

## Naturaleza del Trabajo.

El énfasis de trabajo del Departamento de la CONTRALORIA DE SERVICIO es el de atender las Quejas, Denuncia, Sugerencias, necesidades de los clientes que nos instan a mejorar las condiciones existentes en la prestación de los servicios en cada uno de los departamentos municipales .

## Quienes tienen acceso a este servicio.

Toda persona física o jurídica, incluidos los menores, sin costo alguno y sin necesidad de cumplimiento de formalidades especiales.

La Contraloría garantiza la mayor discreción en el uso de la información recibida

## Como poder tener acceso a este servicio:

Puede hacerlo por los siguientes medios:

1. teléfono: 2685-8783 ext 8783
2. Correo Electrónico: [contraloria@municoya.go.cr](mailto:contraloria@municoya.go.cr)

**ESTAMOS PARA SERVIRLE Y  
ES UN PLACER ATENDERLE**



## HORARIOS

**LUNES A VIERNES:**

**7:30 A.M A 4:00 p.m.**

**TELEFONOS:**

**26-85-8783.**

**EXT:8783**

**DIRECCION:**

**MUNICIPALIDAD DE NICOYA,  
COSTADO SUROESTE DEL PARQUE  
RECADERO BRICEÑO.**

**MUNICIPALIDAD DE  
NICOYA.**



**MUNICIPALIDAD  
DE NICOYA**

**CONTRALORIA DE  
SERVICIO**

**“DEPARTAMENTO DE  
LA MUNICIPALIDAD DE  
NICOYA, QUE SE  
ENCARGA DE LA  
ATENCION DE LAS  
NECESIDADES DE LOS  
CONTRIBUYENTES  
CORREO ELECTRÓNICO  
CONTRALORIA@MUNICOYA.  
GO.CR**

## ¿Qué es la Contraloría de Servicio de la Municipalidad de Nicoya?

Es la oficina que se encarga de velar porque los contribuyentes de la Municipalidad de Nicoya reciban el mejor de los tratos y que el servicio que se les brinde sea de calidad en el menor tiempo posible.

## ¿Como funciona la contraloría de Servicio dentro de la Municipalidad de Nicoya?

La contraloría su accionar radica en tomarle a los contribuyentes sus descontentos por el trato o servicio recibido por parte de o los funcionarios de o los departamentos que posee esta institución, entre los que podíamos mencionar:

- Denuncias
- Quejas
- Sugerencias
- Recomendaciones



## ¿Cuándo podemos acudir a la contraloría de Servicio?

Cada vez que tenga una queja, denuncia o sugerencia

## ¿Como esta organizada la CONTRALORIA DE SERVICIO?

Esta organizada por un contralor, producto de un concurso interno y nombrado por el jerarca de la institución

### Misión

“Responder de forma inmediata a las necesidades de atención y servicio que manifiestan los contribuyentes del cantón de Nicoya, con el fin de mejorar de forma eficiente y eficaz todos los servicios que ofrece la Municipalidad de Nicoya.”

### Visión.

“Ser un departamento reconocido por su compromiso en mejorar interactuando con los contribuyentes en las propuestas de políticas que contribuyan a esta a ser una de las municipalidades mas permisibles al cambio.”

### Valores:

1. Respeto.
2. Confianza
3. Tolerancia.
4. Compañerismo.
5. Solidaridad.
6. Trabajo en equipo

### Objetivo General:

Impulsar políticas, proyectos y acciones estratégicas para avanzar en el ejercicio de los derechos de los contribuyentes en recibir servicios de calidad.

### Objetivos Específicos:

1. Brindar información permanente a los contribuyentes de sus derechos de solicitar un servicio de calidad por parte de la Municipal ( Participación Ciudadana).
2. Contribuir a la incorporación de los intereses y necesidades de los usuarios (contribuyentes) en los planes y políticas municipales y de desarrollo local.
3. Promover el liderazgo en las funciones de los empleados municipales, por medio de capacitaciones, dotación de herramientas tecnológicas y organización institucional
4. Informar y educar a los contribuyentes de los beneficios del porque se debe de estar al día con los impuestos municipales.
5. Verificar y vigilar el cumplimiento de políticas públicas y planes locales y sectoriales para la igualdad y equidad entre hombres y mujeres.
6. Mantener siempre un canal o acceso directo entre la institución municipal y los contribuyentes.
7. La atención al cliente debe de darse de forma personalizada, en un ambiente de cordialidad, respeto y sensibilidad social.
8. La atención de las quejas, denuncias, sugerencias deberán de darse oportunamente y procurar darles una solución inmediata a estos problemas.