de trámites	80%	56%	54%	69%	—	—

Aspecto	2025	2024	2021	2020	2019	2018
Trámites complementarios a permisos de construcción realizados en línea	98%	82%	92%	100%	—	—
Índice promedio PFN	90%	80%	69%	71%	45%	6%

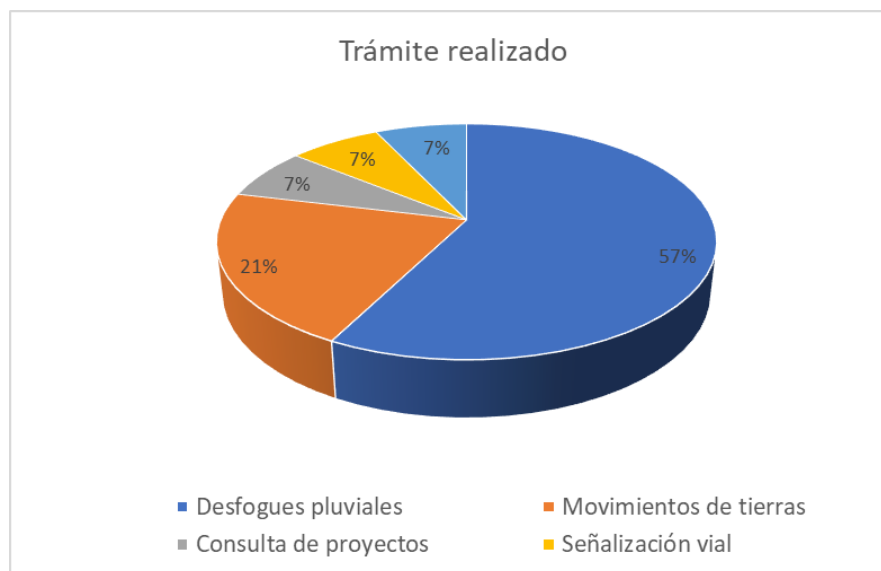
Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

Al analizar la evolución histórica de los índices PFN del trámite de permisos de construcción, se evidencia que los mayores avances se presentan en las mejoras de simplificación y agilización de trámites (que pasan de 56% a 80%) y en los trámites complementarios realizados en línea (de 82% a 98%), así como en el tiempo de respuesta del trámite (de 64% a 91%).

La atención recibida en consultas disminuye de 100% a 92%, y el servicio del funcionario (atención, claridad y cortesía) también pasa de 100% a 92%. Si bien estos descensos son leves, evidencian áreas puntuales donde puede reforzarse la consistencia en la comunicación, el acompañamiento y la calidad de la interacción con las personas usuarias, con el fin de recuperar los niveles alcanzados en el año anterior.

7.11. Servicio crítico 9: Construcción de Obras Públicas

Gráfico 136. Trámite realizado, Construcción de Obras Públicas

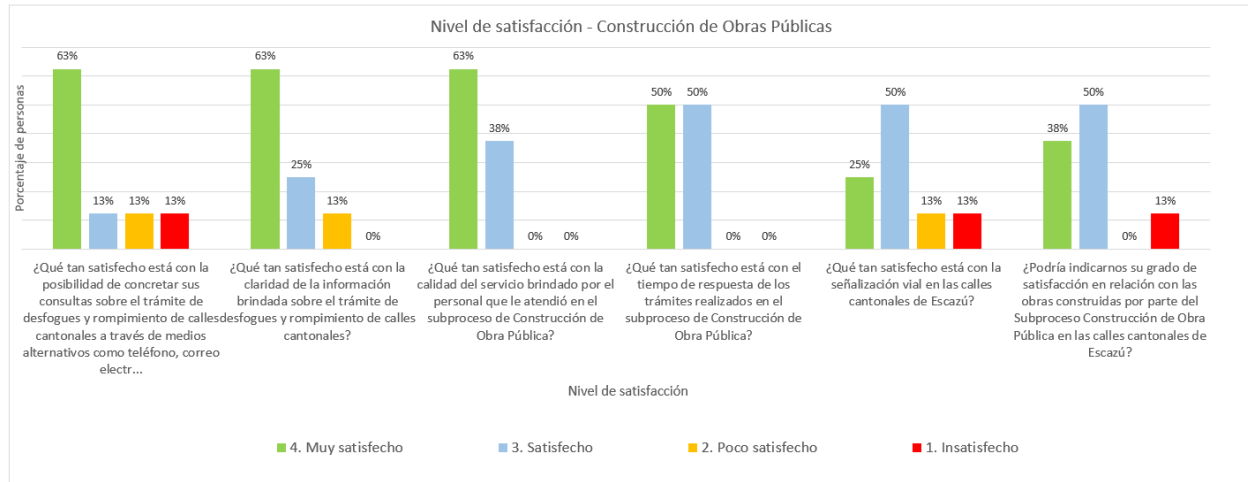


Fuente: Respuestas del cuestionario de Construcción de Obras Públicas, Municipalidad de Escazú 2025

Se les consultó a los usuarios sobre el último trámite el gráfico anterior muestra que la mayoría de las gestiones se relacionan con desfogues pluviales, las cuales representan el 57% del total

de solicitudes. En segunda posición destacan los trámites vinculados con movimientos de tierras, que reúnen un 21% de las respuestas. Con menor frecuencia, cada uno con un 7%, se registraron consultas relacionadas con proyectos de construcción de vías públicas, señalización y estudios viales.

Gráfico 137. Nivel de satisfacción, Construcción de Obras Públicas



Fuente: Respuestas del cuestionario de Construcción de Obras Públicas, Municipalidad de Escazú 2025

Los resultados del gráfico anterior muestran que el 63% de las personas se encuentran muy satisfechas con la posibilidad de concretar consultas mediante medios alternativos, porcentaje que se repite para la claridad de la información y para la calidad del servicio brindado por el

personal. En cuanto al tiempo de respuesta, el nivel de muy satisfecho alcanza un 50%, mientras que la señalización vial obtiene un 25%, y las obras construidas un 38%.

