

Institución: Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: 2021

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS del ICODER				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Asuntos parques recreativos (horarios, permiso de uso, servicios disponibles, tarifas, seguridad, iluminación, aseo, basura, sanitarios, estado instalaciones, ventas, aforo)	326	326	100,00%
2	Información otras instalaciones: piscina Ma Milagro París, gimnasio nacional, Clínica Deportiva, Centro Acondicionamiento Físico, Estadio Limón.	71	71	100,00%
3	Recepción de Hojas de Vida para optar por algún puesto laboral en el ICODER o realizar una pasantía.	49	49	100,00%
4	Asuntos propios de la práctica de algún deporte y del quehacer de las asociaciones y/o federaciones deportivas.	42	42	100,00%
5	Asesoría legal: constitución y modificación de estatutos de entidades deportivas.	37	37	100,00%
6	Empresarios y proveedores que pretenden mostrar su Catálogo de productos y servicios para ser considerados por el Departamento Administración o la proveeduría.	32	32	100,00%
7	Procedimiento y/o funcionario de la Institución denunciado, gestión o solicitud de información que fue redireccionada al destinatario requerido para su atención.	31	31	100,00%
8	Asuntos juegos deportivos nacionales: calendario, inscripciones, pases cantonales, apelaciones, etc.	19	19	100,00%
9	Donaciones o solicitudes de patrocinio de entidades u organizaciones comunales.	18	18	100,00%
10	Consultas sobre instalaciones o actividades que no pertenecen al ICODER.	18	18	100,00%
11	Protocolos covid19.	10	10	100,00%
12	Gestiones vinculadas al Consejo de Deportes o el Despacho de la Ministra	10	10	100,00%
13	Asesorías comunales (planos, diseño, instalaciones deportivas (infraestructura recreativa).	9	9	100,00%
14	Becas ICODER: procedimiento, requisitos, candidatos.	8	8	100,00%
15	Asuntos relacionados con CCDR.	7	7	100,00%
16	Capacitación técnica ICODER.	6	6	100,00%
17	Estadio Nacional.	4	4	100,00%
18	Investigaciones de Auditoría.	1	1	100,00%
19	Otros	0	0	#DIV/0!
TOTAL		698	698	100,00%

Institución: Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2021

Dimensión: Calidad de los Bienes y Servicios Institucionales

No.	Tabla 2									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	La publicación de las actas del Consejo Nacional del Deporte y la Recreación en la página web de la institución se encuentran desactualizadas.	Consejo Nacional del Deporte y la Recreación..	Información para el ciudadano	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Molestia por la asignación de una instalación deportiva en el mismo horario a dos entidades distintas	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios Gimnasio Nacional	1	1	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
3	Denuncia por falta de atención telefónica en Clínica Deportiva y Parque de Fraijanes	Departamento Deporte y Recreación/Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Asociaciones y/o Federaciones Deportivas y Usuarios del Parque de Fraijanes	2	2	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

No.	Tabla 3									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Desobediencia del funcionario para atender en tiempo y forma una nota o consulta formal planteada por un usuario.	Departamento Deporte y Recreación/Consejo Nacional del Deporte y la Recreación	Asociaciones y/o Federaciones Deportivas	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Denuncia por aparente inadecuada prestación de un servicio institucional, acoso y aseveraciones calumniosas en contra de un funcionario.	Departamento Deporte y Recreación	Asociaciones y/o Federaciones Deportivas	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Denuncia por aparente conducta incorrecta de funcionario.	Consejo Nacional del Deporte y la Recreación	Gestión y Control Interno	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Usuario denuncia que fue bloqueado por el administrador del Facebook del ICODER, coartando su derecho a expresar el pensamiento en la red social de una institución pública.	Dirección Nacional/Comunicación	Usuarios de Redes Sociales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Notas importantes a considerar:

- Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado que usted indicó en el Capítulo II del Informe, no así indicar si es un bien o un servicio.
- En la columna que aparece con el símbolo ***, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.
- Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.
- Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.
- En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	Tabla 4									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Dirigentes deportivos solicitan intervención de CSI para que la Presidencia del Consejo de Deportes se pronuncie sobre solicitudes pendientes de resolver en ese Despacho.	Consejo Nacional de Deporte y Recreación	Asociaciones y/o Federaciones Deportivas	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Usuario denuncia que a pesar de haberle pedido a una alta autoridad el retiro de la chatarra ubicada en los alrededores del Gimnasio Nacional, a un costado de la Ruta 27, ésta aún permanece en el sitio lo que afea el paisaje y constituye un peligro para algún usuario de La Sabana.	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios parque La Sabana.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

No.	Tabla 5									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Denuncia por comportamiento indebido de los policletos (Fuerza Pública), por parquear vehículos personales en zonas verdes y fumar en los alrededores de la Casa del Lago, siempre dentro del Parque Metropolitano La Sabana.	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios Casa del Lago, Sabana.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Denuncia por maltrato de la fauna silvestre en el Parque Fraijanes	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios del Parque de Fraijanes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Deficiente supervisión de fondos públicos girados a entidades	Dirección Nacional/Gestión de Instalaciones	Comunidades	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
TOTAL				4	3	1	0	200,00%	100,00%	0,00%

No.	Tabla 6									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Se alertó de la existencia de aguas negras en un sector del parque, que según se determinó provienen de un precario que se ubican en terrenos cercanos. En su paso por el parque la gran mayoría de las aguas están entubadas para reducir la contaminación, sin embargo, la gestión final está en manos de la Municipalidad de Alajuela.	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios del Parque de Fraijanes	1	0	0	1	0,00%	0,00%	100,00%
2	Servicios sanitarios y baños del Parque de La Paz y Parque la Sabana en malas condiciones y otros cerrados.	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios del Parque de La Paz y Parque la Sabana	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	En medio de la pandemia por el Covid19 y las restricciones sanitarias, se alerta sobre la incongruencia en la información que se divulga en redes sociales oficiales del ICODER y los rótulos ubicados en los portones de La Sabana, lo cual genera confusión entre los usuarios.	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios del Parque La Sabana	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Arboles ubicados aparentemente en los terrenos del parque La Paz, son una amenaza para los vecinos.	Departamento Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios de la Paz.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Sustracción de los postes del tendido eléctrico de Boulevard del parque La Sabana.	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios parque la Sabana	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Denuncias por aparente irregularidad en aforo permitido visitantes, el uso de instalaciones deportivas y recreativas como zona de parqueo, la ausencia de tomacorrientes en el área de ranchos y contaminación sónica en el Parque del Este.	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios parque del Este	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Denuncias porque aparentemente ICODER no supervisa el uso correcto de la llamada “pista azul” de Parque La Sabana, la ausencia de rotulación que reglamente su utilización, la poca supervisión para que los perros utilicen correa, bozal en caso necesario y vigilar el no consumo de licor y fumado, así como, la falta intervención en la reparación de mobiliario y accesorios deportivos.	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios parque la Sabana	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				13	12	0	1	92,31%	0,00%	7,69%

Institución: Instituto Costarricense del deporte y la Recreación
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: 2021

Dimensión: Calidad de los Bienes y Servicios Institucionales.

No.	Tabla 8									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	La puesta en ejecución del teletrabajo, la rotación del personal, así como la escasa supervisión de la jefatura a la disponibilidad del funcionario, podría haber incidido en que un número importante de colaboradores no atiendan el teléfono, dejen correos sin contestar, ignoren llamados vía Teams, o que la información en el sitio oficial del ICODER esté desactualizada.	Dirección Nacional	Usuarios de la Institución	2	0	0	2	0,00%	0,00%	100,00%
2	Deficiente atención de las consultas recibidas en el Facebook institucional por parte de la administración de redes sociales.	Dirección Nacional/ Comunicación	Usuarios de Redes Sociales	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				3	1	0	2	33,33%	0,00%	66,67%

