

## ASUNTO DE QUEJA

El suscrito: **JAIRO ANDRES JUAREZ CARMONA**, mayor, soltero, abogado, vecino de Puerto Carrillo, Hojancha, Guanacaste, cuatrocientos metros sur de la Iglesia católica de Puerto Carrillo, en los altos de súper don Frank, con número de cedula: uno - mil quinientos dieciséis – cero doscientos, mi persona ha estado a cargo de realizar tramite y información en cuanto a la solicitud de patente y llenado de formularios en distintos tramites, inclusive el que nos ocupa siendo en la Municipalidad de Nicoya, Patentes, en favor de la señora: **MARIA SOLEDAD LOPEZ RUIZ**, mayor, soltera, comerciante, vecina de Torito de Samara, Nicoya, Guanacaste, veinticinco metros sur de la plaza de deportes, frente al minisúper y licorera el Jardín, con numero de cedula de identidad: cinco – cero trescientos treinta – cero novecientos setenta y seis, quien esta solicitando una PATENTE comercial para un **MINISÚPER Y LICORERA EL JARDÍN** Ubicado en Torito de Samara, Nicoya, Guanacaste, veinticinco metros sur de la plaza de deportes del torito, y he llamado en dos ocasiones a consultar al departamento de Desarrollo y Control Comercial, requisitos y me ha recibido la llamada una funcionaria de Nombre **MARÍA FERNANDA GRIJALBA GÓMEZ**, de la cual manifiesto estoy completamente inconforme con su atención al cliente, la primera ocasión fue para consultar los requisitos y de mala gana me indico en reiteradas ocasiones que me expresara bien, que no entendía, y me corto el teléfono de mala forma, sabiendo que yo quería los requisitos para solicitar patente nos eran muy importantes ya que la misma están vencidas, posterior envíe un correo a patentes y me envío el formulario el señor **CRISTIAN SOTO PANIAGUA**: Coordinador y este si es una persona distinguida y amable e generosa; se prueba de la siguiente forma:

Solicitud de Patente minisuper el Jardin, Torito

Recibidos x

Trabajo/PATENTES Y PERMISO x



**maria soledad lopez ruiz** <mariasole1982@gmail.com>  
para patentes@municoya.go.cr

18 dic 2024, 11:13



Buenos días,

Reciban un cordial saludo,

El presente es para solicitar los requisitos para tramitar solicitud de patente para el mini super y licorera el Jardin Ubicado en Torito de Samara, Nicoya, Guanacaste.

Actualmente se encuentra la Patente de dicho super a Nombre de Maria Isabel Rodriguez Valencia, cédula: 5-0281-0324, y en adelante lo voy a solicitar a mi nombre personal: **MARIA SOLEDAD LOPEZ RUIZ**, mayor, soltera, comerciante, vecina de Torito de Samara, Nicoya, Guanacaste, frente al super el Jardin, con numero de cedula de identidad: 5-0330-0976. Me gustaria ademas de tramitarlo a mi nombre si debe realizarse solicitud de traslado de patentado de la señora a mi nombre o lo tramito como por primera vez.

Quedo atenta para cumplir con los requerimientos.

Maria Soledad Lopez Ruiz



**DESARROLLO Y CONTROL COMERCIAL** <patentes@municoya.go.cr>

para mí ▾

Buenas tardes.

Adjunto lo solicitado, cualquier consulta con respecto a l trámite debe de comunicarse al correo de [plataforma@municoya.go.cr](mailto:plataforma@municoya.go.cr)

LIC. CRISTIAN SOTO

DESARROLLO Y CONTROL COMERCIAL

MUNICIPALIDAD DE NICOYA

"No seáis perezosos en lo que requiere diligencia, fervientes en espíritu, sirviendo al Señor".