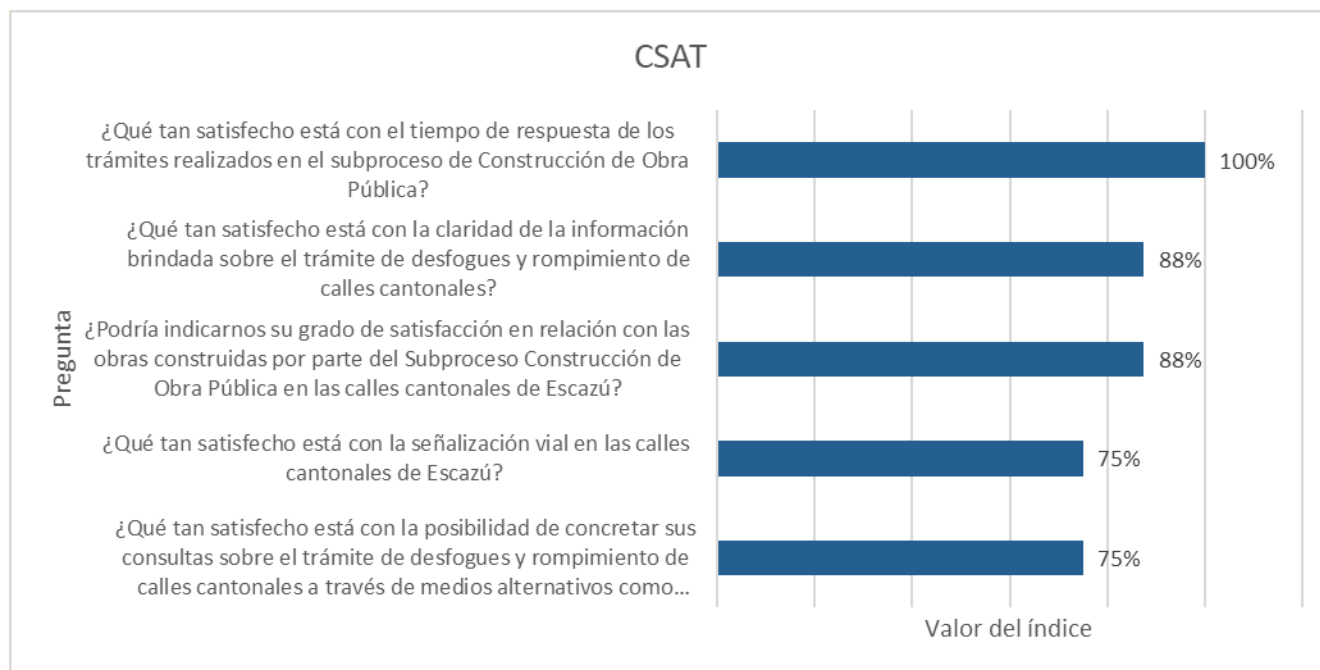
La insatisfacción por parte de los usuarios encuestados se define en la siguiente tabla:

Tabla 23. Insatisfacción en Construcción de Obras Públicas

Insatisfacción trámites en línea	Insatisfacción con la claridad de la información	Insatisfacción en señalización vial	Insatisfacción
La página no funciona, un archivo pesado no funciona.	No responden	Por ahora no ha llegado al proceso	En el trámite de construcción falta siempre información, que sean más claros. y los arreglos deberían hacerlos de noche para evitar o disminuir caos vial en el día
Cuesta que contesten por teléfono		Sería mejor arreglar las calles de noche, por las presas del día	

Fuente: Respuestas del cuestionario de Construcción de Obras Públicas, Municipalidad de Escazú 2025

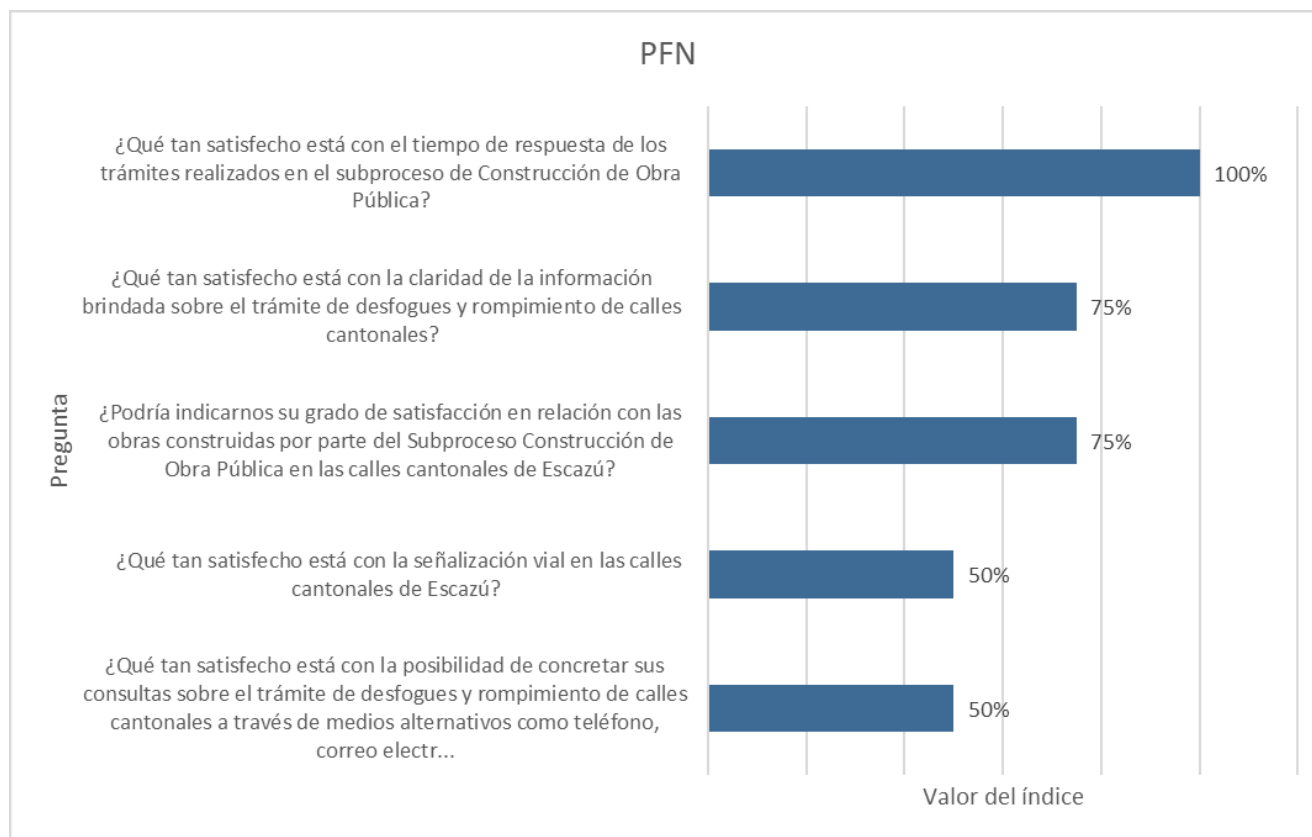
Gráfico 138. Índice CSAT, Construcción de Obras Públicas



Fuente: Respuestas del cuestionario de Construcción de Obras Públicas, Municipalidad de Escazú 2025

Los resultados de satisfacción (CSAT) como se observa en el gráfico anterior muestran que el tiempo de respuesta y la calidad del servicio del subproceso de Construcción de Obra Pública alcanzan los valores más altos, ambas con un 100%, siguiendo con la claridad de la información con un 88%.

