

Municipalidad de San José
CONTRALORIA DE SERVICIOS

Objetivo: Obtener información referente a la percepción del Servicio que brinda la Municipalidad de San José y el grado de satisfacción que dicho servicio genera en la población o clientes.

ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL

1. ¿Considera que la Municipalidad de San José como Gobierno Local, con las diversas obras, servicios y actividades que lleva a cabo en el cantón, logra ofrecerle a usted una mejor calidad de vida?

1 Siempre 2 Algunas Veces 3 Nunca 9 NS/NR

2. ¿Cuándo se llevan a cabo obras Municipales en la comunidad, considera que las mismas son ejecutadas

1 Rápidamente 2 Plazo razonable 3 Lentas 9 NS/NR

3. Cuando usted ha realizado alguna solicitud o trámite en la Municipalidad ¿cómo calificaría su satisfacción con respecto a cada uno de los siguientes aspectos? Utilizando una escala de 0 a 10, en donde el valor 0 indica muy insatisfecho y el valor 10 muy satisfecho;

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

Rapidez de la atención	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>	11 <input type="checkbox"/> Ns/ nr
Preparación del personal	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>	11 <input type="checkbox"/> Ns/ nr
Amabilidad del personal	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>	11 <input type="checkbox"/> Ns/ nr
Presentación Personal	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>	11 <input type="checkbox"/> Ns/ nr
El grado de seguridad que le brinda la municipalidad con la documentación y los trámites	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>	11 <input type="checkbox"/> Ns/ nr
Limpieza de las instalaciones	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>	11 <input type="checkbox"/> Ns/ nr
Ambiente de las instalaciones	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>	11 <input type="checkbox"/> Ns/ nr
La satisfacción general del servicio	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>	11 <input type="checkbox"/> Ns/ nr

EN CASO DE PRESENTARSE CALIFICACIONES MENORES O IGUALES A 5 PREGUNTAR,

¿Por qué opina de esa manera? _____ 9 NS/NR

4. ¿Cuando realiza algún trámite en la Municipalidad de San José, considera que los medios de acceso o comunicación se ajustan a sus expectativas como ciudadano (a)?

1 Siempre 2 Algunas Veces 3 Nunca 9 NS/NR

5. En caso de que se haya dado una equivocación con su solicitud de servicio ¿Cómo considera usted se ha corregido la situación?

1 Rápidamente 2 Plazo razonable 3 Lentas 4 Sin corrección 9 NS/NR

6. ¿Cómo ha actuado la Municipalidad cuando se han comprometido a solucionarle un problema o queja?

1 Rápidamente 2 Plazo razonable 3 Lentas 4 Sin solución 9 NS/NR