**Romanos 12:11**



18 dic 2024, 15:58



Posterior a esto, Doña María Soledad, se presenta ya con la póliza de riesgos, formulario firmado y de parte de Plataforma le indican que debe presentar una carta solicitando Patente de licores por lo que una vez mas me pide colaboración para realizar dicha carta, yo la e representado con ACAM, con el INS, contrato de arrendamiento, Etc, todos estos trámites, por eso llame de nuevo a Desarrollo y Control Comercial, consultando a quien va dirigida esta carta se al alcalde o a DESARROLLO DE CONTRO COMERCIAL sección patentes de licores y me vuelve atender de mala gana la señora **MARÍA FERNANDA GRIJALBA GÓMEZ**, creo que esta funcionaria no dispone de un perfil consolidado, ni tiene experiencia en servicio al cliente, me dijo de mala gana todo lo conversado y al final me dijo que era dirigida al alcalde la carta y le consulte en nombre del alcalde y a la primera no me quiso indicar y por ultimo me dijo en voz baja para ver si podía anotar lo mal, y volví a mencionar el nombre de CARLOS ARMANDO MARTINEZ que me costó escuchar, a ver si era ese el correcto, y me dijo ok y corto. La forma de expresarse, de atender al cliente es inexplicable y inaceptable. En mi caso yo laboro en Samara en el Bufete Juarez Asociados, Bufete de Notarios y Abogados y **ESTO ACA NO SE PERMITE**, el cliente es lo mas importante, evacuar sus dudas, apoyarlo, guiarlo, atenderlo conforme, brindar un servicio que quede completamente satisfecho y el día de mañana regrese con mucho entusiasmo y feliz, Caso contrario con esta funcionaria en la Municipalidad de Nicoya, Yo creo que hay que parar esto de raíz por que si bien es cierto otros usuarios callan pero el servicio al cliente y la generosidad es fundamental. CASO CONTRARIO

serían los servicios que brinda plataforma en cuanto a consulta de impuestos o en cuanto a declaraciones; y pago de los mismos, ese departamento de plataforma si saben lo que es atención al cliente de forma especial y atentos.

Si bien es cierto las funciones del departamento Desarrollo y Control Comercial consiste en:

- Controlar, regular y supervisar el comercio formal a través del otorgamiento de las licencias respectivas.
- Tramitar solicitudes de patentes comerciales, patentes de licores, patente de espectáculo público, traspasos, traslados, renunciaciones, cambio de nombre, ampliaciones, cambio de actividad, fusiones entre otros.
- Tramitar las solicitudes respectivas correspondientes a espectáculo público, fecha de inicio de actividad, movimientos de licencia, atención de denuncias entre otros.
- Atender de manera oportuna, y bajo el marco jurídico competencial, todo trámite de estudio y relacionado con la autorización o rechazo de una licencia o patente.

**REALIZAR UN TRABAJO BIEN HECHO, ACORDE, EFICAZ Y CON UNA ATENCIÓN GENEROSA.**

No podemos permitir estas actitudes con los usuarios por parte de **MARÍA FERNANDA GRIJALBA GÓMEZ**, si pudieran revisar la llamada, debidamente deberían de tener control de seguridad y tenerla grabada para efectos de control y estas cosas mismas realizada de hoy 14/02/2025 que mi persona realizo entre las 10 horas am dicha llamada y me contesto por segunda ocasión esta funcionaria, pudieran verificar que lo que indico es cierto. No obstante, por un bien de su municipio mi consejo es tomar medidas urgentes ya sea conversando con esta funcionaria e que lleve una capacitación acorde o proceder como corresponda, de lo contrario considero que infringe la atención a los usuarios.

- Saludos cordiales; Para notificaciones señalo correo: [juarezjairoandres@hotmail.com](mailto:juarezjairoandres@hotmail.com) o al teléfono: 8424-4495, o supletoriamente al de mi representada: [mariaole1982@gmail.com](mailto:mariaole1982@gmail.com) ; misma que esta disconforme con lo indicado.

---

Lic Jairo Andres Juarez Carmona