Gráfico 139. Índice PFN, Construcción de Obras Públicas



Fuente: Respuestas del cuestionario de Construcción de Obras Públicas, Municipalidad de Escazú 2025

En cuanto al indicador PFN, como se observa en el gráfico anterior el tiempo de respuesta y la calidad del servicio alcanzan el 100%, constituyéndose como los aspectos mejor evaluados. A continuación, se ubica la claridad de la información con un 75%.

Al comparar los índices promedio PFN se obtiene lo siguiente:

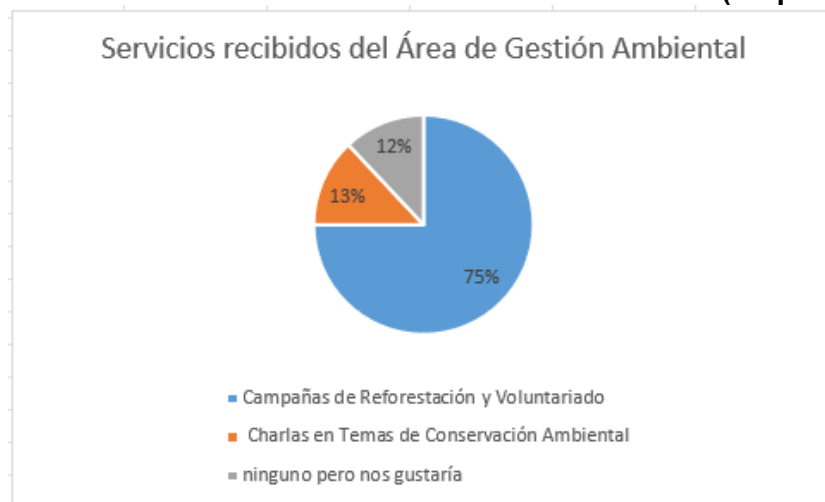
Tabla 24. Índices promedio PFN - Construcción de obras públicas

Aspecto	2025	2024	2021
Atención recibida en consultas (Claridad de la información)	75%	67%	80%
Calidad del servicio	100%	100%	60%
Tiempo de respuesta	100%	100%	40%
Señalización vial	50%	97%	74%
Concretar trámites en línea	50%	-	-
Índice promedio PFN	75%	91%	64%

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

7.12. Servicio crítico 10: Gestión Ambiental (Empresas)

Gráfico 140. Servicios del Área de Gestión Ambiental (Empresas)



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión Ambiental A (Empresas), Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior la mayoría de las personas encuestadas indicó haber participado en campañas de reforestación y voluntariado (75%). Por su parte, un 13% ha participado en charlas sobre temas ambientales, mientras que otro 12% manifestó no haber participado en ninguna actividad.

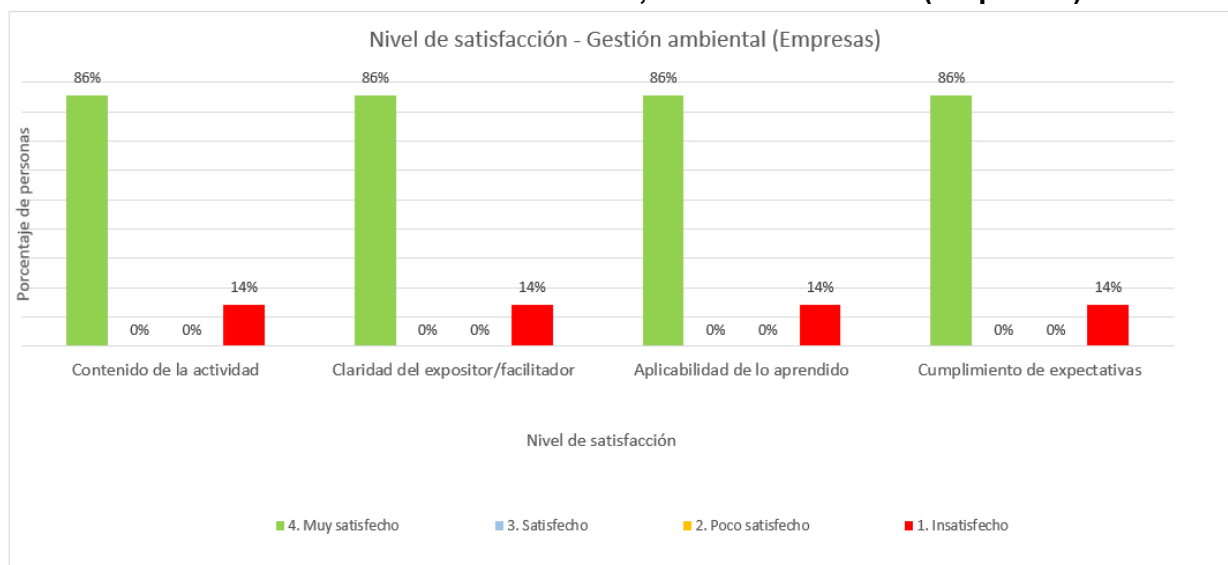
Gráfico 141. Último servicio recibido, Gestión Ambiental (Empresas)



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión Ambiental A (Empresas), Municipalidad de Escazú 2025

A los encuestados de les consulto sobre el último servicio recibido del Área de Gestión Ambiental, como se observa en el gráfico anterior el 85% de las personas encuestadas señaló haber participado en campañas de reforestación y voluntariado y el otro 15% pertenece a personas que no han participado en ninguno, pero les gustaría participar.