- Notas importantes a considerar:**
- Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado que usted indicó en el Capítulo II del Informe, no así indicar si es un bien o un servicio.
 - En la columna que aparece con el símbolo ***, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.
 - Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.
 - Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.
 - En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	Tabla 9									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
2				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
TOTAL				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado que usted indicó en el Capítulo II del Informe, no así indicar si es un bien o un servicio.
2. En la columna que aparece con el símbolo ***, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.
3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.
4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.
5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	Tabla 10									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
2				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
TOTAL				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado que usted indicó en el Capítulo II del Informe, no así indicar si es un bien o un servicio.
2. En la columna que aparece con el símbolo ***, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.
3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.
4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.
5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	Tabla 11									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Operarios de la empresa china que se encarga de las mejoras al Estadio Nacional, hacen su trabajo desde el cuarto y tercer piso, sin los arneses que evitarían su caída al vacío en caso de un accidente. Adicionalmente, hay colillas de cigarro y olor a tabaco en algunos sectores, lo que evidencia la nula o escasa supervisión por parte de la Institución para velar por el cumplimiento de la ley 9028 “Ley General de Control del Tabaco y sus efectos nocivos en la salud”.	Fideicomiso 1065 ICODER-BNCR	Estadio Nacional	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Detección de escombros, servicios sanitarios en condiciones insalubres, polvo en escaleras y vigas de los pisos tres y cuatro, y un deterioro evidente de muchas áreas verdes del Estadio Nacional	Fideicomiso 1065 ICODER-BNCR	Estadio Nacional	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Uso inadecuado de vehículos institucionales y conducción inapropiada.	Unidad de Servicios Generales	Servicio de transportes	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con ** , se le recuerda utilizar el listado que usted indicó en el Capítulo II del Informe, no así indicar si es un bien o un servicio.
2. En la columna que aparece con el símbolo *** , recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.
3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.
4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.
5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	Tabla 12									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Instalaciones)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	No hay servicio telefónico en el puesto de seguridad del Gimnasio Nacional y tampoco funcionan las lámparas externas que iluminan el área de parqueo y calles aledañas al gimnasio.	Departamento de Gestión de Instalaciones	Usuarios del Gimnasio Nacional	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Limitaciones para que el personal de los parques puedan desarrollar su trabajo, tales como ausencia de conexión a internet, falta de equipo de cómputo y teléfono, infraestructura ineficiente. Además, presencia de basura y residuos plásticos, necesidad de ubicar más lavamanos, mejorar servicios sanitarios, sistema eléctrico y reparación de senderos y áreas de juegos, demarcación zonas de parqueo.	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios de los Parques Cariari, Dominica, La Paz y Fraijanes	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado que usted indicó en el Capítulo II del Informe, no así indicar si es un bien o un servicio.

2. En la columna que aparece con el símbolo ***, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.

3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.

4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.

5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

No.	Tabla 13									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Otras)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
2				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
TOTAL				0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado que usted indicó en el Capítulo II del Informe, no así indicar si es un bien o un servicio.
2. En la columna que aparece con el símbolo ***, recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.
3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.
4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.
5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

Tabla 15												
Otras gestiones presentadas por las personas usuarias externas e internas de la CS												
Tipo de Gestión	Tipo de Persona Usuaría	Detalle de la gestión en forma concreta	Subdimensión	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional*	Términos Absolutos				Términos Relativos		
						Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron
Denuncia	Externa	Denuncia por aparente falta de alimento para los patos del Parque Laguna Doña Ana en Paraíso	Otras	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios del Parque La Expresión	1	1	0	0	100%	0%	0%
Denuncia	Interna	Comportamiento inadecuado de trabajador que pone en peligro su integridad y a la Institución por desatender normativa vigente relacionada con la pandemia por el Covid19.	Otras	Unidad Administración de Instalaciones deportivas y recreativas	Usuarios y funcionarios	1	1	0	0	100%	0%	0%
										#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
										#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
										#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
										#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
										#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
										#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
										#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
										#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
										#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
										#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
										#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

Notas importantes a considerar:

- Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado que usted indicó en el Capítulo II del Informe, no así indicar si es un bien o un servicio.
- En la columna de "Términos Absolutos", tome en cuenta que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.
- Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.
- Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.
- En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.