



MUNICIPALIDAD DE ALAJUELA  
ALCALDÍA MUNICIPAL

**CIRCULAR N° 35**

**PARA: COORDINADORAS Y COORDINADORES DE PROCESOS,  
SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES**

**DE: ALCALDIA MUNICIPAL**

**FECHA: 13 DE NOVIEMBRE DE 2018**

**ASUNTO: ATENCIÓN A TELEFONOS MUNICIPALES**

-----  
Reciban un cordial saludo. Se han recibido en esta Alcaldía una serie de quejas por parte de los usuarios por la no atención de los teléfonos municipales.

En virtud de lo anterior, les solicito respetuosamente tomar las medidas correspondientes para que la atención a los usuarios sea pronta y cumplida. No solo cuando visitan nuestras instalaciones, sino también cuando lo hacen a través de la vía telefónica.

Se les recuerda el deber de brindar una excelente atención a los usuarios en cumplimiento de los servicios que ofrece esta Municipalidad, ya que se siguen recibiendo una cantidad importante de quejas por parte de los usuarios relacionada a la mala atención que se les brinda a través de la línea telefónica, por lo que se les recuerda el cumplimiento de la circular antes mencionada, los teléfonos deben ser contestados y deben hacerlo en jornada continua.

En virtud de lo anterior, solicito:

-----  
Telefax: 2441-3546

Apdo. Postal 407-4050

- Al Proceso de Servicios Informáticos: Generar listados de llamadas recibidas y contestadas en toda la Municipalidad, y remitirlas al Proceso de Desarrollo Organizacional todos los viernes en la mañana.
  
- Al Proceso de Desarrollo Organizacional: Elaborar cuadros estadísticos por unidad (% de llamadas recibidas, contestadas y no contestadas) y remitirlos a esta Alcaldía.

Esta Alcaldía enviará nota de amonestación a aquellas unidades que tengan un porcentaje de llamadas no contestadas inferior al parámetro que será establecido por esta Alcaldía.

Asimismo, se le recuerda a las Jefaturas el deber de velar por el estricto cumplimiento de esta instrucción, sin excepción alguna y se les solicita hacer del conocimiento de todo el personal a su cargo lo antes señalado.

Atentamente,

**MSc. Laura María Chaves Quirós**

**Alcaldesa Municipal**