Gráfico 142. Nivel de satisfacción, Gestión Ambiental (Empresas)

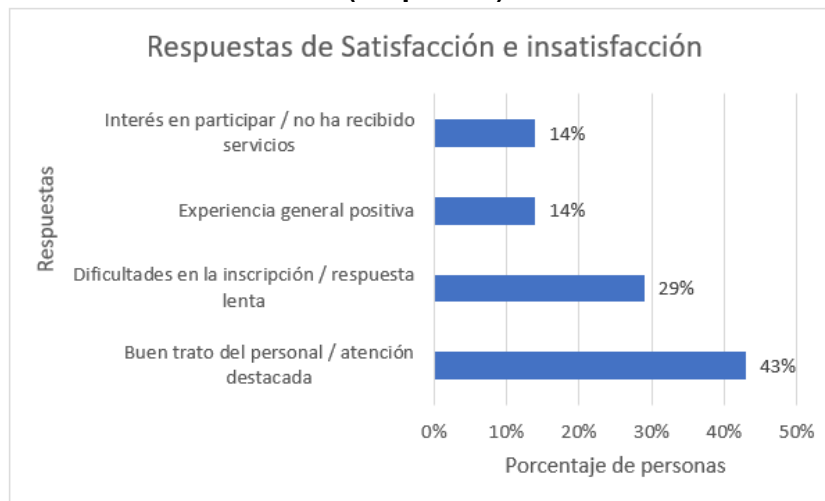


Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión Ambiental A (Empresas), Municipalidad de Escazú 2025

Según el gráfico anterior la mayoría de los participantes evaluaron positivamente la actividad en todos los criterios considerados. Un 86% expresó estar muy satisfecho con el contenido de la actividad, la claridad del expositor o facilitador, la aplicabilidad de lo aprendido y el cumplimiento de sus expectativas. En contraste, un 14% manifestó estar insatisfecho en cada uno de estos

aspectos, mientras que no se registraron respuestas en los niveles intermedios de satisfacción (satisfecho o poco satisfecho).

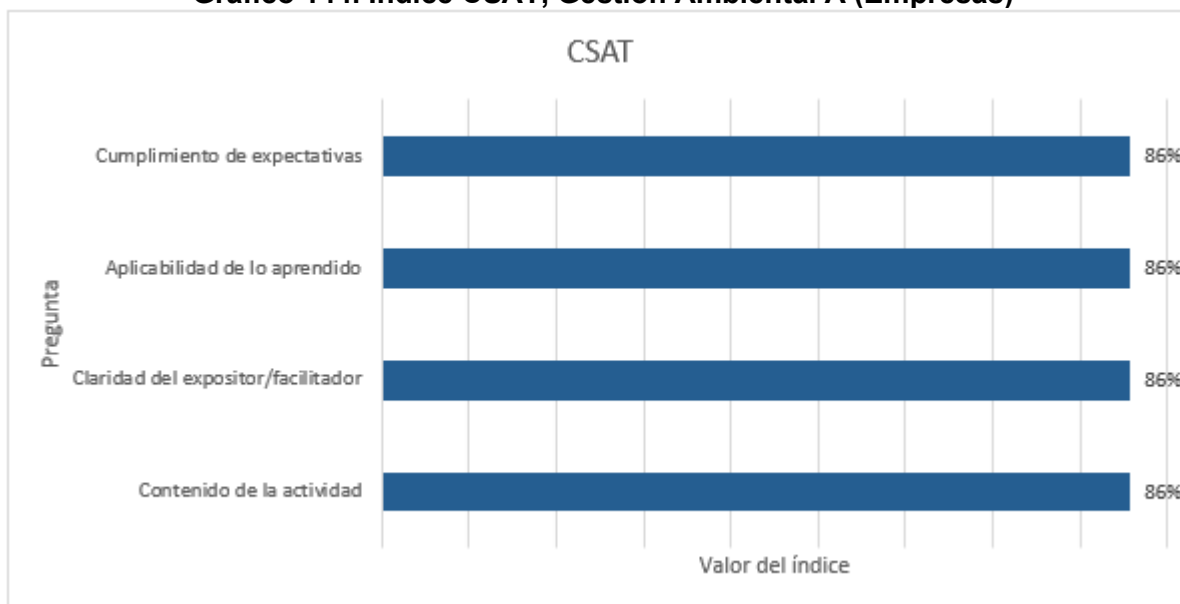
Gráfico 143. Respuestas de satisfacción en insatisfacción, Gestión Ambiental (Empresas)



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión Ambiental A (Empresas), Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico evidencia que las opiniones de los participantes se distribuyen entre experiencias positivas y aspectos por mejorar. El 43% destacó el buen trato del personal y la atención recibida, siendo este el aspecto mejor valorado. Un 29% señaló dificultades en la inscripción o respuestas lentas. Por otro lado, tanto el interés en participar o no haber recibido servicios como la experiencia general positiva fueron mencionados por un 14% de los participantes cada uno.

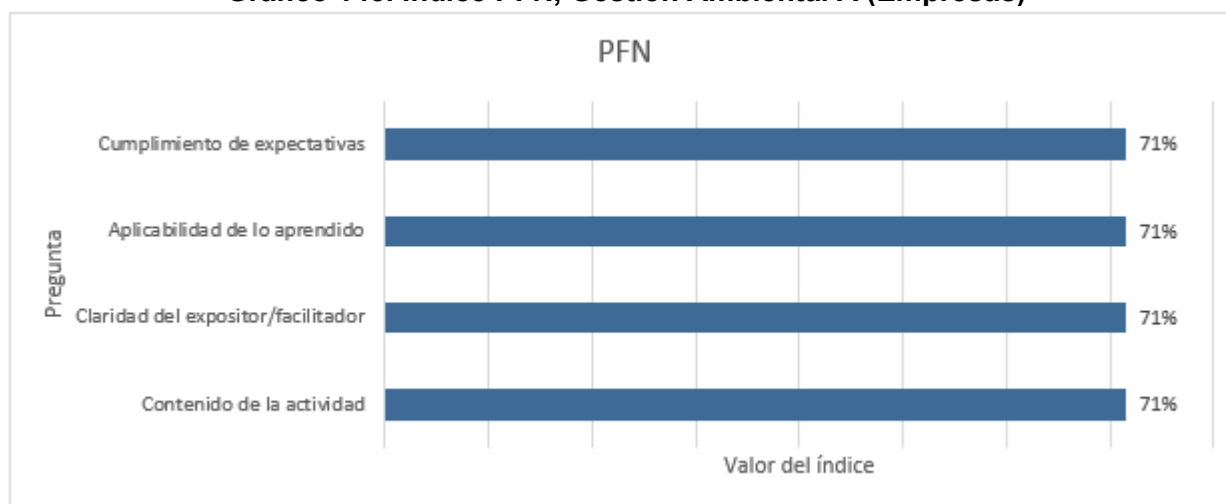
Gráfico 144. Índice CSAT, Gestión Ambiental A (Empresas)



Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión Ambiental A (Empresas), Municipalidad de Escazú 2025

El gráfico de CSAT muestra un nivel de satisfacción muy elevado en todos los aspectos evaluados. Tanto el contenido de la actividad, la claridad del expositor o facilitador, la aplicabilidad de lo aprendido y el cumplimiento de expectativas obtuvieron un 86% en su índice de satisfacción.

Gráfico 145. Índice PFN, Gestión Ambiental A (Empresas)



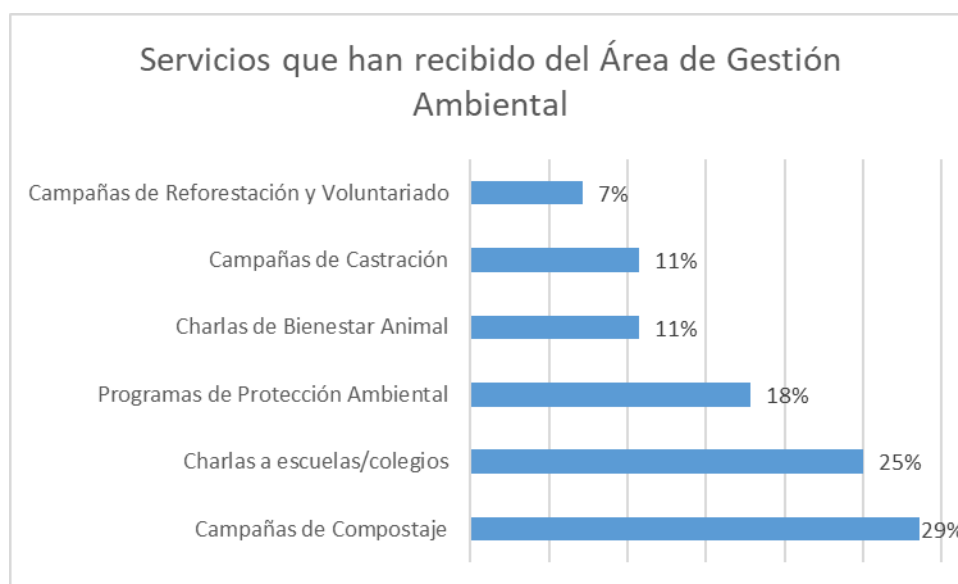
Fuente: Respuestas del cuestionario de Gestión Ambiental A (Empresas), Municipalidad de Escazú 2025

En cuanto al indicador PFN, los resultados reflejan un desempeño consistentemente favorable, con un 71% en todas las categorías evaluadas: contenido de la actividad, claridad del expositor o facilitador, aplicabilidad de lo aprendido y cumplimiento de expectativas.

7.13. Servicio crítico 11: Gestión Ambiental (Centros Educativos)

Para el cuestionario del servicio crítico de Gestión Ambiental para Centros Educativos se les consultó a las personas usuarias cuáles servicios habían recibido del área de gestión ambiental los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 146. Servicios recibidos del área de Gestión Ambiental (Centros Educativos)

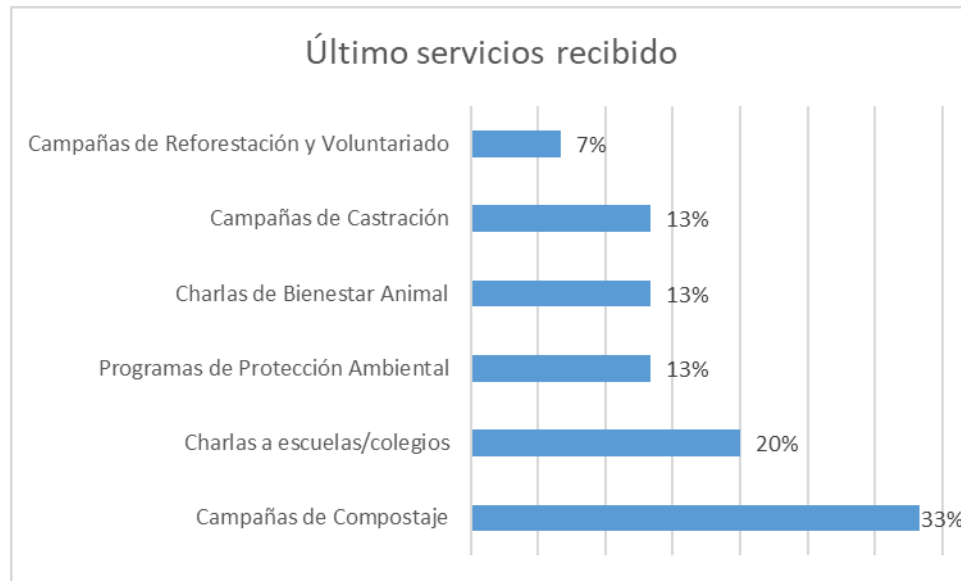


Respuestas del cuestionario de Gestión Ambiental (Centros Educativos), Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior el servicio que más recibido las personas usuarias son las campañas de compostaje, ya que el 29% de las personas encuestadas indicaron haber recibido este servicio.

Posteriormente se le consultó cuál fue el último servicio recibido, los resultados fueron los siguientes:

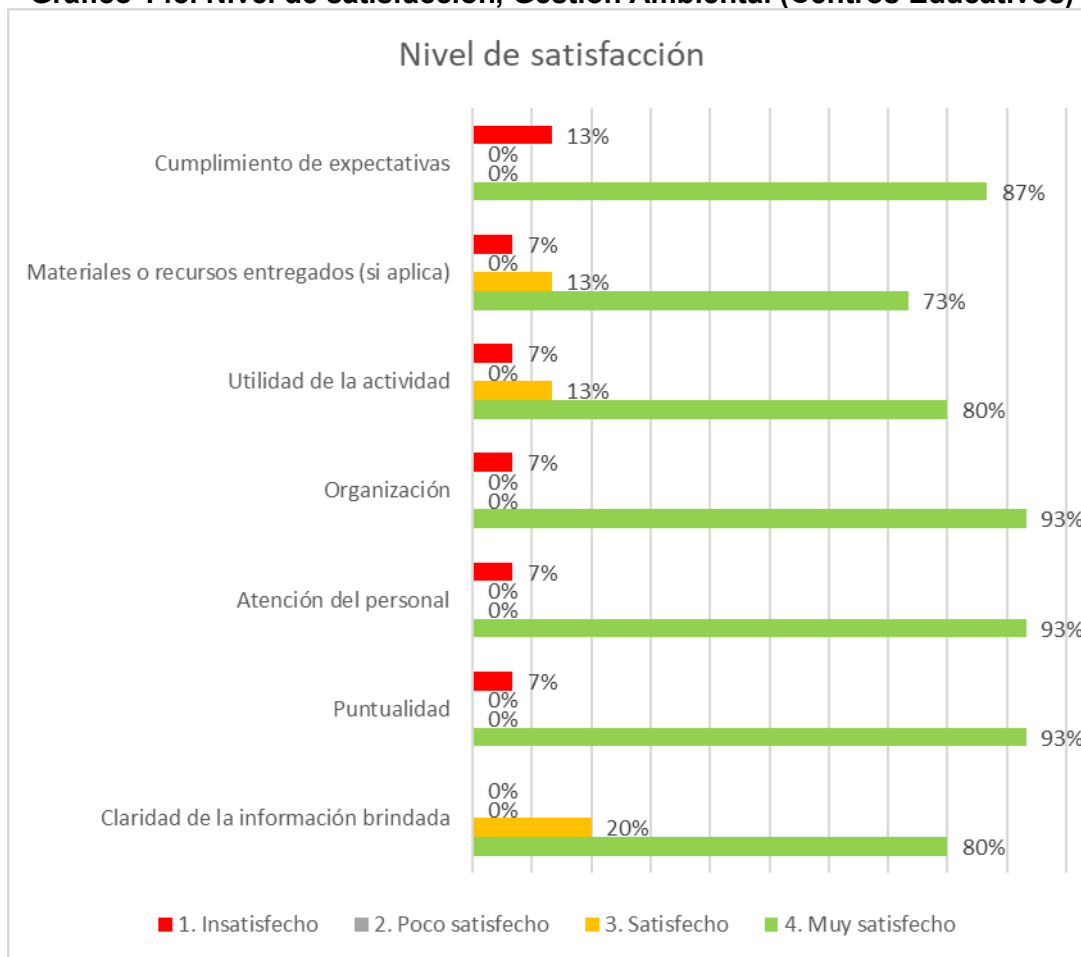
Gráfico 147. Último servicio recibido, Gestión Ambiental (Centros Educativos)



Respuestas del cuestionario de Gestión Ambiental (Centros Educativos), Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior el 33% de las personas encuestadas indicaron que el último servicio recibido correspondía a las campañas de compostaje.

Gráfico 148. Nivel de satisfacción, Gestión Ambiental (Centros Educativos)



Respuestas del cuestionario de Gestión Ambiental (Centros Educativos), Municipalidad de Escazú 2025

Como se puede ver en el gráfico anterior, La organización, atención del personal y puntualidad fueron calificados por el 93% de las personas encuestadas como “Muy satisfecho”.

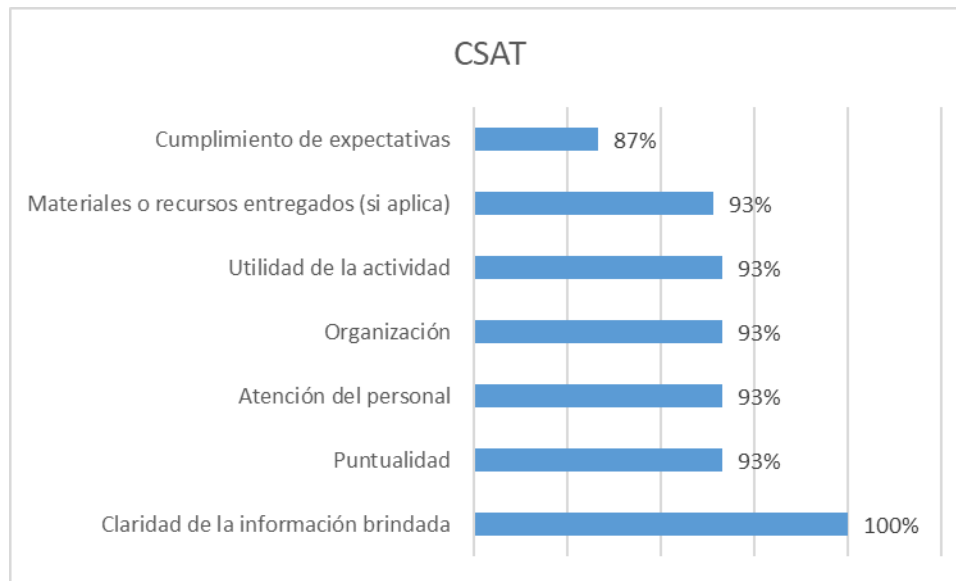
En general, los comentarios reflejan una valoración positiva del apoyo brindado por los programas, destacando el buen acompañamiento, la utilidad de las charlas y el impacto educativo generado, especialmente en temas de compostaje, reciclaje y bienestar animal. Se reconoce que las actividades han concientizado a la población y que los contenidos fueron adecuados para los diferentes niveles educativos.

Por otro lado, las principales oportunidades de mejora se relacionan con la necesidad de mayor seguimiento y continuidad en las campañas, el acompañamiento en los requisitos de Bandera Azul debido a su complejidad, y la recomendación de fortalecer la parte práctica de algunas

actividades que fueron percibidas como muy teóricas. También se señalaron expectativas adicionales sobre proyectos de reforestación y, en algunos casos, la falta de apoyo durante el año actual.

Al calcular los índices CSAT y PFN se obtiene lo siguiente:

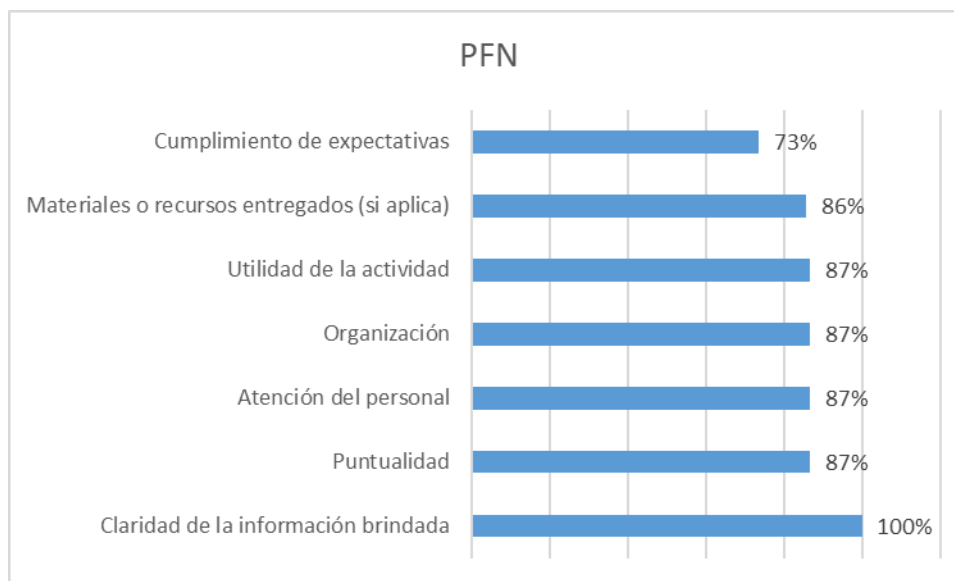
Gráfico 149. Índice CSAT, Gestión Ambiental (Centros Educativos)



Respuestas del cuestionario de Gestión Ambiental (Centros Educativos), Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, se destaca la claridad de la información brindada, que alcanza un 100%, convirtiéndose en el aspecto mejor valorado. El único aspecto con un valor ligeramente menor es el cumplimiento de expectativas (87%), lo que sugiere un margen de mejora en la alineación entre lo que se ofrece y lo que las personas participantes esperan recibir.

Gráfico 150. Índice PFN, Gestión Ambiental (Centros Educativos)



Respuestas del cuestionario de Gestión Ambiental (Centros Educativos), Municipalidad de Escazú 2025

Como se observa en el gráfico anterior, el puntaje más bajo corresponde al cumplimiento de expectativas (73%), lo cual reafirma la necesidad de continuar ajustando los contenidos y dinámicas para responder mejor a las expectativas iniciales de las personas usuarias.

8. Resumen comparativo del 2017 al 2025

Con el fin de analizar la evolución histórica del Índice de Percepción Favorable Neta (PFN) de los servicios y subprocesos municipales, se presenta a continuación un cuadro comparativo que integra los resultados obtenidos desde el año 2017 hasta el 2025. Este análisis longitudinal permite identificar tendencias, mejoras sostenidas y áreas que requieren atención prioritaria, al observar el comportamiento del indicador a lo largo de varios periodos de evaluación.

Tabla 25. Resumen comparativo 2017 - 2025

Área o Subproceso	2025	2024	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Nivel de satisfacción general (último trámite realizado)	73%	93%	70%	92%	82%	69%	49%	68%
Satisfacción en la realización de trámites	N/A	92%	79%	86%	93%	77%	46%	N/A
Medios de contacto	N/A	79%	76%	97%	84%	80%	41%	N/A

Área o Subproceso	2025	2024	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Medios de comunicación municipal	92%	82%	54%	91%	55%	N/A	N/A	N/A
Sitio web	81%	78%	7%	92%	100%	N/A	N/A	N/A
Gestión Económica y Social	87%	86%	58%	89%	87%	74%	85%	77%
Actividades deportivas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	91%	94%	98%
Gestión Urbana	89%	88%	66%	95%	92%	75%	56%	73%
Limpieza y mantenimiento de zonas públicas	67%	N/A	63%	93%	86%	67%	44%	N/A
Medios de pago	88%	93%	82%	97%	96%	87%	68%	N/A
Inspecciones y notificaciones	91%	100%	60%	90%	92%	54%	27%	N/A
Gestión de Riesgo	97%	100%	46%	90%	44%	57%	47%	N/A
Gestión de Calidad	51%	79%	-4%	89%	74%	32%	0%	N/A
COP-MOP-SEM	89%	86%	65%	94%	85%	65%	62%	N/A
Seguridad ciudadana	N/A	N/A	N/A	N/A	81%	34%	25%	N/A
Policía Municipal	98%	91%	64%	90%	97%	N/A	N/A	N/A
Índice PFN anual	84%	88%	56%	92%	83%	66%	50%	79%

Fuente: Elaboración propia para el estudio con datos del informe 2024

Como se puede ver en la tabla anterior, el Índice de Percepción Favorable Neta (PFN) anual para 2025 alcanza un 84%, lo que confirma un desempeño globalmente positivo y una recuperación frente a algunos descensos observados en años previos. Destacan especialmente los resultados de la Policía Municipal (98%), Gestión de Riesgo (97%), Gestión Urbana (89%), medios de pago (88%) e inspecciones y notificaciones (91%), que se ubican entre los valores más altos de toda la serie histórica y consolidan una percepción ciudadana muy favorable hacia estos servicios.

No obstante, también se identifican áreas que requieren atención prioritaria. En 2025 se observa una disminución en la satisfacción general (último trámite realizado) con un 73%, en limpieza y mantenimiento de zonas públicas (67%) y, de forma más marcada, en Gestión de Calidad, cuyo PFN desciende a 51%. Estos resultados evidencian que, aunque el desempeño municipal es mayoritariamente positivo, persisten oportunidades de mejora.

9. Conclusiones

De forma general, los resultados del estudio de satisfacción del año 2025 reflejan una percepción mayoritariamente positiva por parte de las personas usuarias hacia los distintos servicios que

brinda la Municipalidad de Escazú. En la mayoría de los procesos evaluados predominan las calificaciones en las categorías “Muy satisfecho” y “Satisfecho”, con porcentajes superiores al 80%, lo que evidencia estabilidad y, en varios casos, mejoras respecto al año 2024.

A continuación, se presentan las conclusiones específicas con el fin de detallar los principales resultados obtenidos:

1. **Cuestionario General:** El análisis global evidencia un nivel de satisfacción predominantemente positivo entre las personas usuarias, donde más del 80% de las evaluaciones se concentran en las categorías de “Muy satisfecho” y “Satisfecho”, manteniendo una tendencia similar a la del año 2024. El índice PFN general (promedio de los aspectos evaluados) alcanzó un 92%, superior al valor promedio observado en 2024 (82%), gracias a la desagregación por factores de satisfacción implementada este año. La percepción ciudadana destaca mejoras en servicios como seguridad, aseo, trámites municipales y atención presencial, aunque persisten oportunidades en canales digitales, principalmente sitio web y redes sociales, donde los porcentajes de insatisfacción oscilan entre 10% y 20% según el mecanismo evaluado.
2. **Permisos de Construcción:** El servicio muestra altos niveles de satisfacción en aspectos clave: el 72% está “Muy satisfecho” con el tiempo de respuesta y el 60% con las mejoras en simplificación de trámites. Sin embargo, los motivos de insatisfacción más recurrentes están asociados a rechazos reiterados, falta de claridad en los requisitos y solicitudes de documentos adicionales, lo que se refleja en porcentajes de insatisfacción acumulada entre 10% y 14% según el aspecto evaluado.
3. **Gestión Ambiental (Empresas y Centros Educativos):** La satisfacción con actividades ambientales es alta: programas como compostaje, reciclaje y reforestación alcanzan valores de 73% a 98% en “Muy satisfecho”. No obstante, se reportan áreas de mejora relacionadas con puntualidad, seguimiento y apoyo al programa Bandera Azul, lo que explica que el PFN del área presente valores menores en comparación con otros servicios, principalmente debido a observaciones vinculadas a requisitos y falta de continuidad.
4. **Construcción de Obra Pública:** La satisfacción con los trabajos realizados mantiene niveles altos, superando el 80% en la mayoría de los aspectos evaluados. Las principales observaciones ciudadanas están relacionadas con la comunicación sobre los avances de las obras y los tiempos de ejecución, aunque no representan un porcentaje elevado de insatisfacción.

5. Planificación Territorial: Este servicio refleja niveles de satisfacción mayoritariamente positivos, en donde más del 75% de las personas usuarias se encuentran entre “Muy satisfecho” y “Satisfecho”. Los comentarios negativos, aunque minoritarios, se vinculan a dificultades con requisitos y claridad de procesos.
6. Gestión de Calidad: La valoración del servicio es favorable, con índices superiores al 85% en satisfacción general. Las oportunidades de mejora están vinculadas a la comunicación institucional y a la claridad de requisitos en algunos procesos.
7. Servicios Sociales: Los servicios sociales presentan uno de los desempeños más sólidos del estudio. El transporte para personas con discapacidad obtuvo 100% de “Muy satisfecho” en trato del personal y 86% en puntualidad. Programas como Círculos de Mujeres y Orugas superan el 95% en satisfacción, mientras que procesos como intermediación laboral presentan mayores retos, con niveles de insatisfacción de hasta 30% asociados principalmente a falta de acompañamiento y poca efectividad del sitio web.
8. Gestión de Riesgos: La mayoría de las personas usuarias manifiestan satisfacción con los servicios asociados, con más del 80% en calificaciones positivas. Las observaciones recibidas indican la necesidad de fortalecer la comunicación y el seguimiento de situaciones reportadas.
9. Mantenimiento de Obras Públicas: Los resultados muestran un desempeño estable, con niveles de satisfacción que superan el 75%. La ciudadanía destaca mejoras en limpieza, reparación de vías y mantenimiento general del cantón, aunque solicita aumentar la frecuencia de algunos servicios en zonas específicas.
10. Recolección de Residuos Sólidos: Este es uno de los servicios con mejor desempeño del estudio: más del 90% de las valoraciones indican satisfacción alta, y los índices calculados reflejan estabilidad e incluso mejoras respecto al 2024. Las pocas observaciones se relacionan con retrasos puntuales y solicitudes de mayor frecuencia en reciclaje.
11. Programas Educativos Municipales: Los niveles de satisfacción se mantienen altos, alcanzando 80% a 90% de personas “Muy satisfechas” en aspectos como calidad de los cursos, temas impartidos y duración. Las pocas insatisfacciones están relacionadas con cancelaciones, falta de información sobre cambios de horario y dificultad para leer documentos o seguir algunas clases virtuales.

10. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en el estudio de satisfacción 2025, y con el fin de fortalecer aquellos aspectos donde se identificaron oportunidades de mejora, se presentan a continuación las recomendaciones específicas por cada servicio crítico evaluado. Estas recomendaciones se construyen a partir de los hallazgos cuantitativos (índices CSAT y PFN) y cualitativos (motivos de insatisfacción) detallados en el informe.

1. Cuestionario General: Fortalecer los canales de comunicación digital de la Municipalidad, dado que los niveles de insatisfacción más recurrentes se concentran en el sitio web, las redes sociales y los medios digitales de consulta, con porcentajes de insatisfacción que oscilan entre el 10% y el 20% dependiendo del mecanismo evaluado. Se sugiere mejorar la claridad de la información, la respuesta oportuna a consultas y la actualización de contenidos, así como diversificar los canales para llegar a personas que no utilizan redes sociales o que prefieren medios tradicionales.
2. Fortalecer los canales de comunicación digital ya que se los niveles de insatisfacción en canales digitales se ubicaron entre un 10% y un 20%. Asimismo, se sugiere mantener las acciones que generaron mejoras en seguridad, aseo y trámites municipales, las cuales reflejaron un PFN general del 92%.
3. Permisos de Construcción: Mejorar la claridad en la comunicación de requisitos. Las insatisfacciones (entre 10% y 14%) evidencian rechazos reiterados, solicitudes posteriores de documentos y falta de claridad en la justificación técnica del rechazo.
4. Gestión Ambiental (Empresas y Centros Educativos): Reforzar la puntualidad, continuidad y seguimiento de los programas ambientales, especialmente compostaje, reciclaje y Bandera Azul. Las observaciones de las personas usuarias muestran la necesidad de un acompañamiento más constante y de aclarar los requisitos de los programas.
5. Construcción de Obra Pública: Fortalecer los mecanismos de comunicación sobre el avance de las obras, tiempos estimados de ejecución y coordinación interinstitucional. Aunque más del 80% manifestó satisfacción, los comentarios señalan falta de información sobre etapas del proyecto y expectativas no alineadas.
6. Planificación Territorial: Reforzar la claridad en los requisitos y lineamientos técnicos asociados a los trámites, ya que los comentarios negativos están vinculados a dificultades en la comprensión del proceso.
7. Gestión de Calidad: Mantener los procesos que generaron altos niveles de satisfacción (superiores al 85%) e incorporar mejoras en comunicación institucional, con énfasis en los tiempos de respuesta y claridad documental.

8. Servicios Sociales: Optimizar los procesos de inscripción y renovación del Programa de Becas mediante una simplificación de requisitos, estandarización del seguimiento y comunicación más clara de los estados del trámite. Asimismo, fortalecer el acompañamiento de intermediación laboral, considerando que hasta un 30% reportó insatisfacción por falta de seguimiento. Para los programas con desempeño sobresaliente (Círculos de Mujeres, Transporte para Personas con Discapacidad), mantener el modelo de atención y explorar su ampliación.
9. Gestión de Riesgos: Mejorar la difusión de los mecanismos de comunicación y los tiempos de respuesta ante situaciones reportadas. Aunque la satisfacción supera el 80%, varias personas usuarias indicaron desconocimiento de los canales y falta de seguimiento.
10. Mantenimiento de Obras Públicas: Aumentar la frecuencia y cobertura del mantenimiento en zonas que registran mayores necesidades, especialmente relacionadas con alcantarillado pluvial, aceras y mantenimiento general de infraestructura. Aunque la satisfacción supera el 75%, las observaciones ciudadanas evidencian puntos críticos que requieren atención focalizada.
11. Recolección de Residuos Sólidos: Mantener la calidad operativa del servicio, dado su excelente desempeño (más del 90% de satisfacción). Se recomienda reforzar la comunicación de horarios y rutas, especialmente cuando existan cambios o atrasos, y continuar promoviendo programas de reciclaje para incentivar prácticas ambientales responsables.
12. Programas Educativos Municipales: Ampliar la oferta de horarios, mejorar la comunicación en cambios de grupo o cancelaciones, y reforzar la accesibilidad de materiales utilizados en clases.